

**Julkaistu:** 1 joulukuu 2022

**Documentti:** Kuluttajasopimusehdot Smart Care  
2025 06

**Päivitetty:** 27. lokakuu 2025

**Versio:** 5

**Luokittelu:** Public

## TURVAPUHELINPALVELUIDEN YLEISET KULUTTAJASOPIMUSEHDOT

### 1 Soveltamisala

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan AddSecure Smart Care Oy:n 3022469–7 (jatkossa **Palveluntuottaja**) ja kuluttaja-asiakkaan (jatkossa **Asiakas**) tekemiin Turvapuhelinpalvelusopimukseen (jatkossa **Sopimus**), ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu. Näillä sopimusehdoilla ei rajoiteta Kuluttajasuojalain mukaan asiakkaalle kuuluvia oikeuksia.

Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

1. Tilausvahvistus
2. Hinnasto
3. Erityisehdot, Palvelukuvaus, Laitteiden käyttöohjeet
4. Turvapuhelinpalveluiden yleiset kuluttajasopimusehdot. Ristiriitatilanteissa sopimusehdoista suomenkielinen versio on etusijalla.

### 2 Määritelmät

**Turvapuhelinpalvelulla** (jatkossa *Palvelu*) tarkoitetaan Palveluntuottajan palveluvalikoimassa kulloinkin olevaa Turvapuhelinkeskuspalvelua ja Turva- auttajapalvelua sekä palvelun vastaanottamista varten tarvittavaa turvapuhelin- tai paikantavaa turvateknologialaitetta. Palvelun tarkoitus on auttaa Asiakasta siinä tilanteessa, jonka vuoksi hän ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Yhteydenoton seurauksena tehdään riskiarvio tilanteesta, jotta vältetään Asiakkaan tilan huonontuminen sekä pyritään estämään lisävahinkojen syntymisen. Palvelun tarkoitus ei ole estää tapaturmia, sairaskohtauksia, terveydentilan heikentymistä tai muita vahinkoja tapahtumasta.

**Turvapuhelinkeskuspalvelu** pitää sisällään turvapuhelinkeskuksen vastaamisen turvapuhelin- tai paikantavasta turvateknologialaitteesta tuleviin hälytyksiin, Asiakkaan voinnin tarkastamisen ja riskinarvion tekemisen sekä tehtävän välittämisen turva-auttajalle tai muulle erikseen sovitulle auttajalle. Jollei päivystäjä pysty puhelimitse saamaan selvyyttä Asiakkaan tilasta esimerkiksi epäselvän puheen tai puheen katkonaisuuden vuoksi, hälyttää päivystäjä tällöin auttajan tai ambulanssin paikalle tilannearvion mukaan. Asiakkaalle tulee aina olla merkittynä jokin auttajataho. Paikantavan teknologian käyttäjien osalta tulee varmistaa myös kodin ulkopuolisten hälytysten auttajajavalmius. Turvapuhelinkeskuspalvelut ovat sosiaalihuollon palvelua, Palveluntuottaja on näiden palveluiden osalta sosiaalihuollonpalveluiden tuottaja.

