

Käyttöehdot

Päivitetty 2.1.2025



HopFrog-palveluiden loppukäyttäjän (jäljempänä "Käyttäjä") on luettava ja hyväksyttävä nämä käyttöehdot kokonaisuudessaan. Käyttäjällä tarkoitetaan jäljempänä tapauskohtaisesti joko yritystä tai muuta toimijaa. Käyttöehdot muodostavat sopimuksen, joka Käyttäjä ja palvelun tuottamisesta vastaava ZafeGate Oy (jäljempänä "Palveluntarjoaja") sitoutuvat asiakassuhteessa noudattamaan.

Palveluntarjoaja:
ZafeGate Oy
info@hopfrog.fi

ZafeGate Oy on merkitty Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin, 3398386-7. Arvonlisäverotunnus on FI33983867.

Käyttöehdot

1. Yleistä

Nämä käyttöehdot koskevat ZafeGaten tarjoamaa HopFrog -palvelua ja määrittelevät ehdot palvelun käytölle. Käyttämällä palvelua hyväksyt nämä ehdot kokonaisuudessaan.

Palveluntarjoajana toimii ZafeGate Oy (jäljempänä "Toimittaja"), ja käyttäjäksi katsotaan rekisteröitynyt yritys tai yhteisö (jäljempänä "Asiakas" tai "Käyttäjä"). Käyttöoikeuden haltijalla on oltava oikeus toimia Asiakkaan nimissä sekä Palvelun tilaajalla tulee olla oikeus toimia kyseisen yrityksen nimissä oikeudellisena vastuuhenkilönä HopFrog -palvelussa

Jos Käyttäjän ja Palveluntarjoajan välillä on kuitenkin tehty erillinen palvelusopimus, tai Käyttäjä on hyväksynyt Palveluntarjoajan tekemän erillisen tarjouksen, joka sisältää näistä Käyttöehdoista poikkeavia ehtoja, sovelletaan kyseisen palvelusopimuksen tai tarjouksen ehtoja ensisijaisesti. Nämä Käyttöehdot täydentävät tällöin erikseen sovittua.

Sopimuksen teon tekninen vaihe on Käyttäjäksi rekisteröityminen, joka tapahtuu tilaamalla palvelu Toimittajan kotisivujen kautta tai erillisellä sopimuksella Osapuolien kesken.

2. Palvelun käyttö

2.1. Käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää palvelua oman liiketoimintansa tarpeisiin. Käyttöoikeus on henkilökohtainen eikä sitä saa siirtää tai jakaa kolmansille osapuolille ilman Toimittajan erillistä kirjallista suostumusta.

2.2. Rekisteröityminen

Rekisteröitymisen yhteydessä Asiakkaan tulee antaa oikeat ja ajantasaiset tiedot. Asiakkaan tulee päivittää tietonsa, mikäli ne muuttuvat. Toimittajalla on oikeus lähettää palveluun liittyviä tiedotteita Asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

2.3. Lainmukaisuus

Asiakas vastaa siitä, että käyttää palvelua Suomen ja EU:n lakien sekä muiden soveltuvien määräysten mukaisesti. Tämä koskee erityisesti viestien sisältöä, lähettäjänimeä, yhteystietojen hallintaa sekä viestien vastaanottajille annettavia kieltomahdollisuuksia.

2.4. Vastuu väärinkäytöksistä

Asiakas vastaa palvelun käytöstä ja viestiliikenteestä aiheutuvista seuraamuksista. Toimittajalla on oikeus valvoa viestiliikennettä epäillessään väärinkäytöksiä. Toimittajalla on oikeus sulkea Asiakkaan tilin ilman erillistä ilmoitusta, jos käyttöehtoja rikotaan.

Toimittajalla on oikeus sulkea asiakkaan asiakastili ilman erillistä ilmoitusta, jos asiakas harjoittaa laitonta toimintaa tai käyttäytyy tavalla, joka on vastoin hyviä tapoja, sovellettavaa lainsäädäntöä tai käyttöehtoja. Tässä tapauksessa toimittaja voi myös pidättää asiakkaan käyttöoikeudet ja/tai evätä Palvelun jatkokehityksen.

