

Arena Interactive

yleiset toimitusehdot 1.6.2018 alkaen

§ 1 Soveltamisala

Arena Interactive konsernin yleisiä toimitusehtoja sovelletaan kaikkiin Arena Interactive Oy:n ja Arena Messaging Oy:n (yhdessä "Arena Interactive") asiakkaalle tai jälleenmyyjälle ("Asiakas") tarjoamiin jatkuvana palveluna tuotettaviin palveluihin ja kehityspalveluihin, ellei Arena Interactiven ja Asiakkaan välillä ole erikseen kirjallisesti toisin sovittu.

§ 2 Määritelmät

2.1. Osapuolet

"Osapuolet" tarkoittaa Arena Interactiven ja Asiakasta yhdessä mainittuna.

2.2. Jatkuva Palvelu

Jatkuvalla Palvelulla tarkoitetaan Arena Interactiven kehittämiä ja tarjoamia tietoverkkojen välityksellä toimitettavia SaaS (Software as a Service) -palveluita, jotka sisältävät Toimeksiantoon ja jotka on kuvattu Osapuolten hyväksymässä Tilaussopimuksessa taikka Arena Interactiven Asiakkaalle toimittamassa tarjouksessa tai hinnastossa. Palvelut hyödyntävät Arena Interactiven Alustapalveluita, jotka on kehitetty erillään Toimeksiannosta.

2.3. Kehityspalvelu

Kehityspalveluilla tarkoitetaan Arena Interactiven Asiakkaalle tarjoamia projektimuotoisia kehityspalveluita ja muita Toimeksiantoon liittyviä asiakaskohtaisia palveluja, jotka suoritetaan Jatkuvan Palvelun käyttöönoton mahdollistamiseksi, ja jotka on kuvattu Osapuolten hyväksymässä Tilaussopimuksessa taikka Arena Interactiven Asiakkaalle toimittamassa tarjouksessa tai hinnastossa ja joiden Toimituksen kohdetta Arena Interactive tuottaa Asiakkaalle Jatkuvana Palveluna.

2.4. Alustapalvelu

Alustapalveluilla tarkoitetaan Arena Interactiven kehittämiä esimerkiksi mobiiliviestintään ja mobiilimaksamiseen liittyviä ohjelmistoja, joita hyödynnetään Asiakkaalle tarjottavissa Palveluissa ja jotka on kehitetty erillään Toimeksiannosta. Sovitut Alustapalvelut tarjotaan osana Jatkuvia Palveluita.

2.5. Palvelu

Palveluilla tarkoitetaan Arena Interactiven Asiakkaalle tarjoamia Jatkuvia Palveluita ja Kehityspalveluita.

2.6. Käyttöaika

"Käyttöaika" tarkoittaa kokonaisaikaa, jona Jatkuvat Palvelut ovat Asiakkaan käytössä.

2.7. Loppukäyttäjät

"Loppukäyttäjät" tarkoittaa Palveluja hyödyntävää Asiakkaan asiakasta tai muuta loppukäyttäjää.

2.8. Palveluaika

"Palveluaika" tarkoittaa aikaa jolloin Arena Interactiven asiakaspalvelu on saatavilla, asiakastuen osalta 9-16 Suomen aikaa lukuun ottamatta yleisiä vapaapäiviä (sovittuna Käyttöaikana) ja hälytystilanteiden osalta pääsääntöisesti 24/7 osapuolten sopimassa laajuudessa, pois lukien suunnitellut huoltokatkot ja muut vastaavat näissä toimitusehdoissa yksilöidyt tilanteet.

2.9. Palveluympäristö

"Palveluympäristö" tarkoittaa Arena Interactiven ja sen yhteistyökumppaneiden tietojärjestelmiä ja tietoliikenneyhteyksiä, joita käyttämällä Arena Interactive ja sen yhteistyökumppanit tarjoavat Palvelut Asiakkaalle.

2.10. Tietoineisto

"Tietoineisto" tarkoittaa kaikkea Palveluissa välittyvää tietoa riippumatta sen asiasisällöstä tai muodosta.

2.11. Asiakkaan aineisto

"Asiakkaan aineisto" tarkoittaa Asiakkaan Arena Interactivelle toimittamaa Palvelun suorittamiseen käytettävää materiaalia ja aineistoa, joiden omistus- ja tekijänoikeus kuuluu Asiakkaalle.