**Turva-auttajapalvelu** on saatavilla erikseen sopimuksen mukaan. Turva-auttajapalvelussa Palveluntuottaja vastaa auttamiskäyntien suorittamisesta Asiakkaan etukäteen ilmoittamaan ja asiakastietoihin tallennettuun osoitteeseen tai muualla erikseen sovitulla alueella Palveluntuottajan tai sen alihankkijan **turva-auttajan** toimesta. Turva-auttajan vasteaika on 90 minuuttia tehtävän luomisesta auttajan saapumiseen kohteeseen. **Turva-auttajapalvelu** on lääkkeetöntä toimintaa. Turva-auttajat kulkevat normaalin liikenteen mukana, liikennesääntöjä noudattaen. Turva-auttajilla on sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinto (lähihoitaja) tai muu vastaava koulutus. Turva-auttajatahot ja järjestelyt riippuvat aina Asiakkaan asuinpaikasta ja voivat vaihdella merkittävästi niin toteutustavaltaan kuin nopeudeltaan. Auttajatahona voi tapauskohtaisesti toimia Palveluntuottajan omat auttajajyksiköt, alihankkijat, paikalliset yritykset tai erikseen ilmoitetut Asiakkaan läheiset. Turva-auttajapalvelun tarkoitus on varmistaa, että hälyttänyt Asiakas saa asianmukaisen avun turvapuhelinhälytyksen tehtyään. Mikäli Asiakas kieltäytyy turva-auttajan suosittelimesta jatkohoidosta, eivät turva-auttaja ja/tai Palveluntuottaja ole vastuussa Asiakkaan voinnin mahdollisesta huonontumisesta. Turva-auttajalla on velvollisuus varmistaa, että Asiakas on kykenevä tekemään päätöksen jatkohoidosta kieltäytymisestä. Epäselvissä tilanteissa pyydetään toisen tahon arviointi Asiakkaan tilanteesta. Turva-auttajapalvelut ovat sosiaalihuollon palvelua, Palveluntuottaja on näiden palveluiden osalta sosiaalihuollonpalveluiden tuottaja. Turva-auttajapalvelussa voidaan käyttää myös asiakkaalle asennettavaa sähkölukkoa. Sähkölukko asennetaan muuttamatta nykyistä lukkoa tai sen toimintaa. Sähkölukko on AddSecuren omaisuutta ja palvelun päättyessä se palautuu AddSecurelle.

**Julkaistu:** 1 joulukuu 2022

**Documentti:** Kuluttajasopimusehdot Smart Care  
2025 06

**Päivitetty:** 27. lokakuu 2025

**Versio:** 5

**Luokittelu:** Public

**Muu auttamiskäynti** osa Turva-auttamispalveluun kuuluvista käynneistä on niin sanottuja **Muita auttamiskäyn- tejä**. Näihin kuuluvat hälytyksen seurauksena tapahtuneet auttamiskäynnit tilanteissa, joissa käynnillä ei ole tar- vettä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaiselle. Tällaisia käynntejä ovat esimerkiksi tilanteet, jossa Asiakkaan avuntarve ei ole hoivaan liittyvä, (esimerkiksi varmistetaan rollaattorin saaminen sängyn viereen), ovihälytyksiin liittyvät tehtävät, joissa ei ole tiedossa hoidollisia toimenpiteitä, taikka tehtävä jolla asiakasta lähdetään etsimään paikantavan turvateknologialaitteesta tulleen ilmoituksen johdosta.

**Turvapuhelinlaite (jatkossa Laite):** Kotona käytettävä Turvapuhelin, paikantava turvateknologialaite tai muu Asiak- kaalle asennettu laite palvelun tuottamiseksi. Laite on puhelimeen rinnastettava laite avun kutsumiseksi. Laite si- sältää asennushetkellä käyttövalmiin liittymäkortin (SIM-kortti, joko Suomen tai muun maan verkossa toimiva (ns. roaming kortti)). Turvapuhelinlaitteesta tehtyjen hälytyksien puhelukulut sisältyvät palvelun hintaan. Palveluntar- joamiseen liittyvän kuukausittaisen käytön selkeästi ylittävä arvo voidaan veloittaa Asiakkaalta (liittymän väärin- käyttö). Laite ei ole lääkinällinen laite eikä täytä niille asetettuja vaatimuksia. Laitteeseen voidaan liittää lisälait- teita ja lisäominaisuuksia erillisen sopimuksen mukaan.

**Asennus-/palvelukäynti:** Asennus- tai palvelukäynnillä tarkoitetaan asentajan tai muun Palveluntuottajan tai hei- dän alihankkijan työntekijän käyntiä Asiakkaan luokse. Asennuskäynnillä Laite asennetaan ja käyttöönottoperehdy- tys tehdään Asiakkaan kanssa. Palvelukäynti voi olla esimerkiksi laitteen huoltokäynti tai Asiakkaan pyynnöstä esi- merkiksi avaimien vaihto käynti.

