

HELTIN YLEISET PALVELUEHDOT



1 Yleisten palveluehtojen soveltaminen

- 1.1 Näitä Heltti Oy:n ("Heltti") yleisiä palveluehtoja sovelletaan Heltin asiakkailleen ("Asiakas") toimittamiin työterveyshuolto- ja hyvinvointipalveluihin sekä muihin terveys- ja asiantuntijapalveluihin ("Palvelu") siitä osin kuin osapuolten välillä ei ole kirjallisesti toisin sovittu. Nämä ehdot ovat olennainen ja erottamaton osa Heltin ja Asiakkaan välillä tehtyä palvelusopimusta.

2 Palvelut

- 2.1 Allekirjoittamalla palvelusopimuksen Asiakas tilaa Helttiltä palvelusopimuksessa ja sen liitteissä määritellyt Palvelut. Heltti toimittaa Palvelut huolellisesti niiden edellyttämällä ammattitaidolla.
- 2.2 Heltillä on oikeus käyttää alihankkijoita Palveluiden suorittamiseen. Heltti vastaa alihankkijoiden toimista kuin omistaan, ellei palvelusopimuksessa ole toisin sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.
- 2.3 Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan vastuulla olevat tehtävät tehdään Palvelun mahdollistavalla tavalla. Asiakas antaa Heltille oikeat ja riittävät tiedot Palvelun toimittamista varten.

3 Tiedot Asiakkaan organisaatiosta

- 3.1 Asiakas vastaa siitä, että Heltillä on Asiakkaan organisaatiosta ja henkilöstöstä aina ajan tasalla olevat tiedot. Heltti ei vastaa laskutus- ja tilastointivirheistä, jotka perustuvat Asiakkaan antamiin tai antamatta jättämiin tietoihin.
- 3.2 Asiakas sekä Asiakkaan kanssa samaan konserniin kuuluvat ja palvelusopimukseen liitetyt yhtiöt vastaavat palvelusopimukseen kuuluvista velvoitteista yhteisvastuullisesti.
- 3.3 Asiakkaan organisaatorakenteiden olennaiset muutokset asiakasraportointiin ja laskutukseen toteutetaan erillisenä yhteistyöprojektina. Organisaatorakennemuutokset otetaan huomioon asiakasraportoinnissa ja laskutuksessa siitä ajankohdasta lukien, kun osapuolet ovat erikseen projektin yhteydessä sopineet.
- 3.4 Asiakkaan edellyttämistä muutoksista raporttimääriin, raportointitasoon, laskutukseen, sekä muista sellaisista muutoksista, jotka edellyttävät Heltin tietojärjestelmiin tehtäviä muutoksia, sovitaan tapauskohtaisesti erillinen Heltille suoritettava korvaus. Heltti ilmoittaa kohtuullisessa ajassa Asiakkaalle sellaisista tulevista raportointijärjestelmän muutoksista, jotka aiheuttavat todennäköisesti Asiakkaalle tietoteknisiä muutoksia. Heltti ei vastaa muutosten kustannuksista.
- 3.5 Asiakas vastaa siitä, että sen henkilökunta tuntee palvelusopimuksen sisällön relevanteilta osin ja antaa henkilöstölleen palvelusopimusta vastaavat ohjeet Palveluiden käytöstä.

4 Hinnat, laskutus ja maksuehdot

- 4.1 Palveluista veloitettavien maksujen määräytymisperusteet on sovittu palvelusopimuksessa ja sen liitteissä. Ellei Palvelulle ole sovittu sopimuksessa tai muutoin hintaa, noudatetaan Heltin Asiakkaalle tehdyn kirjallisen tarjouksen mukaisia hintoja. Ellei maksuehdosta ole sovittu, maksuehto on 14 päivää netto laskun päivämäärästä. Maksun viivästyessä Asiakas on velvollinen maksamaan viivästyskorkoa korkolain mukaan sekä mahdolliset muistutus- ja perimiskulut.
- 4.2 Heltillä on oikeus periä Asiakkaalta kulloinkin voimassaolevat palveluihin soveltuvat välilliset verot.
- 4.3 Asiakkaan on esitettävä laskua koskevat huomautukset kirjallisesti viimeistään kahdeksan (8) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.
- 4.4 Mikäli terveydenhuollon palveluiden tuottamiseen tai tarjoamiseen kohdistuu palvelusopimuksen voimassa ollessa uusi tai muuttunut

viranomaisen antama määräys, sääntely tai päätös, jonka perusteella Heltille syntyy velvollisuus suorittaa julkisoikeudellinen maksu, vero, maksuun rinnastettava suorite tai muu vastaava viranomaisluonteinen kustannus, Heltillä on oikeus lisätä tällainen kustannus palveluiden hintoihin tai hinnastoon täysimääräisesti määräyksen voimaantulopäivästä lukien. Heltti ilmoittaa tällaisesta hinnanmuutoksesta Asiakkaalle viivytyksettä.