2.12. Toimeksianto

"Toimeksianto" tarkoittaa Asiakkaalle tarjottavaa Palvelua, jonka Arena Interactive suorittaa Asiakkaalle Tilaussopimuksen tai tarjouspyynnön ja Tilausvahvistuksen perusteella.

2.13. Tilaussopimus

"Tilaussopimus" tarkoittaa Asiakkaan ja Arena Interactiven välistä Toimeksiantoa koskevaa sopimusta, jossa määritellään Toimeksiannon sisältö ja toimitus- sekä myyntiehdot.

2.14. Tilausvahvistus

"Tilausvahvistus" tarkoittaa Asiakkaan Arena Interactivelle toimittamaa ilmoitusta, jossa se hyväksyy Arena Interactiven Toimeksiantoa koskevan tarjouksen Palvelun sisällöstä, kustannuksista ja toimitusaikataulusta.

2.15. Toimituksen kohde

"Toimituksen kohde" tarkoittaa Kehityspalvelun tuloksena Arena Interactiven ilmoitusta, jossa se hyväksyy Arena Interactiven Toimeksiantoa koskevan Jatkuvan Palveluna Asiakkaalle.

§ 3 Palveluita koskevat ehdot

3.1. Tarjous ja sopimus

Asiakkaalle toimitettavan Palvelun sisältö on määritelty Tilaussopimuksessa tai Arena Interactiven Asiakkaalle toimittamassa tarjouksessa ja mahdollisesti niiden liitteenä olevissa palvelukuvauksessa tai projektisuunnitelmassa. Tilaussopimuksessa, tarjouksessa tai projektisuunnitelmassa on määritelty lisäksi vähintään Palvelua koskeva kustannusarvio ja toimitusaikataulu sekä muut tarvittavat tiedot.

Asiakas hyväksyy tarjouksen tai projektisuunnitelman toimittamalla Arena Interactivelle Tilausvahvistuksen joko sähköpostitse tai kirjallisesti. Asiakkaan vastaus tarjoukseen tai projektisuunnitelmaan, johon sisältyy lisäyksiä, rajoituksia tai ehtoja, ei sido Arena Interactiven, vaan vastaus katsotaan Asiakkaan vastaehdotukseksi.

Ellei Palvelun suorittamisesta laadita erikseen kirjallista Tilaussopimusta, Arena Interactiven Asiakkaalle antama tarjous tai projektisuunnitelma ja Asiakkaan sitä koskeva Tilausvahvistus synnyttää sopimuksen Toimeksiannosta.

Arena Interactiven Asiakkaalle toimittama tarjous on voimassa neljäkymmentäviisi (45) päivää Palvelua koskevan tarjouksen päiväyksestä lukien. Arena Interactive ei ole velvollinen suorittamaan Palvelua Asiakkaalle, jos Asiakas toimittaa Arena Interactivelle Tilausvahvistuksen edellä mainitun ajan jälkeen. Mikäli Arena Interactive kuitenkin hyväksyy Asiakkaan

Tilausvahvistuksen tarjouksen voimassaoloajan jälkeen, tarjouksesta muodostuu sitova Toimeksianto.

3.2. Toimittajan yleiset veloitteet Palvelun toimittaminen

Arena Interactive toimittaa Palvelut Toimeksiannon ja Jatkuvan Palvelun kulloinkin voimassa olevien palvelu- ja rajapintakuvausten mukaisesti ja Kehityspalvelun projektisuunnitelman mukaisesti.

Arena Interactive on oikeus käyttää parhaaksi katsomaansa viestiliikenneyhteyttä sekä muutoin tuottaa Palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla itse valitsemiansa työmenetelmiä ja toimintaprosesseja noudattaen. Arena Interactivella on oikeus käyttää Palveluidensa suorittamiseen alihankkijoita.

