

Kiitos, että valitsit Fixus Tieturvan

Fixus Tieturvan ansiosta voit ajaa rauhallisesti mielin

Toimi näin jos tarvitset apua tien päällä:

- 1 Soita numeroon (09) 37 477 150 ja pyydä apua.
- 2 Falck Hinaus- ja tiepalvelut saapuu paikalle auttamaan.
- 3 Jos autoa ei saada tien päällä kuntoon, hinataan auto huoltoon.
- 4 Matkasi voi jatkua tästä eteenpäin esim. sijaisautolla.

Kun tarvitset apua, soita (09) 37 477 150 (24h vuorokaudessa)

Palvelu on voimassa toistaiseksi. Voit irtisanoa palvelun koska tahansa lähettämällä sähköpostin osoitteeseen asiakaspalvelu@falck.fi.

Turvallista matkaa toivottaa,
Fixus ja Falck Hinaus- ja tiepalvelut

Falck Hinaus- ja Tiepalvelut

Falck Hinaus- ja Tiepalvelut on paikallisista yrittäjistä koostuva, koko Suomen kattava hinaus- ja tiepalveluketju.

- 93 % asiakkaista suosittelee Falckia.
- Yli 200 hinaus- ja tiepalvelautoa palvelee vuorokauden ympäri.
- Avustamme vuodessa yli 150 000 tiellä liikkujaa.





Fixus-Tieturva (jäljempänä "Palvelu")
Fixus (jäljempänä "Päämies")

2.3.2020

1. Yleiset ehdot

Tilaukseen sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi näitä Falck Oy:n ("Falck") ja tilaajan ("Asiakas") välisiä noudatetaan tuotekohtaisia sopimusehtoja. Vahingon sattuessa turvan ottaja sitoutuu täyttämään Falckin edustajan kanssa tarvittavat asiapaperit ja varmistamaan ne allekirjoituksellaan.

Palvelu on ajoneuvokohtainen ja se pysyy voimassa omistussuhteen muutoksista riippumatta, edellyttäen että muut Palvelun edellytykset pysyvät muuttumattomina.

2. Vastuunrajoitus

Palvelu on vakuutusturvaa tai muuta ajoneuvoon liittyvää jatkuvuus- tai tiepalveluturvaa täydentävä palvelu. Kustannukset haetaan korvattavaksi ensisijaisesti ajoneuvon vakuutuksesta tai muusta ajoneuvokohtaisesta jatkuvuus- tiepalveluturvasta Falck korvaa kuluja palvelun ehtojen mukaisesti tilanteissa, joissa vakuutus tai muut ajoneuvoon liittyvät turvat eivät niitä kata.

Palvelu on hankittavissa kokonaismassaltaan korkeintaan 3500kg henkilö-, paketti- tai matkailuautoihin, moottoripyöriin sekä kevyt- ja mopautoihin. Palvelu ei ole kuitenkaan voimassa linja-autoksi rekisteröidyssä ajoneuvossa. Ajoneuvojen on oltava rekisteröity Suomeen. Palvelun voimassaolo edellyttää, että ajoneuvon katsastus on voimassa. Palvelu kattaa myös palvelunalaiseen ajoneuvoon laillisesti kytketyn perävaunun hinauksen, jos palvelunalaiseen autoon tai sellaisen vetämään perävaunuun tulee ajon estävä vika. Palvelua ei voida ilman erillistä sopimusta myöntää ammattiliikenteen, henkilökuljetuksen tai luvanvaraisessa käytössä oleviin ajoneuvoihin, kuten vuokra-, kuljetus- tai esimerkiksi taksiliikenteen käytössä oleviin ajoneuvoihin.

Palvelu korvaa ainoastaan palvelun voimassaoloaikana sattuneet tapahtumat. Tapahtumalla tarkoitetaan vikaa tai muuta ongelmatilannetta, joka on syntynyt sopimuksen voimaantulon jälkeen. Mikäli tapahtuma sattuu 14 vuorokauden kuluessa palvelun alkamisesta, Falckilla on oikeus vaatia kirjallinen selvitys tapahtumasta ja tapahtuma-ajankohdasta. Puutteellinen selvitys, tai sen antamatta jättäminen, voi johtaa korvauksen epäämiseen.

Falckilla on oikeus evätä palvelu myös jälkikäteen jos ajoneuvon huoltoa tai ylläpitoa on laiminlyöty aiheuttaen esimerkiksi toistuvan avustus- tai hinaustarpeen tai jos kuljettaja on tapahtumahetkellä ollut alkoholin tai huumaavien aineiden vaikutuksen alaisena.



Asiakas sitoutuu noudattamaan näitä ehtoja avun tilaamisen yhteydessä. Falckin palvelukeskus pyrkii auttamaan asiakasta tämän ongelmatilanteissa Palvelun voimassaolosta riippumatta.

Mikäli palvelun toimittamisen aikana tai sen jälkeen käy ilmi että Palvelun ehdot eivät täyty, on asiakas velvollinen korvaamaan omalla kustannuksellaan avustuksesta aiheutuneet kustannukset.

Falck vastaa lainsäädännön ja vastuuvakuutuksensa puitteissa aiheuttamista vahingoista. Falck ei kuitenkaan vastaa kolmannen osapuolen, kuten hinausliikkeen, autovuokraamon, autokorjaamon tai muun Falck Oy:n ulkopuolisen tahon aiheuttamista vahingoista.