### 3 Palvelun sisältö

Palvelu sisältää kaikki tai joitakin seuraavista elementeistä

- a) Turvapuhelinlaitteen
- b) Turvapuhelinkeskuspalvelu
- c) Turva-auttajapalvelun
- d) Asennus-/palvelukäynnin

Palvelua koskeva sopimus syntyy, kun Asiakas tilaa palvelun Palveluntuottajalta, maksaa ensimmäisen laskun tai kun Palveluntuottaja on hyväksynyt Asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun tai ilmoittamalla hyväksy- neensä Asiakkaan tilauksen Tilausvahvistuksella. Palvelun aloittamisen edellytyksenä on, että Asiakas tai hänen edustajansa toimittaa pyydytetyt henkilö-, yhteys- ja terveystiedot sekä läheisen yhteystiedot. Turva-auttajapalvelun aloittamisen ehtona on avainten luovuttaminen Palveluntuottajalle ennen palvelun aloittamista. Sähkölokun asen- taminen ei korvaa avaimen luovuttamista, vaan perinteinen avain tulee aina luovuttaa AddSecuren käyttöön.

Palveluntuottaja tuottaa palvelut lakien, asetusten, viranomaisten antamien määräysten sekä omien toimintaoh- jeidensa mukaisesti. Sopimuksen mukainen palvelu voidaan tuottaa joko Palveluntuottajan ja/tai alihankkijan toi- mesta. Tilausvahvistus on samalla hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään Asiakkaan käyttämät palvelut.

### 4 Palveluntuottajan velvollisuudet ja vastuut

Vastata palvelun tuottamisesta Asiakkaalle Sopimuksen mukaisesti.

Velvollisuus toimittaa Asiakkaalle palvelun edellyttämät laitteet ja huolehtia turvapuhelinlaitteiden asennuksesta (joko ohjeistuksella tai asentajan käynnillä) ja käytön opastuksesta. Palveluntuottaja pidättää oikeuden valita tekni- seen ympäristöön sopivimman operaattoriliittymän (SIM-kortti). Liittymä voi olla joko suomalainen tai ulkomaalai- nen, jolloin se Suomessa ollessaan valikoi parhaan mahdollisen verkon. Valinnalla voi olla vaikutusta kuuluvuusalu- eeseen ja palvelun saatavuuteen tietyllä kuuluvuusalueella. Palveluntuottaja voi keskeyttää palvelun tuottamisen, jos mikään operaattoriliittymä (SIM-kortti) tai Laiteratkaisu ei toimi tarkoituksenmukaisella tavalla.

Huolehtia Laitteen huollosta normaalina työaikanaan arkipäivisin klo 8–16. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, Palve- luntuottaja aloittaa laitteisiin liittyvien vikojen ja virheiden selvityksen sekä korjauksen viimeistään kolmen (3) työ- päivän kuluessa vika- tai virheilmoituksen saapumisesta. Korjaustoimenpiteitä jatketaan säännöllisenä päivittäi- senä arkityöaikana, kunnes vika on korjattu. Aina kuitenkin pyritään nopeaan huoltopalveluun. Palveluntuottajalla

**Julkaistu:** 1 joulukuu 2022

**Documentti:** Kuluttajasopimusehdot Smart Care  
2025 06

**Päivitetty:** 27. lokakuu 2025

**Versio:** 5

**Luokittelu:** Public

sekä Asiakkaalla on oikeus perustellusta syystä siirtää huoltotehtävän tekeminen erikseen sovittavaan myöhemmän ajankohtaan. Palveluntuottajalla on oikeus korjata sellaiset pienet viat ja virheet, jotka eivät häiritse laitteen käyttöä, sovitun palvelutason edellyttämää korjausajankohtaa myöhemmin, kuitenkin viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa vika- tai virheilmoituksesta.

Ylläpitää Turvapuhelinkeskusta sekä Turva-auttajapalvelua (jos sisältyy asiakkaan Sopimukseen) vuorokauden ympäri kaikkina vuoden päivinä, ellei toisin sovita.

## 5 Asiakkaan velvollisuudet

Luovuttaa Palveluntuottajalle Palvelun tuottamiseen tarvittavat tiedot. Asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa Palveluntuottajalle kaikista asiakastiedoissa tapahtuneista muutoksista.

Turva-auttajapalvelun aloittamisen ehtona on avainten luovuttaminen Palveluntuottajalle. Asiakas on vastuussa avainten toimittamisesta Palveluntuottajalle, mikäli hänen huoneistonsa avaimet vaihtuvat. Palveluntuottaja ei vastaa kustannuksista, jotka syntyvät esim. kiinteistöhuollon maksuista, jos Palveluntuottajalle ei ole toimitettu oikeita avaimia kohteeseen.