3.3. Asiakkaan vaatimukset yksittäiseen Toimeksiantoon tai Palveluun

Asiakkaan esittämistä muutoksista Toimeksiantoon neuvotellaan Osapuolten kesken aina tapauskohtaisesti. Jos Toimeksiantoon tehdään muutoksia, jotka eivät ole Arena Interactivesta johtuvia tai sen vastuulla, on kyseessä Toimeksiannon muutos, joka oikeuttaa Arena Interactivettä muuttamaan Toimeksiannon sisältöä, toimitusaikataulua ja hintaa muutosta vastaavalla tavalla. Arena Interactivella ei ole velvollisuutta toteuttaa Asiakkaan esittämää muutosta, ellei muutoksen vaikutuksista ole sovittu.

3.4. Palvelun toimitusaika

Asiakas hyväksyy Palvelun toimitusajan Tilaussopimuksessa tai hyväksyessään Arena Interactiven tarjouksen Tilausvahvistuksella.

Arena Interactive pyrkii toimittamaan Palvelun Asiakkaan käytettäväksi sopimuksen mukaan ja Käyttöaikana Toimeksiannon yhteydessä määritellystä arvioidusta toimitusajankohdasta alkaen. Palvelun arvioidun toimitusajankohdan toteutumisen edellytyksenä on, että Asiakas on Tilauksen yhteydessä antanut Arena Interactivelle kaikki tarvittavat palvelutiedot.

Arena Interactivella on oikeus muuttaa Palvelun suorittamisen toimitusaikataulua Asiakkaasta johtuvan viivästymisen vuoksi. Arena Interactive vahvistaa lopullisen toimitusajankohdan saatuaan Asiakkaalta kaikki tarvittavat palvelutiedot.

Edelleen mikäli tiedossa oleva viivästys aiheuttaa huomattavaa haittaa Arena Interactivelle, tällä on oikeus purkaa Toimeksiantoa koskeva sopimus. Edelleen Arena Interactivella on oikeus laskuttaa Asiakkaalta viivästyksen aiheuttamista välittömistä kustannuksista aiheutuneet menetykset.

3.5. Palvelun peruuttaminen tai keskeyttäminen

Asiakkaan tekemä sopimus Toimeksiannosta on sitova. Jos Asiakas peruuttaa Toimeksiannon, Asiakas on velvollinen korvaamaan Arena Interactivelle aiheutuneet kustannukset ja suorittamaan sen osan sovittujen projektimaksujen, ylläpitomaksujen tai muiden maksujen sisältämästä työstä, joka on ehditty tuottaa ennen kuin Toimeksianto peruuntui sekä muut kolmansien osapuolten kustannukset, joita Arena Interactive ei voi peruuttaa ja projektin henkilöstökustannukset enintään 7 työpäivän ajalta, ellei Arena Interactive onnistu siirtämään resursseja muihin asiakasprojekteihin. Arena Interactivella on oikeus purkaa Toimeksiantoa koskeva sopimus, jos on todennäköistä, ettei Asiakas kykene täyttämään sopimuksesta aiheutuvia velvollisuuksiaan.

3.6. Asiakkaan järjestelmät

Asiakas vastaa Palvelujen käytön ja hyödyntämisen edellyttämistä laitteista, ohjelmistoista, tietoliikenneyhteyksistä ja niihin liittyvistä palveluista, jotka eivät sisälly Toimeksiantoon ja Palveluihin. Arena Interactive ei vastaa Palvelujen puutteista, jotka johtuvat Asiakkaan vastuulla olevasta laite- tai ohjelmistoympäristöstä tai tietoliikenneyhteyksien häiriöistä tai niiden yhteensopimattomuudesta Palvelujen kanssa.

Asiakkaan laitteiden ja ohjelmistojen tulee olla toimivaltaisten viranomaisten hyväksymiä, ja ne eivät saa haitata tai häiritä Arena Interactiven toimintaa tai tietoliikennettä. Asiakas vastaa Arena Interactiven ja sen yhteistyökumppaneiden tietoliikenneverkolle tai Palvelujen tuottamisessa käytetyille laitteille tai ohjelmistoille aiheuttamastaan vahingosta.

Asiakas liittyy tietojärjestelmänsä ja tietoliikenneverkkonsa tai niiden osat Palveluihin ja käyttää Palveluja omalla vastuullaan.

Asiakas ilmoittaa Arena Interactivelle viipymättä kaikista sellaisista omiin järjestelmiinsä tekemistään muutoksista, jotka voivat vaikuttaa Palveluihin tai niiden tarjoamiseen. Arena Interactivella on oikeus veloittaa tuntiveloitusperusteella hinnastonsa mukaisesti tällaisten muutosten edellyttämistä ja Palvelujen saatavuuden varmistamiseksi tarvittavista lisätoista.