3. Voimassaoloalue

Palvelu on voimassa EU-maissa, Norjassa ja Sveitsissä. Palvelu on voimassa tieverkon alueella, ei kuitenkaan esim. metsäautotiellä, maastossa tai kilpailu-käytössä. Palvelu on kuitenkin voimassa tieverkkoon verrattavilla alueilla joissa ajoneuvoilla yleisesti ajetaan. Tällaisia ovat mm. pysäköintialueet, leirintäalueet sekä pihatiet Avustavalla ajoneuvolla on oltava pääsy kohteeseen.

4. Palvelun sisältö

4.1 Palveluun oikeuttavat tapahtumat

Matkan keskeyttävät tai sen estävät yllättävät tekniset viat, onnettomuudet, ajoneuvoon kohdistunut ilkivalta tai varkaus, polttoaineen loppuminen, väärän polttoaineen tankkaus, rengasrikko sekä avainten jääminen lukitun auton sisään. Palvelu kattaa tie- ja hinauspalvelun myös mikäli matka keskeytyy veden peittämällä kestopäällysteisellä tiellä veden aiheuttamasta vahingosta, sekä mikäli auto ei käynnisty villieläinten aiheuttamasta vahingosta. Lisäksi palveluun sisältyy hinausapu auton jäädessä kiinni lumihankeen autoa ajettaessa kestopäällysteisellä tiellä.

Palvelu on voimassa matkan keskeytyessä, mutta se on voimassa myös, mikäli auto ei käynnisty asiakkaan kotiosoitteessa.

Falck pyrkii suorittamaan avustavat toimenpiteet paikan päällä, jotta matka pääsisi jatkumaan omalla ajoneuvolla. Mikäli matkan jatkumista ei pystytä järjestämään, auto hinataan lähimmälle korjaamolle. Palvelu ei kata hinaus- ja tiepalvelua, mikäli autoa ei saada liikkeelle pysäköinnin jälkeen siitä syystä, että auto on peittynyt lumen alle tai sitä ei lumen vuoksi saada enää liikkeelle.



Palvelun ja korvausten saaminen edellyttää, että asiakas on välittömästi vahingon havaittuaan yhteydessä Falckin palvelunumeroon. Falckilla on oikeus olla maksamatta sopimusehtojen mukaisia kustannuksia, jos ajoneuvon käyttö estyy uudelleen sellaisen teknisen vian vuoksi, josta syntyneet kustannukset Palvelu on kattanut, eikä ajoneuvoa ole kehotuksesta huolimatta korjautettu kohtuullisessa ajassa. Falck ei ole velvollinen korvaamaan kustannuksia palveluista, joita ei ole tilattu Falckin palvelukeskuksen kautta. Palveluiden 4.2.2 ja 4.2.3 käyttö edellyttää, että hinauspalvelu on järjestetty Falckin palvelukeskuksen toimesta.

4.2 Palvelun kattamat palvelut

4.2.1 Hinaus tai korjaus vahinkopaikalla

Ajoneuvon hinaus tai korjaus paikalla matkan keskeytyessä kohdassa 4.1 mainituista syistä, silloin kun ajoneuvon vakuutus- tai muu jatkuvuus-/tieturva ei kyseistä palvelua korvaa. Mikäli vahinkoa ei pystytä korjaamaan tien päällä, auto hinataan lähimmälle Päämiehen verkostoon kuuluvalla korjaamolle, jossa korjaustyö pystytään suorittamaan. Mikäli paikkakunnalla ei ole Päämiehen korjaamoa, hinataan auto Falckin palvelukeskuksen määrittämälle korjaamolle

Jos vika tulee ajoneuvon vetämään perävaunuun, hinataan se lähimmälle korjaamolle. Jos vika tulee ajoneuvoon, joka vetää perävaunua, viedään perävaunu samaan paikkaan kuin ajoneuvo tai jätetään asiakkaan haluamaan paikkaan matkan varrella. Falck pidättää oikeuden päättää mihin korjaamoon ajoneuvo tai perävaunu hinataan palvelun puitteissa.

Paikalla korjaustyöhön mahdollisesti liittyvät osat ja varaosat kuuluvat asiakkaan maksettavaksi, mukaanlukien korjaamoiden tai rengasliikkeiden suorittamat työt ja varaosista aiheutuvat kustannukset

Falck varaa oikeuden päättää järjestetäänkö apu paikan päällä vai hinataanko auto korjaamolle.

4.2.2 Sijaisauto

Falck tarjoaa sijaisauton alennettuun hintaan, kunnes asiakkaan ajoneuvon korjaus valmistuu, kuitenkin enintään kolmeksi vuorokaudeksi (B-kokoluokka), kun matka on keskeytynyt ja auto on jouduttu hinaamaan korjaamolle, eikä sitä saada korjattua tapahtumapäivän aikana.

Vuokra-autosta veloitettava omavastuuosuus on 15€/vrk, joka maksetaan autovuokraamolle vuokrauksen yhteydessä.



TUOTEKOHTAISET SOPIMUSEHDOT

Autovuokraamot vaativat asiakkaalta luottokorttivarmennuksen vuokrauksen yhteydessä. Mikäli asiakkaalla ei ole käytössään vuokraamon hyväksymää luottokorttia, korvaa Palvelu vuokra-auton sijaan taksin käytön enintään 50 eurolla per vuorokausi, enintään 3 vuorokauden ajan.

Falck ei korvaa polttoaineita eikä mahdollisia ylimääräisiä vakuutuksia tai omavastuunpienennyksiä tai lisävarusteita, kuten suksiboksia, vetokoukkuja tms.