On huolehtia Laitteen virran saannista pitämällä virtajohto kiinni pistokkeessa tai akun lataamisesta käyttöohjeen mukaisesti. Laitteen toimintakyvyn tarkkailusta vähintään kuukausittain tapahtuvilla koehälytyksillä sekä huolehtia voittuneen Laitteen osalta vikailmoituksesta Palveluntuottajan asiakaspalveluun.

Säilyttää ja hoitaa laitetta sekä mahdollisia lisälaitteita sekä sähkölukkoa huolellisesti ja Palveluntuottajan antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas vastaa laitteiden huolto- ja korjauskuluista, jos Laite tai sähkölukko tai sen osa vaurioituu Palveluntuottajan ohjeiden vastaisesta toiminnasta. Laitteiden tai sähkölukon katoamisesta tai tuhoutumisesta veloitetaan Palveluntuottajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Laitteeseen ei saa tehdä kytkentämuutoksia, huoltotöitä, korjauksia, liittää lisälaitteita eikä poistaa Laitteen liittymää turvapuhelinlaitteesta ilman Palveluntuottajan suostumusta.

Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista ja maksujen suorittamisesta siinäkin tapauksessa, että joku muu kuin Asiakas on käyttänyt palvelua.

### 5.1 Puhelukustannukset

Joihinkin Laitteisiin on mahdollista soittaa normaali puhelu ja näiden puheluiden kustannukset tulevat soittajalle maksettavaksi. Maksuvelvollisuus koskee myös tilanteita, joissa Laitteen liittymä on ulkomaanverkossa. Puhelukustannukset tulevat soittajan maksettavaksi hänen oman operaattorinsa sopimuksen mukaisesti. AddSecure ei veloita erikseen soitoista laitteeseen. Lisätietoja Laitteessa olevasta liittymästä saa asiakaspalvelusta.

### 5.2 Auttamispalvelu

Tilanteissa, joissa Auttajapalvelua (Turva-auttaminen tai Muun auttamiskäynti) ei voida tuottaa yhden henkilön voimin, Palveluntuottaja pyytää paikalle toisen henkilön joko auttamaan auttamiskäynnin suorituksessa tai turvaamaan auttajaa käynnillä. Näistä tilanteista laskutetaan toisen auttajan käynti hinnastomme/sopimuksen mukaisesti. Tilanteita, joissa Turva-auttajaa tulee auttamaan tai turvaamaan toinen henkilö, voivat olla esimerkiksi kahta henkilöä edellyttävä nostotehtävä, aggressiivinen lemmikki, sanallisesti tai fyysisesti uhkaava Asiakas tai läheinen tai muu tilanteessa oleva henkilö, joka estää auttamiskäynnin suorittamista.

Joissakin tilanteissa Asiakkaan ollessa kaatunut voimme käyttää erillistä nostotuolia, tämän käyttämisestä veloitetaan hinnaston mukaisesti. Nostotuoli mahdollistaa yhden auttajan käyttämisen kahden auttajan sijaan.

### 5.3 Lemmikit auttamiskäynnillä

Kun Asiakkaalla on hätä, saattavat lemmikit (kuten kotona vapaana olevat kissa tai koira) käyttäytyä arvaamattomasti ulkopuolisen henkilön saapuessa paikalle. Palveluntarjoajan toiminta näissä tilanteissa on seuraavanlainen:

**Julkaistu:** 1 joulukuu 2022

**Documentti:** Kuluttajasopimusehdot Smart Care  
2025 06

**Päivitetty:** 27. lokakuu 2025

**Versio:** 5

**Luokittelu:** Public

- Auttaja tulee käynnille normaaliin tapaan ja kuulostelee lemmikin reaktioita. Jos auttaja ei pääse sisälle, koska ovella on auttajan arvion mukaan vihainen tai uhkaava lemmikki, ei sisälle tulla ennen kuin saadaan toinen henkilö turvaamaan auttajaa.
- Lemmikki pyritään aina lukitsemaan toiseen huoneeseen auttamiskäynnin ajaksi työturvallisuuden vuoksi.
- Lemmikki vapautetaan lukitusta huoneesta auttamiskäynnin päätteeksi joko Asiakkaan tai auttajan toimesta.
- Mikäli Asiakas toimitetaan sairaalaan ja tämä on meidän tiedossamme, ilmoitamme lemmikin kotiin yksin jäämisestä meille ilmoitetulle läheiselle. (Edellyttäen että meille annettu tällaisen tahon yhteystiedot)