- 4.5 Asiakkaalla käytössä olevien vakuutusten soveltamisalaan kuuluvien palveluiden kustannukset laskutetaan Asiakkaan ilmoittamalta vakuutusyhtiöltä. Muussa tapauksessa palveluista aiheutuvat kustannukset laskutetaan Asiakkaalta sairaanhoitona. Mikäli vakuutusyhtiö tekee vakuutuksen soveltamisalaan kuuluvassa asiassa kokonaan tai osittain hylkäävän päätöksen, laskutetaan kyseisestä palvelusta aiheutuneet kustannukset Asiakkaalta siltä osin kuin vakuutusyhtiö ei niitä maksa.
- 4.6 Heltillä on oikeus muuttaa Palveluiden hintoja ja palvelusisältöjä toimittamalla Asiakkaalle muutetut hinnat tai palvelusisällöt vähintään kolme kuukautta ennen niiden voimaantuloa. Kolmen kuukauden aika alkaa kulua sen kalenterikuukauden päättyessä, jonka aikana ilmoitus toimitettiin Asiakkaalle.
- 4.7 Heltillä on lisäksi oikeus muuttaa kiinteää kuukausimaksua milloin tahansa yhden (1) kuukauden ilmoitusajalla, mikäli epidemiasta, pandemiasta tai muusta vastaavasta poikkeuksellisesta syystä johtuen Asiakkaan palveluiden käyttöaste tai Heltin palvelun tuottamisen kustannukset nousevat. Heltti voi tällöin nostaa hintojaan enintään 8% epidemian/pandemian tai muun poikkeuksellisen syyn vaikutusten ajaksi, ja Asiakkaalla on tällöin oikeus halutessaan irtisanoa sopimus ilmoittamalla siitä kirjallisesti kaksi (2) viikkoa ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa.

5 HelttiView -työnantajaportaalia koskevat ehdot

- 5.1 Asiakkaalla tulee olla nimetty HelttiView -palvelun pääkäyttäjä. Asiakas voi vaihtaa nimettyä pääkäyttäjää ilmoittamalla muutoksesta kirjallisesti etukäteen Heltille.
- 5.2 Asiakkaan nimetty pääkäyttäjä hallinnoi kaikkia Asiakkaan HelttiView -palvelun käyttöoikeuksia.
- 5.3 Asiakkaalla on oikeus antaa HelttiView -palvelun käyttöoikeudet ainoastaan Asiakkaan omaan henkilökuntaan kuuluvalla työntekijällä tai Heltille erikseen ilmoitetulle muulle taholle, kuten ulkopuoliselle HR-asiantuntijalle. Asiakas vastaa siitä, että käyttöoikeuksia ei anneta eikä luovuteta henkilölle, jolla ei ole oikeutta tarkastella HelttiView -palvelun sisältämää aineistoa.
- 5.4 Heltti voi peruuttaa joko osaksi tai kokonaan Asiakkaan käyttöoikeuden, mikäli Asiakas rikkoo näitä käyttöehtoja tai muita Asiakkaalle mahdollisesti toimitettuja HelttiView -palvelun käyttöä koskevia ohjeita.
- 5.5 Asiakas on velvollinen toimittamaan Heltille Asiakkaan nimetyn pääkäyttäjän henkilötunnuksen käyttöoikeuden saamiseksi ja henkilön tunnistamiseksi. Mikäli Asiakkaan nimetty pääkäyttäjä ei hyväksy henkilötunnuksen luovutusta, on Asiakkaan nimettävä uusi pääkäyttäjä. Mikäli Asiakkaan pääkäyttäjällä ei ole suomalaista henkilötunnusta, sovitaan erillisestä prosessista käyttäjän tunnistamiseksi. Asiakas vastaa tunnistamisesta käytettävien tunnusten hankkimisesta ja hankintaan liittyvistä kustannuksista. Asiakas vastaa myös omien tunnuksiensa mahdollisista ylläpito- ja käyttökustannuksista.
- 5.6 Asiakas vastaa kaikista nimetyn pääkäyttäjän, mahdollisten muiden pääkäyttäjien ja muiden käyttöoikeuksien haltijoiden toimista ja siitä, että HelttiView -palvelun käyttäjät noudattavat näitä sopimusehtoja ja mahdollisia muita annettuja ohjeita.
- 5.7 Asiakas vastaa HelttiView -palveluun tai sen välityksellä toimittamansa aineiston toden- ja asianmukaisuudesta ja siitä, että sillä on oikeudet aineiston toimittamiseen. Asiakkaan tulee kaikin asianmukaisin keinoin varmistua siitä, että tämän lähettämä aineisto ei sisällä viruksia tai ole muulla tavoin vahingollista. Asiakas vastaa

HELTIN YLEISET PALVELUEHDOT



HelttiView -palveluun toimittamiensa tietojen varmuuskopioiden ottamisesta.