Mikäli vuokra-autoa ei ole mahdollista järjestää, voidaan asiakkaalle Falckin päätöksellä korvata taksikuluja enintään 50€ vuorokautta kohti, enintään kolmen vuorokauden ajan. Asiakas on oikeutettu alennettuun hintaan riippumatta siitä, kuuluko matkan keskeyttänyt vahinko autopalveluvakuutuksen vai Palvelun piiriin. Vuokra-auto voidaan palauttaa myös toiselle paikkakunnalle kuin mistä se on vuokrattu, mikäli siitä autovuokraamon kanssa on erikseen sovittu.

4.2.3 Majoitus

Vaihtoehtona sijaisautolle, palveluun sisältyy majoitus, kunnes asiakkaan ajoneuvon korjaus valmistuu, kuitenkin enintään kolmeksi hotellivuorokaudeksi auton rikkoontumispaikkakunnalla, mikäli tapaus sattuu vähintään 100km päässä kotipaikkakunnalta. Majoitus korvataan keskitasoisessa hotellissa enintään 150€ saakka per hotellivuorokausi.

4.2.3 Korjatun auton nouto tai kuljetus kotipaikkakunnalle

Palveluun sisältyy korjatun auton nouto tai kuljetus kotipaikkakunnalle mikäli auto on jouduttu hinaamaan korjaamolle eikä sitä saada korjattua tapahtumapäivän aikana. Auton nouto suoritetaan junalla (1. luokka), linja-autolla, taksilla tai lentokoneella. Noutokuluja korvataan enintään 150€. Vaihtoehtoisesti Falck järjestää auton palautuksen kotipaikkakunnalle.

Auton palautuskuluja korvataan enintään 150€. Korvaus suoritetaan jälkikäteen alkuperäisiä kuitteja vastaan.

5. Oikeuksien ja velvollisuuksien siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan ilman Falckilta etukäteen saatua kirjallista suostumusta.

6. Laskutus- ja maksuehdot

Tilaus maksetaan Päämiehen verkostokorjaamoon, verkkokauppaan tai myymälään ostohetkellä.

Toistaiseksi voimassaolevasta tilauksesta laskutetaan kerran vuodessa, ellei tilauksen yhteydessä ole toisin sovittu. Myöhästyneistä maksuista Falckilla tai Falckin käyttämällä perintätoimistolla on oikeus periä 10



euron myöhästymismaksu, sekä korkolain mukainen viivästyskorko. Falckilla on oikeus irtisanoa tilaus ellei asiakas maksa laskuaan pyynnöstä huolimatta. Tällöin Falck voi myös laskuttaa asiakasta niistä palveluista, jotka Falck on suorittanut tilauksen irtisanomispäivän jälkeen.

Yleinen maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä

7. Sopimuksen alkaminen

Palvelun sopimus astuu voimaan asiakkaan saatua tilausvahvistuksen Falckilta, jossa toimitetaan ohjeet avunpyyntöä varten sekä 24h päivystysnumero. Verkkokauppatilauksesta saatu maksuvahvistus tai viesti tilauksen perillemenosta ei ole vahvistus sopimuksen alkamisesta. Tilausvahvistus lähetetään Falckin tarkastettua tilauksen ja vahvistettua sopimuksen voimaantulon. Palvelun laskutus alkaa tilausvahvistuksesta. Palvelu korvaa kuluja sopimuksen voimassaoloaikana tapahtumista, jotka ovat aiheutuneet sopimuksen alkamisen jälkeen. Kulut tapahtumista tai viosta, jotka ovat aiheutuneet ennen sopimuksen voimaantuloa, eivät kuulu palvelun piiriin.

Maksuttomissa tutustumistarjouksissa palvelu astuu voimaan seitsemän vuorokauden kuluttua tilausvahvistuksesta, ellei tilauksen yhteydessä tai tilausvahvistuksessa muuta ole sovittu.

8. Sopimuksen päättäminen

Sopimus on asiakkaan tilauksen mukaisesti joko toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan päättää koska tahansa. Irtisanomisaika on kalenterikuukausi, jolloin irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanominen on suoritettu. Määräaikainen sopimus on voimassa kuluvan sopimuskauden loppuun. Kampanjaluontoisissa tarjouksissa, joissa asiakas on saanut palvelun maksutta tai sen ensimmäiset kuukaudet maksutta, päättyy palvelu irtisanottaessa välittömästi. Mikäli asiakas rikkoo sopimusehtoja, Falckilla on oikeus irtisanoa tilaus kirjallisesti 8 päivän irtisanomisajalla. Sopimusehtojen rikkomisella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas ei ole muistutuksesta huolimatta maksanut laskuaan. Asiakas on aina velvollinen maksamaan laskunsa, myös silloin kun Falck on irtisanonut tilauksen sen ehtojen rikkomisen perusteella.

Sopimusehtojen rikkomisella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas antaa Falckille vääriä tietoja tai jättää joitain vaadittuja tietoja ilmoittamatta.

9. Force Majeure

Ylivoimaisen esteen kuten lakon, luonnonkatastrofin, äärimmäisten sää- tai tieolosuhteiden, sodan, terrorismin, kapinan ja levottomuuksien sattuessa Falck ei ole vastuussa palvelujen toimittamisesta. Falckilta ei täten voi vaatia korvausta palveluiden toimittamatta jättämisestä muissakaan sellaisissa poikkeuksellisissa olosuhteissa, joihin Falck ei voi vaikuttaa.

10. Palveluntoimittajat

Falckilla on oikeus käyttää alihankkijoita täyttämään Falckin velvollisuudet asiakasta kohtaan.