Mikäli asennuksen yhteydessä tulee ilmi, että Asiakkaalla on aggressiivinen lemmikki, Palveluntuottaja tekee erillisen arvion siitä, pystytäänkö auttamispalvelua tuottamaan Asiakkaalle. Näissä tilanteissa asentajalla on oikeus olla asentamatta laitetta ja asiakaspalvelu ottaa yhteyttä tilaajaan/Asiakkaaseen uudestaan ja käy läpi millaista palvelua Asiakkaalle voidaan tuottaa. Näissä tilanteissa esimerkiksi läheiset voivat toimia auttajina toteuttaen kaikki tarvittavat auttamiskäynnit.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Palveluntarjoajalle lemmikeistään ja onko lemmikki mahdollisesti aggressiivinen. Tämä ilmoitusvelvollisuus kestää sopimuksen voimassaolon ajan.

## 6 Palvelumaksut ja maksuehdot

Asiakas sitoutuu maksamaan palvelumaksut ajallaan sopimuksen ja kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Lasku eräännyy maksettavaksi 14 vrk kuluttua laskun päiväyksestä.

Mikäli Turva-auttaja, muun auttamiskäynnin tai asennus/palvelukäynnin suorittaja on jo lähtenyt hälytyksen tai muun pyynnön mukaiselle tehtävälle ja se perutaan suorittajan ollessa matkalla, veloitetaan puolet hinnaston mukaisesta käyntihinnasta. Jos käynnin suorittaja on jo ehtinyt kohteeseen, veloitetaan käynnistä käyntihinta kokonaan hinnaston mukaan. Mikäli Laitetta ei saada asennettua Palveluntuottajasta riippumattomasta syystä (esimerkiksi puuttuvan avaimen vuoksi), veloitetaan käynti hinnaston mukaan kokonaan.

Asiakas maksaa palvelumaksut Palveluntuottajan toimittamalla laskulla tai e-laskulla. Laskutuksesta aiheutuneista kustannuksista voidaan periä paperikirjeenä postitettavaa laskua kohden erillinen hinnaston mukainen laskutuslisä.

Palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Palveluntuottaja on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Asiakkaalla on oikeus pidättäytyä maksamasta sellaista osaa laskusta, joka on tarpeen virheeseen tai viivästyksen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi. Jos asiakas on perusteetta jättänyt maksut suorittamatta kahdelta peräkkäiseltä kuukaudelta ja Palveluntuottaja on lähettänyt palvelun katkaisusta todisteellisesti toimitetun varoittavan viestin asiakkaalle, voi Palveluntuottaja katkaista palvelun välittömästi.

Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palveluhinnastoa sopimuskaudella ilmoittamalla hintojen muutoksesta 30 vrk:tta ennen niiden voimaan astumista. Palveluntuottajalla on Sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin palveluntuottaja voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa olevan Verohallinnon ohjeistuksen mukainen arvonlisävero. Laskulla esitetään palvelun tai tuotteen veroton hinta sekä siihen lisätty arvonlisävero. Mikäli arvonlisäverokantoihin tai verotuskäytäntöihin tulee muutoksia, noudatamme Verohallinnon ohjeita ja sovellamme niitä toimitusajankohtaan tai maksun kertymishetkeen perustuvan verokannan mukaisesti myös hintojen muutosten osalta.