- 5.8 Heltti toimittaa Asiakkaalle tarvittavat ohjeet HelttiView -palvelun käyttämiseksi.
- 5.9 Heltti pyrkii kykynsä mukaan ylläpitämään HelttiView -palvelun toimivuutta. Heltti ei vastaa siitä, että HelttiView -palvelu toimii virheettömästi tai keskeytyksettömästi. Heltti ei vastaa HelttiView -palvelun mahdollisten käyttökatkosten tai virheiden aiheuttamista välittömistä tai välillisistä vahingoista tai siitä, ettei HelttiView -palvelu ole keskeytyksettä käytettävissä.
- 5.10 Heltti ei vastaa mistään välillisistä tai välittömistä vahingoista tai muista seurauksista Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle, jotka ovat aiheutuneet tai väitetään aiheutuneen HelttiView -palvelusta tai sen käytöstä tai siihen sisältyvästä aineistosta, mukaan lukien ohjelmistovirusten/haittaohjelmien aiheuttamista vahingoista, jotka aiheutuvat siitä syystä, että käyttäjä käy HelttiView -palvelussa, käyttää tai selaa sitä tai lataa aineistoa sinne.
- 5.11 HelttiView -palvelun käyttö edellyttää toimivan internet-yhteyden, joka ei sisälly HelttiView -palveluun. Ongelmat tai katkokset internet-yhteydessä voivat estää HelttiView -palvelun käytön kokonaan tai osittain. Heltti ei ole missään vastuussa tällaisista käyttökatkoista.
- 5.12 Heltti pyrkii mahdollisuuksiensa mukaan ilmoittamaan etukäteen katkoksisista tai muutoksista HelttiView -palvelussa. Heltillä on kuitenkin milloin tahansa ilman ennakkoilmoitusta ja mistä syystä tahansa oikeus muuttaa HelttiView -palvelun ulkoasua, sisältöä, saatavuutta sekä palvelussa toimitettavia palveluita ja muita ominaisuuksia. Lisäksi Heltillä on oikeus keskeyttää HelttiView -palvelun tarjoaminen huolto- ja päivitystoimenpiteiden ajaksi ilman erillistä ennakkoilmoitusta.
- 5.13 Kaikki HelttiView -palvelun ja sen sisältämän aineiston immateriaalioikeudet kuuluvat Heltille tai kolmannelle osapuolelle, lukuun ottamatta Asiakkaan HelttiView -palveluun toimittamaa aineistoa, jonka immateriaalioikeudet kuuluvat Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle.
- 5.14 Heltille kuuluvan HelttiView -palvelun sisältämän aineiston julkaiseminen, jäljentäminen, siirtäminen tai muuttaminen ilman Heltin lupaa on kielletty, lukuun ottamatta aineiston säilyttämistä tietokoneella tai tulostamista Asiakkaan oman organisaation sisäistä käyttöä varten. HelttiView -palvelun sisältämää aineistoa saa lainata Suomen tekijänoikeuslain (404/1961) mukaisesti. Aineistoa lainattaessa on aina ilmoitettava lähde.
- 5.15 Asiakkaalla on palvelusopimuksen voimassaoloajan HelttiView -palvelussa olevaan Asiakasta koskevaan aineistoon vapaa käyttöoikeus organisaationsa sisällä. Käyttöoikeuden puitteissa Asiakas saa muokata ja kopioida asiakaskohtaista aineistoa vapaasti. Asiakkaalla ei ole oikeutta luovuttaa tai kopioida asiakaskohtaista aineistoa organisaationsa ulkopuolisille tahoille ilman Heltin antamaa erillistä kirjallista suostumusta.
- 5.16 Asiakas vastaa siitä, ettei sen HelttiView -palveluun toimittama aineisto loukkaa kolmansien osapuolten tekijänoikeuksia, immateriaalioikeuksia tai muita oikeuksia taikka lakia tai hyvää tapaa. Asiakas vastaa kaikista vahingoista ja kustannuksista, joita aiheutuu Heltille tai sen yhteistyökumppaneille tämän ehdon rikkomisesta.