Falck Oy

Malmin kauppatie 8 A

00700 Helsinki

p. 09 37 477 377

asiakaspalvelu@falck.fi

www.falck.fi

Palveluiden yleiset sopimusehdot

Yleisten sopimusehtojen lisäksi Falckilla on palvelukohtaiset ehdot jokaiselle tuotteelle ja palvelulle. Ne löytyvät verkossa palveluista kertovilta sivuilta.

1 Sopimuksen sisältö

Sopimukseen kuuluu tilausvahvistuksessa, tuotekohtaisissa sopimusehdoissa, verkkokaupan toimitusehdoissa ja näissä yleisissä sopimusehdoissa kuvattu palvelu. Autamme sinua kaikkina vuorokauden aikoina. Palvelu kattaa koko Suomen.

Sopimus voi kattaa palvelun myös muilla maantieteellisillä alueilla, mikäli tilausvahvistukseen on näin merkitty. Tilaus ei sisällä palvelua sota-, konflikti- tai katastrofialueilla.

2 Sopimuksen voimaantulo

Sopimus astuu voimaan puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelussa tai etäkaupassa (tilaus verkkolomakkeella, telemarkkinointi), kun asiakas on saanut tilausvahvistuksen eikä ole käyttänyt 14 päivän sisällä peruutusoikeuttaan.

3 Tuotteiden toimitusaika

Postitamme tuotteita kaksi kertaa viikossa. Pankkiyhteyksistä riippuen siihen kuluu noin viikko laskun maksamisesta. Mikäli viivästyksiä aiheutuu, kerromme sen asiakkaalle sähköpostilla.

4 Kirjalliset ilmoitukset

Falckin kirjallisesti ilmoitukset asiakkaille lähetetään asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Mikäli sähköpostiosoitetta ei ole ilmoituksen lähetetään asiakkaan ilmoittamaan postiosoitteeseen.

4 Toimitustapa ja toimituskulut

Toimituskulut (posti- ja pakkauskulut) lisätään tuotteen hintaan. Toimituskulut ilmoitetaan valittuasi tilattavat tuotteet. Falck toimittaa tilaukset normaalisti postipakettina ja maksikirjeenä. Postipakettia voi seurata lähetystunnuksella. Lisämaksusta asias voi valita kotiinkuljetuksen. Lisätietoja Postin pakettivaihtoehdoista maksuista ja kuljetustavoista saat osoitteesta <http://www.posti.fi>.

5 Peruutusoikeus

Sopimuksella on kuluttajansuojalain mukainen peruutusoikeus. Peruutusaika on 14 päivää, joka lasketaan tilausvahvistuksen vastaanottopäivästä tai tuotteen (tai sen ensimmäisen erän) vastaanottamisesta. Mikäli peruutusaika päättyy pyhäpäivänä, lauantaina tai sunnuntaina, peruutuksen voi tehdä vielä seuraavana arkipäivänä.

Tilauksen peruuttamisesta tulee ilmoittaa Falckille ennen peruutusajan päättymistä kirjallisesti (sähköposti tai kirje). Kirjallinen peruuttamisilmoitus tulee lähettää Falckille ennen peruutusajan päättymistä. Palvelun peruuttamisilmoitus lähetetään sähköpostitse osoitteeseen asiakaspalvelu@falck.fi tai kirjallisesti osoitteeseen:

Falck Oy
Malmin kauppatie 8 A
00700 Helsinki

Jos tilaus peruutetaan ennen toimitusta, tuotetta ei tarvitse noutaa postista. Muutoin tuote on palautettava kohdan 5 mukaisesti.

6 Tuotteen palauttaminen

Asiakkaan peruuttaessa sopimuksen tuote on palautettava peruutusajan kuluessa. Palautusoikeus koskee alkuperäispakkauksessa olevia käyttämättömiä ja myyntikelpoisia tuotteita. Asiakkalla on oikeus kuitenkin avata pakkaukset ja tutustua tuotteisiin. Nopeuttaaksesi palautuksen käsittelyä liitä mukaan seuraavat tiedot:

- asiakasnumerosi, nimesi, osoitteesi ja puhelinnumerosi
- pankkitilinumerosi
- kopio Falck Oy:n tilausvahvistuksesta

Palautusosoite: (Falck maksaa postimaksun)

Falck Oy

Tunnus 5016166

00003 Vastauslähetys

Emme vastaanota palautuksia yli 14 vrk kuluttua toimituksesta. Kun palautus on hyväksytty, rahat palautetaan suoraan tilillesi palautuksen vastaanoton ja käsittelyn jälkeen.

7 Ongelmatilanteet kuljetuksessa sekä viallisten tuotteiden osalta

Mikäli tuote on kadonnut kuljetuksen aikana, tuote on vioittunut tai asiakkaalle on toimitettu väärä tuote, tulee asiakkaan ilmoittaa asiasta välittömästi osoitteeseen verkkokauppa@falck.fi tai postitse:

Falck Oy

Malmin kauppatie 8 A

00700 Helsinki

Jos paketti on vioittunut postissa, on tuotteesta tehtävä välittömästi reklamaatio postiin.

Jos tuotteessa käyttöönoton jälkeen kuluttajansuojalaissa tarkoitettu virhe, Falck vastaa virheestä 6 kuukauden ajan tavaran luovotuksesta. Virheestä on ilmoitettava kohtuullisessa ajassa, viimeistään kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta.