3.7. Tietoturva

Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmänsä, lähiverkon tai muun vastaavan tietoliikennelaitteen tai -järjestelmän tietosuojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas vastaa tähän liittyvien laiminlyöntiensä seuraamuksista sekä Arena Interactiven ja sen yhteistyökumppaneiden palveluverkkoon tuomiensa virusten ynnä muiden haittaohjelmien Arena Interactivelle tai kolmansille osapuolille aiheuttamista vahingoista.

Arena Interactive huolehtii Palvelujen ja Asiakkaan tietojen tietoturvasta varmistamalla kohtuullisiksi katsomillaan keinoilla tietoliikenteensä, tietojärjestelmänsä sekä niissä käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen luottamuksellisuuden, eheyden ja käytettävyyden.

Jos Asiakkaan tietoturvaan kohdistuu erityinen uhka, Arena Interactive pyrkii ilmoittamaan siitä viipymättä Asiakkaalle ja kertomaan samalla Asiakkaan käytettävissä olevista toimenpiteistä sen torjumiseksi.

3.8. Asiakkaan vastuut aineistoista ja Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakas vastaa Arena Interactivelle siitä, ettei sen Palveluiden suorittamista varten Arena Interactivelle toimittama Asiakkaan aineisto loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia eikä Asiakkaan aineistoihin kohdistu mitään käyttö- tai muita oikeudellisia rajoituksia. Sama pätee kaikkia muitakin aineettomia oikeuksia, kuten tavaramerkki- ja toiminimi-oikeuksia tai muita henkiseen ja teollisiin oikeuksiin kohdistuvia yksinoikeuksia.

Toimitaessaan Asiakkaan aineistoja Arena Interactivelle, Asiakas sitoutuu suojaamaan Arena Interactivettä ja korvaamaan Arena Interactivelle kaikki ne korvaukset ja kustannukset, jotka Arena Interactive joutuu kolmannen osapuolen johdosta suorittamaan, mikäli vahingot aiheutuvat kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksien loukkaamisesta.

Asiakas vastaa Palveluiden suorittamista varten Arena Interactivelle toimittamansa Asiakkaan aineiston sekä muun aineiston sisällössä olevista mahdollisista virheistä.

Asiakas antaa Arena Interactivelle riittävät tiedot Palvelujen tuottamiseksi ja muutoinkin myötävaikuttaa Palvelujen ylläpitämiseen. Asiakas vastaa Arena Interactivelle antamistaan tiedoista, niiden oikeellisuudesta sekä siitä, etteivät ne loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia.

Asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus käsitellä Palvelujen yhteydessä luottamuksellisia viestejä, tunnistamistietoja, paikkatietoja ja henkilötietoja toimintansa ja Toimeksiannon edellyttämällä tavalla, ja siitä, että se on hankkinut käsittelyssä tarvittavat luvat ja suostumukset sekä laatinut tarvittavat rekisteriselosteet ja suorittanut tarvittavat rekisteröinnit.

Palveluja koskevat käyttäjätunnukset ja salasana on säilytettävä ja niitä ei saa asettaa luvattomasti kolmansien saataville. Asiakas vastaa Arena Interactivelta saamistaan Palveluja koskevista kolmansille luovuttamistaan käyttäjätunnuksista ja salasanoina kuten omistaan. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Arena Interactivelle havaitsemistaan käyttäjätunnusten ja salasanojen väärinkäyttötilanteista.

§ 4 Jatkuvia Palveluita koskevat erityisehdot

4.1. Yleistä

Arena Interactive toimittaa Jatkuvat Palvelut Tilaus sopimuksen ja Jatkuvaan Palvelua koskevan palvelukuvauksen mukaan ja siltä osin kuin edellä mainituissa ei muuta sovi, omien käytäntöjensä mukaisesti.