2.5. Tietoturva ja ilmoitusvelvollisuus

Asiakas sitoutuu noudattamaan hyviä tietoturvakäytäntöjä ja ilmoittamaan välittömästi mahdollisista tietoturvaongelmista. Jos Asiakas käyttää tahallisesti teknisiä ongelmia hyödyksi, Toimittajalla on oikeus hakea täysimääräisiä vahingonkorvauksia.

3. Tilaus- ja laskutusehdot

3.1. Tilausjaksot ja laskutus

- **Lite- ja Large- paketit:** Kolmen (3) kuukauden tilaus- ja laskutusjakso, ellei toisin ole sovittu Osapuolien kesken.
- **Enterprise- ja Enterprise+ -paketit:** Kahdentoista (12) kuukauden tilaus- ja laskutusjakso, ellei toisin ole sovittu Osapuolien kesken.

3.2. Laskutuksen aikataulu

- Palvelun eri laajuiset tilaukset ja paketit eli käyttöoikeuslisenssimaksut ja niiden sisältämät Palvelut laskutetaan etukäteen sovituin maksuvälein.
- Viestiliikenne laskutetaan kuukausittain jälkikäteen.

3.3. Irtisanominen

- Sopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi.
- Irtisanomisaika alkaa kirjallisen irtisanomisilmoituksen aikana meneillään olevan täyden kalenterikuukauden viimeisestä arkipäivästä lukien.

- Jos sopimusta on jäljellä enintään yksi kuukausi, noudatetaan irtisanomisaikaa, ja sopimus päättyy viimeistään irtisanomiskuukauden lopussa.
- Mikäli sopimusta on jäljellä pidempi ajanjakso kuin kuukausi, Asiakkaan tulee maksaa koko jäljellä oleva sopimuskausi loppuun asti, eikä jo maksettuja maksuja palauteta.

3.4. Laskutuksen erikoisehdot

- **Laskujen maksaminen ja viivästyskorko:** Laskun maksuaika on neljätoista (14) päivää laskun päiväyksestä. Viivästyskorko määräytyy Suomen korkolain (633/1982) mukaisesti. Hinnat on esitetty euroissa, ja laskutusvaluutta on euro.
- **Laskutuksen päättyminen:** Irtisanomisilmoituksesta huolimatta Asiakkaan tulee maksaa ZafeGate:lle voimassa oleva laskutuskausi sen loppuun asti. Käyttöoikeus Palveluun päättyy irtisanomisen astuttua voimaan tai laskutuskauden päättyessä, sen mukaan kumpi tapahtuu myöhemmin.
- **Tilausjaksojen automaattinen uusiminen:** Mikäli Asiakas ei irtisano tilausta ennen kuluvaan tilausjakson päättymistä, tilausjakso uusiutuu automaattisesti vastaavaksi tilausjaksoksi kuin aiemmin voimassa ollut tilausjakso sen hetkisen hinnaston ja käyttöehtojen mukaan.
- **Muut palvelut:** Mahdollisten muiden palveluiden laskutuksesta sovitaan erikseen.
- **Hinnasto:** Palveluun kuuluu sekä maksullisia että maksuttomia osia. Palvelun kulloinkin ajantasaisin hinnasto on luettavissa Palvelussa osoitteessa hopfrog.fi (jäljempänä "Hinnasto").

4. Immateriaalioikeudet

4.1. Palvelun sisältö

Kaikki palveluun liittyvä aineisto, kuten ohjelmistot, dokumentaatiot ja sisältö, ovat Toimittajan omaisuutta.

4.2. Käyttäjän oikeudet

Käyttäjä saa hyödyntää palvelua sisäisiin liiketoimintatarkoituksiinsa. Käyttäjä ei saa kopioida, muokata tai hyödyntää palvelua kaupallisesti ilman Toimittajan lupaa.

4.3. Rajoitukset

Käyttöehdot eivät myönnä Asiakkaalle omistusoikeuksia palveluun.