8 Sopimuksen päättäminen

Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva, ja se on voimassa aina vuoden kerrallaan. Sopimus voidaan irtisanoa koska tahansa, kuitenkin siten, että irtisanominen on perillä viimeistään viikkoa ennen sopimuskauden päättämistä. Irtisanominen tulee ilmoittaa kirjallisesti (s-posti, kirje). Vuosimaksua ei palautetta jäljellä olevasta sopimuskaudesta.

Mikäli asiakas rikkoo sopimusehtoja, Falckilla on oikeus irtisanoa tilaus kirjallisesti 8 päivän irtisanomisajalla. Sopimusehtojen rikkomisella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas ei ole muistutuksesta huolimatta maksanut laskuaan. Asiakas on aina velvollinen korvaamaan saamansa palvelut, myös silloin kun Falck on irtisanonut tilauksen sen ehtojen rikkomisen perusteella. Sopimusehtojen rikkomisella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas antaa Falckille väärää tietoa tai jättää joitain vaadittuja tietoja ilmoittamatta.

9 Sopimusehtojen muutokset

Falckilla on oikeus muuttaa sopimusehtoja. Muuttuneista ehdoista tiedotetaan kirjallisesti asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen. Muutokset tulevat voimaan uuden sopimuskauden alussa, mutta kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua siitä, kun tiedote muutoksista on postitettu.

Mikäli asiakas ei halua jatkaa tilaustaan muutettujen ehtojen takia, tilaus tulee sanoa irti kirjallisesti. Tilaus loppuu kun kuluva laskutuskausi päättyy.

10 Sopimushintojen muutokset

Falck voi tehdä sopimushintoihin muutoksia esimerkiksi korkeampien hankinta- tai tuotantokustannusten ja muiden vastaavien syiden takia. Uusi hinta tulee voimaan uuden laskutuskauden alkaessa. Hintojen muutoksesta lähetetään asiakkaalle kirjallisesti ilmoitus vähintään kuukautta ennen laskun eräpäivää. Ilmoituksessa esitetään hinnanmuutoksen syyt ja seuraavan tilausjakson hinta.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Falckille viikkoa ennen laskutuskauden päättymistä, mikäli hän ei halua jatkaa tilaustaan muuttuneilla sopimushinnoilla. Tällöin tilaus loppuu, kun Falck on vastaanottanut asiakkaan tekemän irtisanomisilmoituksen ja kuluva laskutuskausi on päätynyt. Mikäli Falck ei ole vastaanottanut kirjallista irtisanomisilmoitusta asiakkaalta, tilaus jatkuu muuttuneilla sopimushinnoilla.

11 Laskutus- ja maksuehdot

Tilaukset laskutetaan vuosittain. Erillisestä sopimuksesta lasku voidaan jakaa useampaan erään. Tällöin laskuihin lisätään laskutuslisä. Myöhästyneistä maksuista Falckilla on oikeus periä 10 euron myöhästymismaksu, sekä korkolain mukainen viivästyskorko. Ellei asiakas maksa laskuaan muistutuksesta huolimatta, Falckilla on oikeus irtisanoa tilaus kirjallisella ilmoituksella. Tällöin Falck voi myös laskuttaa asiakasta niistä palveluista, jotka Falck on suorittanut tilauksen irtisanomispäivän jälkeen. Yleinen maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä.

12 Force Majeure

Ylivoimaisen esteen kuten lakon, luonnonkatastrofin, äärimmäisten sää- tai tieolosuhteiden, sodan, terrorismin, kapinan ja levottomuuksien sattuessa Falck ei ole vastuussa palveluiden toimittamisesta. Falckilta ei täten voi vaatia korvausta palveluiden toimittamatta jättämisestä muissakaan sellaisissa poikkeuksellisissa olosuhteissa, joihin Falck ei voi vaikuttaa.

13 Palvelut ja tuotteet, jotka eivät sisälly sopimukseen

Asiakkaan tulee korvata erikseen Falckille tai Falckin yhteistyökumppaneille ne tilatut palvelut, jotka eivät sisälly sopimukseen. Tämä koskee esimerkiksi asiakkaan mahdollisesti muita Falckilta tilaamia tuotteita tai palveluita, jotka eivät sisälly nimenomaisiin sopimusehtoihin.

14 Muuta

Pidätämme oikeuden muuttaa sopimus- ja toimitusehtojamme. Asiakkaan on ennen tilaustaan tutustuttava kulloinkin voimassa oleviin sopimus- ja toimitusehtoihin.

Falck Oy käsittelee kaikki asiakastiedot täysin luottamuksellisesti.

Falck Oy
Malmin kauppatie 8 A
00700 Helsinki
Puh. 09 37 477 377
www.falck.fi

Tietosuojaseloste

Tässä dokumentissa on kuvattu, miten Falck Oy käsittelee rekistereissään olevien henkilöiden henkilötietoja.

- Rekisterinpitäjä
- Käsittelyn tarkoitukset
- Käsittelimämme henkilötiedot
- Henkilötietojen vastaanottajat
- Käsittelyn turvallisuus
- Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteritiedot

Rekisterinpitäjä

Falck Oy, Malmin kauppatie 8 A, 00700 Helsinki

Y-tunnus: 0573845-0

Puh: 09 37 477 377

Yleinen sähköposti: asiakaspalvelu@falck.fi

Tietoturva-asioissa palveleva sähköposti: tietosuoja@falck.fi

Käsittelyn tarkoitukset

Toimeksiantojen hoitaminen

Falck käsittelee henkilötietoja hinaus-, vahinko- ja/tai korjaus- tai muun toimeksiannon hoitamiseen. Käsittelyn perusteena on Falckin ja rekisteröidyn välinen sopimus tai sen valmistelu. Yritysten ja organisaatioiden toimeksiantojen hoito liittyy Falckin ja organisaation välisen sopimuksen täytäntöönpanoon, jolloin käsittelyn perusteena on oikeutettu etu. Laskutuksen tietoja käsittelemme osana toimeksiantojen hoitamista. Laskutustiedot ja muut toimeksiantoihin liittyvät ostolaskut ja/tai kulukorvaukset siirtyvät osaksi lakisääteistä kirjanpitoamme.