6 Salassapito ja tietosuojat

- 6.1 Osapuolet pitävät luottamuksellisina toisiltaan saamansa luottamukselliset tiedot eivätkä käytä niitä muihin kuin osapuolten välisen sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.
- 6.2 Heltti, sen työntekijät ja alihankkijat sitoutuvat noudattamaan kaikessa toiminnassaan kulloinkin voimassaolevaa

terveydenhuoltoon, salassapitoon ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä.

- 6.3 Heltti on niiden potilastietojen ja asiakastietojen rekisterinpitäjä, jotka ovat syntyneet työterveyshuollon yhteydessä tai jotka on luovutettu Heltille työterveyshuoltopalveluiden toteuttamista varten. Asiakkaan lukuun käsiteltäviä muita mahdollisia henkilötietoja koskee Liite 5 Heltin tietojenkäsittelyliite.
- 6.4 Heltti voi käyttää henkilötietojen käsittelyssä alihankkijoita, joiden kanssa Heltti tekee kirjalliset sopimukset ja vastaa siitä, että alihankkijat noudattavat tietosuojalainsäädäntöä.
- 6.5 Heltti ei luovuta potilastietoja EU:n ulkopuolelle.
- 6.6 Heltti toteuttaa soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaiset tekniset ja organisatoriset suojatoimenpiteet käsittelemiensä henkilötietojen suojaamiseksi. Suojatoimenpiteiden järjestämisessä otetaan huomioon saatavilla olevat tekniset vaihtoehdot, käsillä olevaan tietojen käsittelyyn liittyvät erityiset riskit ja käsiteltävien henkilötietojen arkaluonteisuus.
- 6.7 Tietojen käsittelyssä käytettävät Heltin järjestelmät ja tietoliikenne ovat suojattuja asianmukaisilla ja ajantasaisilla tietoturvatkaisuilla alan hyvien käytäntöjen mukaisesti.
- 6.8 Heltillä on oikeus luovuttaa Asiakkaaseen ja sen työntekijöihin liittyviä tietoja vain voimassa olevan lainsäädännön sallimissa puitteissa.
- 6.9 Heltti on vastuussa lakisääteisistä ilmoituksista tietoonsa tulleista tietoturvaloukkauksista, kuten tietovuodoista, -murroista, laittomasta tietojen tuhoamisesta, hävittämisestä, muuttamisesta, luovuttamisesta tai pääsystä.
- 6.10 Heltti selvittää ilman aiheetonta viivytystä loukkauksen syyt ja vaikutukset ja tekee tarvittavat toimenpiteet loukkauksen lopettamiseksi, haittavaikutusten lieventämiseksi ja vastaavien loukkausten ehkäisemiseksi.

7 Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen

- 7.1 Palvelut käynnistetään palvelusopimuksessa sovitun mukaisesti. Heltillä ei ole velvollisuutta käynnistää Palvelua, mikäli Palveluiden käynnistämiseksi on Asiakkaasta johtuvia esteitä, kuten esimerkiksi Asiakas ei ole toimittanut Heltille Palvelujen käynnistämiseksi tarvittavia tietoja.
- 7.2 Jos osapuolet ovat sopineet toistaiseksi voimassa olevista palveluista, osapuolella on oikeus irtisanoa sopimus kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla ilmoittamalla siitä kirjallisesti toiselle osapuolelle. Irtisanomisaika alkaa kulua sen kalenterikuukauden päättyessä, jonka aikana irtisanomisilmoitus toimitettiin.
- 7.3 Osapuolella on oikeus irtisanoa sopimus välittömästi vaikutuksiin, jos toinen osapuoli (i) olennaisesti rikkoo sopimusehtoja eikä 30 päivän kuluessa toisen osapuolen kirjallisen korjauskehotuksen saatuaan ole korjannut sopimusrikkomustaan; tai (ii) asetetaan konkurssiin tai selvitystilaan taikka muuten lakkauttaa maksunsa.
- 7.4 Heltillä on lisäksi ja sovitusta voimassaolo- ja irtisanomisajasta riippumatta oikeus valintansa mukaan joko keskeyttää tai lakkauttaa Palvelut tai purkaa palvelusopimus välittömästi vaikutuksiin mikäli Asiakkaan maksu Heltille viivästyy enemmän kuin kolmekymmentä (30) päivää.
- 7.5 Mikäli Heltti purkaa palvelusopimuksen tai palvelusopimus päättyy irtisanomisehdon mukaan, Asiakas on sopimuksen päättymisestä huolimatta velvollinen suorittamaan Heltille kaikki palvelusopimukseen perustuvat maksamattomat maksut, mukaan lukien myös Heltin alihankintaverkoston laskuttamat Palvelut.