5. Palvelun sisältö ja ylläpito

5.1 Palvelun keskeiset ominaisuudet:

- Ryhmätekstiviestit, sähköpostikampanjat, Chatbot (basic) ja Chatbot AI (advanced)
- Markkinoinnin automatiikka, analytiikka, historia ja asiakastietokannan (CDP) hallinta
- Viestipohjat ja asiakasräätälöidyt pohjat
- Omnichannel viestintäkanavat ja Palvelut
- Rajapinnat viestien lähettämiseen, vastaanottamiseen ja integraatioihin

5.2 Muut ominaisuudet: Palveluntarjoaja voi tarjota myös muita ominaisuuksia ja viestintäkanavia, joiden hinnoittelusta sovitaan erikseen, jos ne eivät sisälly asiakkaan valitsemaan pakettiin.

5.3 Viestien lähetys: Viestit lähetetään asiakkaan pyynnöstä palvelun verkkosivuston tai integraatioiden kautta. Viestit välitetään välittömästi, mutta ajoittain lähetys voi kestää pidempään ruuhkista johtuen.

5.4 Muutokset ja rajoitukset: Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä teknisiä muutoksia palveluun. Mikäli muutokset edellyttävät asiakkaalta laite- tai ohjelmistopäivityksiä, ne toteutetaan asiakkaan kustannuksella. Palveluntarjoajalla on myös oikeus rajoittaa viestien lähettämistä palvelun tehokkuuden turvaamiseksi.

5.5 Palvelun saatavuus: Palvelu on käytettävissä pääsääntöisesti 24/7, mutta palveluntarjoajalla on oikeus rajoittaa käyttöä huollon, asennuksen tai muiden syiden vuoksi ilman vahingonkorvausvelvollisuutta. Käyttäjälle pyritään tiedottamaan keskeisistä katkoista etukäteen.

5.6 Vastuuvapaus: Palveluntarjoaja ei vastaa vahingoista, jos viestit eivät tavoita vastaanottajaa tai jos viestissä ilmenee pieniä teknisiä tai kosmeettisia poikkeamia. Palveluntarjoaja laskuttaa myös viesteistä, jotka on yritetty lähettää, mutta jotka eivät ole menneet perille (esim. lentotila tai suljettu puhelin). Tyypillisesti viestiä yritetään lähettää uudelleen myöhemmin. Mikäli viesti ei kuitenkaan koskaan saavuta vastaanottajaa, sitä pidetään "failed delivery" -tilanteena, ja viestin lähettäjä saattaa joutua maksamaan viestin lähettämisestä riippumatta siitä, onko viesti saapunut perille vai ei.

6. Tietosuoja

6.1. GDPR-vaatimusten mukaisuus

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR). Tietosuojalainsäädäntö menee käyttöehtojen edelle mahdollisissa ristiriitatilanteissa.

Asiakas vastaa kaikista yhteystietojen käytöstä ja säilyttämisestä, ja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia tietosuojalakeja, kuten GDPR:ää. Asiakas on vastuussa tietosuoja-asetusten ja -käytäntöjen asianmukaisesta ylläpitämisestä, erityisesti henkilökohtaisen tiedon suojaamisesta ja hallinnasta.

6.2. Yhteystietojen käyttö

Asiakas vastaa siitä, että kaikki tallennetut yhteystiedot ovat tietosuojalain mukaisia ja niiden käyttöön on asianmukaiset oikeudet.

7. Palvelun saatavuus ja vastuunrajoitukset

7.1. Käytettävyys

Palvelu on lähtökohtaisesti saatavilla 24/7. Huoltokatkoista ja muista katkoista Palvelun käytössä pyritään ilmoittamaan etukäteen, ja ne pyritään ajoittamaan yöaikaan.

7.2. Vastuunrajoitus

Toimittaja ei vastaa palvelun käyttökatkoista, viivästyksistä tai ruuhkautumisesta aiheutuvista vahingoista.

7.3. Asiakkaan vastuut

Asiakas vastaa viestien sisällöstä, lähettäjänimestä ja vastaanottajien yhteystiedoista.