Asiakaspalautteen yhteydessä saamiamme henkilötietoja käsittelemme liiketoiminnan kehittämiseen tai palautteeseen vastaamiseen. Lisäksi käsittelemme tietoja asiakaspalvelun yhteydessä, jolloin käsittely liittyy yhteydenottoon vastaamiseen. Mikäli palautteen käsittely ja asiakaspalvelu eivät liity toimeksiannon hoitamiseen, sisältyvät ne Falckin oikeutettuun etuun harjoittaa elinkeinotoimintaansa. Tietojen käsittelyn avulla pystymme palvelemaan asiakkaitamme palvelulupauksemme mukaisesti sekä kehittämään toimintatapojamme.

Sähköiset palvelut, markkinointi, asiakashankinta ja rekrytointi

Verkkopalveluidemme tekninen toteuttaminen edellyttää sähköisten tunnistetietojen käsittelyä. Tilastoimme ja mittaamme verkkopalveluidemme käyttöä sekä harjoitamme sähköistä markkinointia verkkopalveluidemme käyttö- ja kävijätietojen perusteella. Verkkopalveluiden tarjoaminen, tilastointi ja sähköinen markkinointi sisältyvät Falckin oikeutettuun etuun harjoittaa ja kehittää liiketoimintaansa. Tarjoamiemme verkkopalveluiden avulla helpotamme ja nopeutamme asiakkaiden asioimista kanssamme sekä mahdollistamme yhteydenoton heille sopivaan aikaan. Verkkopalvelun tilastoinnissa käsittelemiemme tietojen avulla pystymme analysoimaan ja tätä kautta kehittämään liiketoimintaamme sekä parantamaan palvelutasoamme. Sähköistä markkinointia varten käsittelemiemme tietojen avulla, voimme kertoa tarjoamistamme palveluista sähköisissä kanavissamme sekä ohjaamaan asiointia verkkopalveluumme.

Verkkopalvelumme sisältää Google Maps -karttatoiminnon. Google käsittelee henkilötietoja itsenäisenä rekisterinpitäjänä tietosuojakäytäntönsä ja karttatoiminnon käyttöehtojensa mukaisesti. Verkkosivuillamme olevan palvelun avulla, Falckilla on mahdollista selvittää käyttäjän, joko käyttäjän ilmoittaman summittaisen tai päätelaitteen tarkan sijainnin

perusteella, ja järjestämään apua käyttäjällä Falckin lähimmästä toimipisteestä. Tarkan sijainnin välittäminen ja käsittely perustuvat käyttäjän antamaan suostumukseen, jonka hän antaa sallieessaan päätelaitteensa välittää sijaintitietonsa verkkopalveluumme. Sijainti välitetään Googlelle muodossa, josta käyttäjää ei voi tunnistaa. Käyttäjä voi peruuttaa suostumuksen oman päätelaitteensa asetuksista.

Potentiaalisten yritys- ja organisaatioasiakkaiden sekä muiden yhteistyökumppanien henkilötietoja käsittelemme sopimusten valmisteluun.

Organisaatioiden ja yritysasiakkaiden päättäjätietojen käsittely on osa Falckin markkinointia ja viestintää. Lisäksi tiedotamme toimintaamme liittyvistä uutisista ja ajankohtaisista asioista yritysten ja organisaatioiden edustajille. Markkinointi ja tiedottaminen yrityksille ja organisaatioille sekä heidän edustajilleen on Falckin elinkeinotoimintaan liittyvän oikeutetun edun piirissä. Organisaatio- ja yritysmarkkinointia varten käsittelemiemme tietojen avulla teemme uusasiakashankintaa ja lisämyyntiä. Tiedottamista varten käsittelemiemme tietojen avulla pidämme organisaatio- ja yritysasiakkaamme ajan tasalla toimintaamme liittyvistä muutoksista ja uudistuksista.

Käsittelemme meille avoimeen työtehtävään lähetettyjä työhakemuksia mahdollisen työ sopimuksen valmistelemiseksi. Falckille avoimen työhakemuksen lähettäneen henkilön tietoja käsitellään hänen suostumuksensa perusteella.

Lakisäätöiset velvoitteet

Käsittelemme tietoja varmistaaksemme rekisteröidyn tietojenkäsittelyn turvallisuuden ja oikeuksien toteutumisen yleisen tietosuoja-asetuksen edellyttämällä tavalla. Mikäli rekisterissämme oleva henkilö haluaa käyttää oikeuksiaan edellyttää tämä tunnistamista. Tiedot oikeuksien käytöstä tallennetaan, jotta voimme tarvittaessa osoittaa, että rekisteröityjen oikeuksia on noudatettu.

Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Emme käytä henkilötietojen käsittelyssä automatisoitua päätöksentekoa tai profilointia.