**Julkaistu:** 1 joulukuu 2022

**Documentti:** Kuluttajasopimusehdot Smart Care  
2025 06

**Päivitetty:** 27. lokakuu 2025

**Versio:** 5

**Luokittelu:** Public

## 7 Henkilötietojen käsittely, luottamuksellisuus ja tietosuojat

Sopimuksen perusteella Asiakkaalta kerätään Palveluntuottajan asiakasrekisteriin henkilötietoja. Henkilötiedot sisältävät Asiakkaan perus- ja yhteystietojen lisäksi terveystietoja. Asiakkaan terveystietojen kerääminen on välttämätöntä palvelun tuottamisen mahdollistamiseksi ja tarpeellisen hoivan tai hoidon arvioimiseksi. Palvelun käyttämisestä syntyy edellä mainittujen Asiakkaan luovuttamien tietojen lisäksi sijaintitietoa (paikantava turvateknologia) sekä hyvinvointitietoa (mm. aktiivisuuden seuranta, syke mittauksia, hengitystaajuuden mittaus tai muut mittaukset). Asiakas antaa tilauksen yhteydessä suostumuksensa siihen, että Palveluntuottaja käsittelee Asiakkaan henkilötietoja palvelun tuottamisen määrittämisen käsittelytarpeen vaatimissa rajoissa. Henkilötietoja käsitellään palvelun tuottamisen lisäksi asiakaspalvelun ja laskutuksen tarpeisiin. Palveluntuottajalla on oikeus tallentaa palvelun tuottamiseen liittyvät turvpuhelinkeskukseen ja asiakaspalveluun saapuvat puhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimusten todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten.

Asiakas hyväksyy, että Palveluntuottaja luovuttaa tarvittaessa oleelliset Asiakasta koskevat yhteys- ja terveystiedot alihankkijalleen palvelun tuottamisen mahdollistamiseksi. Palveluntuottajaa, sen alihankkijaa sekä näissä ehtoissa määriteltyä Turva-uttajaa sitoo salassapitovelvollisuus. Turva-uttajilla on pääsy palveluntuottajalle luovutettuihin Asiakkaan asiakas- ja potilastietoihin. Asiakas antaa suostumuksensa tähän hyväksymällä sopimuksen ja tilaamalla palvelun. Palveluntuottajalla, Palveluntuottajan alihankkijalla tai Turva-uttajilla on kuitenkin potilaan oikeuksista ja asemasta annetun lain 4 luvun mukaisissa tilanteissa oikeus ilmaista Asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja, jotka ovat tarpeellisia Asiakkaan jatkohoidon järjestämiseksi.

Mikäli Asiakas on ilmoittanut palvelun käyttäjäksi, läheiseksi tai laskutusosoitteeksi kolmannen osapuolen, on tällä henkilöllä oikeus saada palveluun ja sen laskutuksen määräytymiseen liittyviä tietoja lain sallimissa rajoissa.

Palveluntuottaja säilyttää Asiakkaan henkilötietoja rekisterissään, kunnes peruste henkilötietojen säilymiselle päättyy. Säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä. Tarvittaessa tietoja voidaan siirtää Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.

Lisätietoja tavoistamme käsitellä henkilötietojanne löytyy <https://www.addsecure.fi/about-us/data-protection/> tai Palveluntuottajan kotisivujen hakemistosta.

## 8 Vahinkojen korvaaminen

Asiakkaalla on oikeus vaatia korvausta vahingosta, jonka palvelun tai Laitteen virhe on aiheuttanut. Vahingonkorvauksen saaminen edellyttää näyttöä vahingon syntymisestä. Kustannuksista pitää olla kuitti tai muu luotettava selvitys. Asiakkaalla on velvollisuus menetellä niin, että vahingosta aiheutuneet kulut jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Jos Asiakas olisi perustellusti voinut vähentää virheestä aiheutuneita kuluja toimimalla toisin, turhiksi katsottavia kuluja ei korvata. Vedotakseen virheeseen Asiakkaan on ilmoitettava siitä Palveluntuottajalle viimeistään kolmen (3) kuukauden sisällä virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Asiakkaasta riippumattomien vikojen osalta Palveluntuottaja on velvollinen korjaamaan laitteen. Jos palvelun virhettä ei ole korjattu kohtuullisessa ajassa Asiakkaan virheilmoituksesta tai jos virhe ei ole korjattavissa, eikä suorituksen uusiminen tule kyseeseen, Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