8 Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset

- 8.1 Potilasvahingot käsitellään ja korvataan suoraan potilaalle potilasvahinkolain mukaisesti terveydenhuoltoyksikön tai ammatinharjoittajan potilasvahinkovakuutuksesta.

HELTIN YLEISET PALVELUEHDOT



- 8.2 Kumpikaan osapuoli ei ole vastuussa välillisistä vahingoista. Lisäksi osapuolten korvausvastuu on rajoitettu Heltin Asiakkaalta vahinkoa edeltäneiden kuuden kuukauden aikana veloittamien maksujen yhteisummaan.
- 8.3 Tässä sovitut vastuunrajoitukset eivät koske tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettuja vahinkoja, salassapitovelvoitteita tai immateriaalioikeuksia koskevien ehtojen rikkomisesta aiheutuneita vahinkoja.
- 9 Ylivoimainen este**
- 9.1 Ylivoimaisena esteenä pidetään seikkaa, joka johtuu osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota osapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia osapuoli ei kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa ilman kohtuuttomia kuluja tai viivästystä. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan esimerkiksi lakko, työsulku, tai muu näihin verrannollinen työtaistelutoimenpide, sota, kapina, epidemia, pandemia, tai muu laajalle levinnyt tartuntatauti, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energianjakelun keskeytys, työselkkäus tai tulipalo tai muu vastaava, vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen osapuolista riippumaton syy. Työtaistelutoimenpiteet katsotaan ylivoimaiseksi myös silloin, kun osapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallinen. Heltin alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös Heltin ylivoimaiseksi esteeksi, ellei alihankkijan suoritusta ole mahdollista korvata Heltin tai toisen alihankkijan suorituksella ilman kohtuuttomia kustannuksia tai olennaista haittaa tai viivästystä.
- 9.2 Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy jostakin edellä tässä kohdassa mainitusta vapauttamisperusteesta johtuen, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon kuin tässä tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena, enintään kuitenkin kuuden (6) kuukauden ajan. Mikäli ylivoimainen este on kestänyt yli kuusi (6) kk, kummallakin osapuolella on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi.
- 9.3 Osapuolten on viipymättä ilmoitettava edellä tässä kohdassa tarkoitetusta esteestä kirjallisesti toiselle osapuolelle. Osapuolten on myös viipymättä kirjallisesti ilmoitettava toisilleen esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen estyneen osapuolen on välittömästi ryhdyttävä täyttämään sopimuksen mukaisia velvoitteitaan.
- 10 Muut ehdot**
- 10.1 Osapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta taikka siihen perustuvia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen suostumusta. Heltillä on kuitenkin oikeus siirtää sopimukseen perustuvia saataviaan kolmannelle osapuolelle.
- 10.2 Osapuolella on oikeus siirtää osapuolten väliset sopimukset konserniyhteisöilleen tai liiketoiminnan luovutuksen yhteydessä ilmoittamalla tästä toiselle osapuolelle. Osapuoli on vastuussa siirtämiensä sopimusten velvoitteiden täyttämisestä yhteisvastuullisesti siirronsaajan kanssa, kunnes toinen osapuoli on antanut suostumuksensa sopimusten siirtämiselle. Toinen osapuoli ei evää suostumusta ilman perusteltua syytä.
- 10.3 Heltillä on oikeus käyttää Asiakasta referenssinä myynti- ja markkinointimateriaaleissaan, kuten verkkosivustolla, myyntiesityksissä tai sosiaalisen median kanavissa. Laajemmista asiakaskokemustarinoista sovitaan Asiakkaan kanssa erikseen.
- 10.4 Heltillä on oikeus muuttaa näitä yleisiä palveluehtoja ilmoittamalla siitä Asiakkaalle ja toimittamalla Asiakkaalle muutetut yleiset palveluehdot vähintään kolme kuukautta ennen muutettujen yleisten palveluehtojen voimaantuloa.
- 11 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen**
- 11.1 Osapuolten väliseen sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia säännöksiä.
- 11.2 Sopimukseen liittyvät erimielisyydet ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välityslautakunnan nopeutettua välimiesmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti. Osapuolet sitoutuvat pitämään välimiesmenettelyn aikana saamansa aineiston, välimiesmenettelyn sekä välitystuomion luottamuksellisena.