Käsittelemämme henkilötiedot

Käsittelemme seuraavia henkilötietoja:

- Yksilöinti- ja yhteystiedot
- Tiedot asemasta yrityksessä
- Toimeksiannon kohteena olevan ajoneuvon tiedot, valokuvat ajoneuvosta ja tiedot toimeksiannosta
- Vakuutus- ja laskutustiedot
- Meille lähetetyt viestit, kuten palautteet ja chat-palvelun viestit
- Työnhakua varten toimitetut tiedot
- Sähköiset tunnistetiedot ja tiedot Falckin verkkopalveluiden käytöstä
- Päätelaitteen sijainti
- Tiedot rekisteröityjen oikeuksien käytöstä

Saamme käsittelemiämme henkilötietoja rekisteröidyiltä itseltään tai rekisteröidyn käyttämillä yrityksiltä tai organisaatioilta, kuten vakuutusyhtiöltä, ajoneuvon omistavalta rahoitusyhtiöltä, hinausliikkeeltä tai autoliikkeeltä. Lisäksi saamme tietoja rekisteröidyn verkkopalveluiden käytöstä. Tarvittaessa haemme tietoja julkisista lähteistä, kuten verkkosivuilta, puhelintiedustelupalveluista tai Trafian ajoneuvorekistereistä. Markkinointia ja viestintää varten hyödynnämme myös ulkoisia rekistereitä ja tutkimuksissa kerättyjä tietoja.

Verkkolomakkeissa tai sopimuksissa pakolliseksi merkityt tiedot ovat edellytys sopimuksen tekemiselle. Toimeksiannon hoitaminen saattaa vaatia myös lisätietojen antamista.

Taloushallinnossamme suoritetaan maksutapojen mahdollistamiseksi luottotarkistuksia kolmansien osapuolien kanssa. Luottotarkistuksen yhteydessä Svea Ekonominin tai Suomen

Asiakastiedon järjestelmään tallennetaan esim seuraavia tietoja, nimi, osoite, henkilötunnus tai y-tunnus ja tiedot tarvitaan luottopäätöksen tekemistä varten. Falckin järjestelmään tallennetaan tietoja myönnetyn luottorajan määrästä.

Tietojen säilytysajat

Säilytämme toimeksiannon hoitamisessa käsiteltyjä tietoja kolmen vuoden ajan, paitsi puhelintallenteet, jotka säilytämme 13 kuukautta.

- Säilytämme tiedot rekisteröityjen oikeuksien käytöstä kahden vuoden ajan.
- Chattipalvelussa käydyt keskustelut säilytämme enintään 18 kuukautta.
- Internetin kautta tehdystä tilauksista säilytämme tiedot 18 kautta, mikäli käyttäjä haluaa sähköpostitse vahvistuksen toimeksiannon toimittamisesta. Suoritetun toimeksiannon tiedot säilytämme kolme vuotta.
- Laskutustietoja ja muuta kirjanpitoaineistoa säilytämme kirjanpitolain edellyttämän ajan.
- Työnhakemuksia ja työnhakutietoja säilytämme 6 kuukautta haun päättymisestä.
- Analytiikka- ja markkinointipalveluiden osalta säilytämme henkilötietoja 38 kuukautta tai käyttämiemme kumppanien salliman minimiajan, jos se on pidempi kuin 38 kuukautta.
- Tiedottamisessa säilytämme tietoja tiedotustoiminnan harjoittamisen ajan.
- Markkinoinnissa ja myyntityössä käyttämiämme yritysten ja organisaatioiden tietoja säilytetään myynnin ja yhteistyön mahdollistamisen kannalta tarvittava aika, kuitenkin korkeintaan viisi vuotta viimeisimmästä yhteydenotosta.

Muissa tapauksissa säilytämme henkilötietoja yhden vuoden.

Henkilötietojen vastaanottajat

Henkilötietoja käsittelevät Falckin työntekijät, joiden työtehtävät edellyttävät tietojen käsittelyä, kuten asiakaspalveluhenkilöstö, toimeksiannon hoidettavakseen ottanut Falckin työntekijä, hallinto- ja myyntihenkilöstö. Luovutamme tai siirrämme henkilötietoja käsittelyn tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa kumppaneillemme. Kumppaneitamme ovat:

- Falck franchising-yrittäjät ja heidän työntekijät
- Muut hinausliikkeet Suomessa, EU:ssa tai kolmansissa maissa, joka ottaa toimeksiannon hoidettavakseen
- Autokorjaamot
- Autovahinkokeskus
- Vakuutusyhtiöt
- Sijaisautopalvelun toimittajat, jos rekisteröity tarvitsee sijaisautoa
- Muut palvelutoimittajat jotka liittyvät toimeksiannon hoitamiseen
- Analytiikka- ja markkinointikumppanit, kuten Google ja Facebook
- Kohdistettua markkinointia tarjoavat yritykset
- Verkkopalveluntarjoajat
- Kirjanpito- ja laskutusjärjestelmien toimittajat sekä tilintarkastajat
- Perintä- ja muistutuspalvelukumppanimme
- Muut Falckin käyttämät henkilötietojen käsittelijät
- Viranomaiset lainsäädännön edellyttämässä määrissä

Henkilötietojen vastaanottajiin kohdistuu yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset velvoitteet rekisteröityjen oikeuksien käytön tukemisesta sekä käsittelyn turvallisuudesta varmistamisesta. Tietoja ei siirretä EU:n ulkopuolelle kolmansiin maihin, ellei sitä ole erikseen vaadittua toimeksiannon hoitamisen johdosta. Mikäli tietoja siirretään EU:n ulkopuolelle kolmansiin maihin jonkun muun syyn johdosta, Falckin tulee huolehtia, että tietojen käsittelyssä noudetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Käsittelyn turvallisuus

Falck käsittelee henkilötietoja tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Verkkopalveluissa käytettävät tietoliikenneyhteydet ovat salattuja. Henkilötietojen käsittelyssä käytettävät järjestelmät

edellyttävät käyttäjän tunnistamista tai fyysistä pääsyä käsittelyjärjestelmään. Henkilötietoja sisältävä fyysinen aineisto hävitetään asianmukaisesti esimerkiksi tietosuoja-astiaa käyttäen eikä henkilötietoja sisältäviä dokumentteja pidetä muiden asiakkaiden näkyvillä.