7.4. Toimittajan vastuut

Toimittaja ei vastaa Asiakkaan tietojen katoamisesta tai vahingoittumisesta järjestelmävirheen vuoksi. Asiakas ymmärtää, että tietojen säilytys on pyritty toteuttamaan mahdollisimman turvallisesti ja monipuolisesti. Kuitenkin asiakkaan tulee olla tietoinen siitä, että tietoteknisten tai muiden virheiden mahdollisuutta ei voida koskaan täysin sulkea pois.

7.5. Force majeure

Toimittaja ei ole vastuussa viivästyksistä, suorituskyvyn puutteista tai sopimusrikkomuksista, jotka johtuvat ylivoimaisista esteistä (Force Majeure). Ylivoimaisiin esteisiin kuuluvat muun muassa, mutta eivät rajoitu, luonnonmullistukset, sodat, terrori-iskut, viranomaismääräykset, työtaistelut, infrastruktuurihäiriöt, sähkökatkokset, tietoverkkohäiriöt, tai muut olosuhteet, joita toimittaja ei voi kohtuudella hallita tai ennakoida.

7.6 Kolmansien osapuolien palvelut

Tietyt Palvelun toiminnot voivat sisältää kolmansien osapuolten tarjoamia palveluja tai integraatioita. Palveluntarjoaja ei vastaa vahingoista, jotka johtuvat näiden kolmansien osapuolien palveluiden käytöstä tai niiden saatavuuden keskeytyksistä.

Näihin Käyttöehtoihin sisältyvät ainoastaan Palvelun ja sen käytön ehdot. Kolmansien osapuolten palveluiden käyttöön sovelletaan heidän omia ehtojaan ja käytäntöjään, joista Palveluntarjoaja ei ole vastuussa, olipa palvelu linkitetty Palveluun tai ei.

8. Käyttöehtojen voimassaolo sekä muutokset palvelussa ja hinnastossa

8.1 Käyttöehtojen voimaantulo

Käyttöehdot astuvat voimaan, kun Palveluntarjoaja myöntää Käyttäjälle käyttöoikeuden. Käyttäjä hyväksyy käyttöehdot viimeisimmän käyttöoikeusjakson alkaessa.

8.2 Hinnaston ja palvelun muutokset

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa hinnastoa ja palvelun käyttömahdollisuuksia, mutta suuremmista muutoksista, jotka vaikuttavat Käyttäjään, tulee ilmoittaa vähintään neljä viikkoa ennen muutosten voimaantuloa. Käyttäjä voi irtisanoa asiakkuuden, jos muutokset ovat merkittäviä ja vaikuttavat palvelun käyttöön.

8.3 Toimittajan oikeus muuttaa käyttöehtoja

Toimittajalla on oikeus muuttaa käyttöehtoja. Muutoksista ilmoitetaan kotisivuilla ja tarvittaessa Asiakkaalle suoraan sähköpostitse.

8.4 Käyttöehtojen hyväksyminen ja voimassaolo

Maksullista käyttöoikeusjaksoa nauttivaan Käyttäjään sovelletaan ajantasaisimmat käyttöehdot, mutta ne hyväksytään aina käyttöoikeusjakson uusiutuessa. Veloituksetonta käyttöoikeusjaksoa nauttiva Käyttäjä hyväksyy ajantasaiset ehdot ilman erillistä ilmoitusta.

8.5 Käyttöoikeuden peruminen

Palveluntarjoaja voi perua tai evätä käyttöoikeuden, jos Käyttäjä ei noudata käyttöehtoja.

8.6 Ylivoimainen este

Palveluntarjoaja ja Käyttäjä voivat vapautua velvoitteistaan ylivoimaisen esteen, kuten sodan, luonnonkatastrofien tai työtaisteluiden, vuoksi.

8.7 Lainvastaisuus tai pätemättömyys

Jos jokin ehto on lainvastainen tai pätemätön, se ei vaikuta muiden ehtojen voimassaoloon.