Laitteen palautuessa Palveluntuottajalle, mikäli Laite tai sähkölukko ei vastaa kuntoa, jossa se on Asiakkaalle toimitettu, pois lukien Laitteen normaali käyttö ja kuluminen, on Palveluntuottajalla oikeus veloittaa Laitteen hinta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Palveluntuottaja ei ole vastuussa vahingosta ja/tai haitasta, joka on palvelun toteuttamisen väistämätöntä seurausta, ja jota Palveluntuottaja ei ole voinut huolellisesti menetellen välttää. Palveluntuottaja vastaa Asiakkaalle niistä toimintansa aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista, joista se on voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa. Palveluntuottaja on kuitenkin velvollinen korvaamaan vahingon vain sikäli ja siltä osin, kuin Palveluntuottajan sopimuksen mukainen menettely tai toimenpide olisi tosiasiallisesti estänyt vahingon tai rajoittanut sitä.

**Julkaistu:** 1 joulukuu 2022

**Documentti:** Kuluttajasopimusehdot Smart Care  
2025 06

**Päivitetty:** 27. lokakuu 2025

**Versio:** 5

**Luokittelu:** Public

Palveluntuottajan vastuun yläraja Asiakasta kohtaan rajautuu sopimussuhteesta saatavaan, laskutusjakson mittaiseen palvelumaksuun ja on aina yhteensä enintään 12 kuukauden palvelumaksun mittainen sopimuskaudessa. Palveluntuottaja vastaa välillisistä vahingoista kuluttajasuojalainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottajalla on potilasvakuutus. Potilasvakuutuksesta korvataan, terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutunut henkilövahinko potilasvakuutuslain (948/2019) säännösten mukaan. Saatuaan tiedon vahingosta, joka voi johtaa potilasvakuutuslain mukaiseen korvausvaatimukseen, Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava siitä Palveluntuottajalle.

Välittömiä vahinkoja ovat muun muassa virheen aiheuttamat kohtuulliset matka-, posti- ja puhelinkulut, virheen selvittelykulut. Myös korjauskulut ovat välittömiä vahinkoja, jos virhe on jouduttu perustellusta syystä korjauttamaan muun kuin Palveluntuottajan toimesta tai Palveluntuottaja on kieltäytynyt korjaamisesta.

Välillisen vahingon korvaaminen edellyttää, että virhe tai vahinko on johtunut yrityksen huolimattomuudesta. Välillisiä vahinkoja korvataan vain Kuluttajasuojalain mukaisesti.

Palvelulle ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja/tai paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, jotka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta, huoltotoimista tai haittaliikenteestä. Palvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava Palvelu yleensäkin.

Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa ryhdyttävä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi tai estämiseksi, hän vastaa itse kokonaan tai osasta aiheutuneesta vahingosta.

Mikäli Palveluntuottajan haltuun annettu avain katoaa, korvataan uuden avaimen teettämisestä aiheutuneet todelliset todistettavat kustannukset 100 euron ylärajaan saakka. Mikäli on olemassa syytä epäillä, että avaimen haltuunsa saava voi tunnistaa mihin oveen se käy ja voi käyttää sitä, vastaa Palveluntuottaja lukon sarjoittamisesta ja uusista avaimista 300 euron ylärajaan saakka. Mahdollinen uudelleensarjoitus tai -lukitus rajoittuu ainoastaan huoneistoon sekä kiinteistön ulkokuoreen, ei koko kiinteistöön.

Osa lisäpalveluina tilattavista sensoreista on teippi- tai ruuvikiinnitteisiä (mm. ovihälytyn, palohälytyn). Laitteen poiston yhteydessä saattaa jäädä pieni jälki kiinnityspaikkaan. Palveluntuottaja ei vastaa näiden jälkien ennallistamisesta tai korjaamisesta.

Palveluntuottaja ei vastaa viranomaisten esim. ensihoidon tai pelastuslaitoksen tekemistä päätöksistä tai niistä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista.

## 9 Sopimuksen päättymisen

Palvelua koskeva Sopimus on voimassa toistaiseksi. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa palvelu päättymään ilman irtisanomisaikaa. Irtisanominen on tehtävä Palveluntuottajan asiakaspalveluun. Palveluntuottajan irtisanoessa palvelun on irtisanomisaika yksi (1) kuukausi.