Henkilötietojen käsittely on rajattu niille henkilöille, joiden työtehtävät edellyttävät henkilötietojen käsittelyä. Falckin henkilöstö on ohjeistettu yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Ulkoisia henkilötietojen käsittelijöitä käytettäessä Falckin ja henkilötietojen käsittelijän kanssa on laadittu henkilötietojen käsittelyä koskeva sopimus, joka velvoittaa ulkoisia käsittelijöitä huolehtimaan oman käsittelynsä turvallisuudesta.

Rekisteröidyn oikeudet

Mikäli haluat lisätietoa henkilötietojesi käsittelystä, niiden oikaisua, tietojesi poistamista tai käsittelyn rajoittamista, toimita pyyntö tämän linkin kautta. Henkilötietojasi koskevan pyynnön toteuttaminen edellyttää vahvaa tunnistamista, esimerkiksi pankkitunnuksin. Pyyntöä voi myös tehdä henkilökohtaisesti Falck Oy:n toimipisteessä, Malmin kauppatie 8 A, 00700 Helsinki. Tietoturvasyistä emme toimita tietoja henkilötietojen käsittelystä postitse, puhelimitse tai sähköpostitse tehtyjen pyyntöjen perusteella. Alla on kuvattu tarkemmin rekisterissämme olevien henkilöiden oikeudet.

Oikeus saada pääsy tietoihin

Rekisterissämme olevalla henkilöllä on oikeus saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä, oikeus pyytää pääsy tietoihinsa sekä oikeus saada tämän tietosuojaselosteen mukaiset tiedot henkilötietojensa käsittelystä.

Oikeus tietojen oikaisemiseen

Rekisterissämme olevalla henkilöllä on oikeus vaatia epätarkkojen tai virheellisten henkilötietojensa oikaisua. Lisäksi hänellä on käsittelyn tarkoitus huomioon ottaen oikeus täydentää puutteellisia henkilötietoja.

Oikeus tietojen poistamiseen

Rekisterissämme olevalla henkilöllä on oikeus saada henkilötiedot poistetuksi, jos jokin seuraavista perusteista täyttyy:

1. Henkilötietoja ei enää tarvita tarkoituksissa, joita varten niitä on käsitelty
2. Henkilö peruuttaa suostumuksen, jos käsittely on perustunut suostumukseen eikä käsittelylle ole muuta perustetta
3. Henkilö vastustaa käsittelyä oikeutetun edun perusteella eikä käsittelylle ole perusteltua syytä
4. Henkilö vastustaa tietojensa käsittelyä suoramarkkinointitarkoitukseen
5. Henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti
6. Henkilötiedot on poistettava rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen

Rekisterissämme olevalla henkilöllä on oikeus rajoittaa käsittelyä seuraavissa tilanteissa:

1. Henkilö kiistää tietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan tietojen varmistamisen ajaksi
2. Henkilön tietojen käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vastustaa tietojen poistamista ja vaatii käytön rajoittamista
3. Falck ei enää tarvitse henkilötietoja, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen tueksi
4. Henkilö on vastustanut käsittelyä oikeutetun edun perusteella, jolloin käsittelyä rajoitetaan etujen arvioinnin ajaksi

Vastustamisoikeus

Rekisterissämme olevalla henkilöllä on oikeus kieltää suoramarkkinointia, milloin tahansa, eli vastustaa käsittelyä, jos hänen henkilötietojaan käsitellään suoramarkkinointia varten.

Rekisterissämme olevalla henkilöllä on oikeus vastustaa myös tietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseen liittyvällä perusteella, jos käsittelyä tehdään oikeutetun edun perusteella. Henkilötietojen käsittelyä voidaan jatkaa ainoastaan, jos on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisterissämme olevalla henkilöllä on oikeus saada sähköisessä muodossa häntä koskevat henkilötiedot,

- jotka hän on toimittanut rekisterinpitäjälle,
- joiden käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja
- jos käsittely suoritetaan automaattisesti.

Oikeus peruuttaa suostumus

Jos käsittelyn perusteena on henkilöltä saatu suostumus, on hänellä oikeus peruuttaa suostumus, milloin tahansa. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen peruuttamista tehdyn käsittelyn lainmukaisuuteen. Mikäli suostumuksen peruuttamiseksi ei ole esitetty muuta tapaa, toimita ilmoitus suostumuksen peruuttamisesta sähköpostitse asiakaspalvelu@falck.fi tai kirjallisesti osoitteeseen Falck Oy, Malmin kauppatie 8 A, 00700 Helsinki.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisterissämme olevalla henkilöllä on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän katsoo, että häntä koskevien tietojen käsittelyssä rikotaan yleistä tietosuojaa-asetusta. Kantelu tulee tehdä EU:n siinä jäsenvaltiossa, jossa henkilöllä on vakituinen asuin- tai työpaikka tai, jossa väitetty rikkomus on tapahtunut.