9. Asiakastiedot ja tietosuoja

9.1 Asiakastietojen kerääminen ja käyttö

Palveluntarjoaja kerää ja käsittelee asiakastietoja, jotka ovat tarpeellisia palvelun tarjoamiseksi ja asiakassuhteen hoitamiseksi. Asiakas sitoutuu antamaan ajantasaiset ja oikeat tiedot.

9.2 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Palveluntarjoaja noudattaa voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä ja käsittelee henkilötietoja ainoastaan palvelun tarjoamiseen liittyvissä tarkoituksissa. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa, oikaista tai poistaa omat tietonsa, lain sallimissa puitteissa.

9.3 Tietojen luovuttaminen kolmansille osapuolille

Palveluntarjoaja voi luovuttaa asiakastietoja kolmansille osapuolille vain, jos se on tarpeellista palvelun suorittamiseksi tai lain velvoittaessa. Kolmansien osapuolten käyttöön sovelletaan heidän omia tietosuojakäytäntöjään.

9.4 Asiakkaan vastuu tietojen oikeellisuudesta

Asiakas vastaa siitä, että kaikki häneltä annettavat tiedot ovat oikeita ja ajantasaisia. Mikäli tiedot ovat virheellisiä, Palveluntarjoaja ei ole vastuussa mahdollisista ongelmista palvelun käytössä.

9.5 Tietoturva

Palveluntarjoaja huolehtii asiakastietojen suojaamisesta, mutta ei voi taata täydellistä tietoturvaa.

10. Salassapito

10.1 Salassapitovelvollisuus

Käyttäjä ja Palveluntarjoaja sitoutuvat pitämään luottamuksellisina toiselta osapuolelta saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamukselliseksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä. Salassapitovelvollisuus ei koske tietoja, jotka ovat julkisia, saatu ilman salassapitovelvoitetta, olleet osapuolen hallussa ennen saamista, kehitetty itsenäisesti tai jotka osapuoli on velvollinen luovuttamaan lain mukaan.

10.2 Aineiston palautus ja hävittäminen

Kun sopimus päättyy tai kun aineistoa ei enää tarvita sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin, osapuolet sitoutuvat lopettamaan luottamuksellisen aineiston käytön ja palauttamaan tai hävittämään sen luotettavalla tavalla. Lain tai viranomais määräyksen mukaan aineistoa voidaan säilyttää.

10.3 Salassapitovelvollisuuden voimassaolo

Salassapitovelvollisuus pysyy voimassa sopimuksen päättymisen jälkeen viiden vuoden ajan, ellei lainsäädäntö määrää pidempää salassapitovelvollisuutta.

11. Muita ehtoja

11.1 Sovellettava laki ja kiistojen ratkaiseminen

Käyttöehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Kiistat pyritään ratkaisemaan osapuolten keskinäisissä neuvotteluissa, ja jos tämä ei ole mahdollista, ne ratkaistaan Satakunnan käräjäoikeudessa.

11.2 Asiakasreferenssit

Palveluntarjoajalla on oikeus käyttää maksullisen käyttöoikeusjakson omaavien Asiakkaiden nimeä ja logoa asiakasreferenssinä, mutta asiakkaan luottamuksellisia tietoja ei saa mainita. Asiakas voi kieltää referenssin käytön ilmoittamalla siitä kirjallisesti asiakaspalveluun.

11.3 Analytiikkatiedot

Palveluntarjoajalla on oikeus kerätä ja käyttää koottuja ja anonymisoituja analytiikkatietoja Palvelua käyttäviltä käyttäjiltä ja upotetusta sisällöstä. Nämä tiedot ovat Palveluntarjoajan omaisuutta, ja käyttäjät luovuttavat kaikki oikeudet, mukaan lukien tekijänoikeudet, näihin tietoihin. Palveluntarjoaja voi käyttää tietoja omiin kaupallisiin tarkoituksiin.

11.4 Oikeuksien siirto

Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan kolmannelle osapuolelle ilman Käyttäjän erillistä hyväksyntää, esimerkiksi palvelun siirtyessä kaupalla toiselle elinkeinonharjoittajalle.