Asiakkaalla on oikeus saattaa tämän Sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan tai käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

### 9.1 Sopimuksen purkaminen

Palveluntuottajalla on oikeus purkaa Sopimus, jos Asiakas on olennaisesti ja huomautuksesta huolimatta laiminlyönyt tai rikkonut muulla tavoin sopimusvelvoitteitaan. Mikäli Asiakas käyttää turvapuhelinlaitetta väärin tai muuhun tarkoitukseen kuin se on tarkoitettu käytettäväksi, Palveluntuottajalla on erityinen oikeus purkaa Sopimus yksipuolisesti ilman erillistä enakkovaroitusta tai yksityiskohtaista purkamisen syyntä erittelyä tai toteen näyttämistä sekä ilman korvausvelvoitetta Asiakkaalle.

**Julkaistu:** 1 joulukuu 2022

**Documentti:** Kuluttajasopimusehdot Smart Care  
2025 06

**Päivitetty:** 27. lokakuu 2025

**Versio:** 5

**Luokittelu:** Public

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus Palveluntuottajan virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimus puretaan kirjallisesti. Sopimuksen purkamisen astuu voimaan välittömästi, kun kummatkin osapuolet ovat saaneet tiedon Sopimuksen purkamisesta.

## 10 Palvelun keskeyttäminen

Palveluntuottajalla on oikeus seitsemän (7) vuorokauden ennakkovaroituksella keskeyttää palvelun tarjoaminen, mikäli Asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja. Tällaisia ovat myös palvelun tahaton kuormittaminen mm. tarpeettomien hälytysten tekeminen tai toimiminen Sopimuksen vastaisesti käyttämällä turvapuhelinlaitetta väärin tai muuhun käyttöön kuin sopimuksenmukaiseen tarkoitukseen.

Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen, mikäli Asiakas ei ole maksanut erääntynyttä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä.

Palveluntuottaja ei keskeytä turvapuhelinpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

1. Asiakas sitoutuu maksamaan erääntyneen maksun erillisen maksusuunnitelman mukaan, tai
2. Asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu alkuperäisenä eräpäivään mennessä.

Palveluntuottajalla on kaikissa tilanteissa oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, kun keskeytys on johtunut Asiakkaasta tai Asiakkaan vastuulla olevasta syystä.

## 11 Ylivoimainen este

Palveluntuottaja ei vastaa sopimus- tai korvausvelvoitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Palveluntuottaja ei voinut ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja joka on Palveluntuottajasta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, lakko tai muu työselkkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, tietojärjestelmien tai viestintäjärjestelmien käytettävyyden estyminen, lainsäädännön tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet.

Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästynee ylivoimaisen esteen vuoksi, veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämistä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös

## 12 Sopimusehtojen muuttaminen

Palveluntuottaja päivittää sopimusehtoja tarpeen mukaan ja ilmoittaa olennaisista sopimusehtojen muutoksista Asiakkaille. Ajantasaiset Sopimusehdot ovat löydettävissä verkkosivuiltamme osoitteessa:

<https://www.addsecure.fi/yhteydenotto-tuki/technical-documents-and-download/smart-care/> tai Palveluntuottajan kotisivujen hakemiston kautta.

## 13 Kaupan peruuttaminen

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilaus 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen syntymisestä Kuluttajasuojalain mukaisesti. Peruuttamisoikeuden käyttämisestä on ilmoitettava Palveluntuottajan asiakaspalveluun peruutusohjeen mukaisesti. Peruutusohje löytyy osoitteesta <https://www.addsecure.fi/peruutuslomake/>.

## 14 Muut ehdot

Asiakkaan tulee lähettää näihin sopimusehtoihin sekä sopimukseen liittyvät ilmoitukset Palveluntuottajan

**Julkaistu:** 1 joulukuu 2022

**Päivitetty:** 27. lokakuu 2025

**Luokittelu:** Public

**Documentti:** Kuluttajasopimusehdot Smart Care  
2025 06

**Versio:** 5

asiakaspalveluun. Palveluntuottaja lähettää sopimusta koskevat ilmoitukset Asiakkaan osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Palveluntuottajan postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen Asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä.

Näiden ehtojen julkaisu ajankohta löytyy yläviitteestä, ehdot ovat voimassa toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat aikaisemmin päivätyt yleiset sopimusehdot.

Asiakkaalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan tai käräjäoikeuden käsiteltäväksi.