4.2. Palvelun muutokset

Arena Interactivella on oikeus tehdä Jatkuvien Palvelujen tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia edellyttäen, ettei Toimeksiannon sisältö muutu vähäistä suuremmissa määrässä. Arena Interactive suorittaa Jatkuvien Palveluiden huoltotyöt pääsääntöisesti tiistaisin klo 23–01. Arena Interactive voi korvata Jatkuvan Palvelun toimittamiseen käytettävän järjestelmän tai sen osia, kuten Alustapalveluja, sen uudella versiolla tai toisella järjestelmällä. Korvaavan järjestelmäversion tai uuden järjestelmän on tällöin toiminnallisuudeltaan ja muilta ominaisuuksiltaan täytettävä sopimuksessa Jatkuvalle Palvelulle määritellyt vaatimukset.

Arena Interactive ilmoittaa Asiakkaalle ennakolta mahdollisista muutoksista niitä koskevan sopimuksen voimassaolon aikana. Jos muutos vaikuttaa Jatkuvien Palvelujen yleiseen toiminnallisuuteen, Arena Interactive ja Asiakas sopivat vastaavista muutoksista Toimeksiintoon.

Arena Interactivella on myös oikeus muuttaa Jatkuvia Palveluja lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella tai muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. Asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista siltä osin kuin ne edellyttävät muutoksia Asiakkaan omiin laitteisiin ja järjestelmiin.

Arena Interactive pyrkii ilmoittamaan Jatkuviin Palveluihin vaikuttavista muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen. Lisäksi Arena Interactive pyrkii tarpeelliseksi katsomillaan toimenpiteillä minimoimaan Asiakkaalle aiheutuvat haitat muutosten mahdollisesti aiheuttamista keskeytyksistä Jatkuviin Palveluihin. Arena Interactive ei vastaa edellä mainituista toimenpiteistä mahdollisesti aiheutuvasta haitasta.

Arena Interactive voi korvata Palveluympäristön sen uudella versiolla tai toisella järjestelmällä. Korvaavan Palveluympäristöversion tai uuden järjestelmän on tällöin toiminnallisuudeltaan ja muilta ominaisuuksiltaan täytettävä sopimuksessa Palveluympäristölle määritellyt vaatimukset.

4.3. Jatkuvan Palvelun saatavuus

Arena Interactive käyttää Jatkuvien Palvelujen tuottamiseen usean operaattorin matkaviestinverkkoja ja viestinvälityskumppaneitaan sekä muita teknisiä kumppaneita. Arena Interactiven vastuu Jatkuvista Palveluista ja niiden toiminnasta rajoittuu Arena Interactiven omien tietojärjestelmien toimintoihin, eikä Arena Interactive voi taata Jatkuville Palveluille aukotonta saatavuutta kaikkialla Palvelujen tavoitellulla peittoalueella, eikä muuten taata Jatkuvien Palvelujen saatavuutta tai häiriöttömyyttä. Arena Interactive ei vastaa Jatkuvien Palvelujen mahdollisista käyttörajoituksista ulkomailla.

4.4. Jatkuvan Palveluiden hyväksyminen

Arena Interactive toimittaa Jatkuvat Palvelut kokonaispalveluna ja vastaa yhdessä yhteistyökumppaneidensa kanssa Jatkuvan Palvelun hankkimisesta ja ylläpidosta.

Arena Interactive ja sen yhteistyökumppanit voivat tehdä Jatkuvaan Palveluun muutoksia huolehtien kuitenkin aina Jatkuvien Palvelujen jatkuvuudesta ja käytettävyydestä Toimeksiannon mukaisesti.

Asiakkaan tulee tehdä Arena Interactiven sille toimittamiin Jatkuviin Palveluihin vastaanottotarkastus seitsemän (7) päivän kuluessa siitä, kun käyttöoikeus järjestelmään on Asiakkaalle luovutettu. Asiakkaan on viivytyksettä ilmoitettava Arena Interactivelle kirjallisesti havaitsemistaan vioista, virheistä ja puutteista. Sellaiset viat, virheet ja puutteet, jotka eivät olennaisesti haittaa Jatkuvan Palvelun käyttöä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle, mutta Arena Interactive on velvollinen ilman aiheutonta viivytystä korjaamaan ne tässä sopimuksessa määriteltyjen velvollisuuksien puitteissa.

Arena Interactive suorittaa Jatkuvan Palvelun käyttöönottoon liittyvät sovitut toimenpiteet ja antaa Asiakkaan henkilöstölle käyttökoulutusta erikseen sovitun määrän ilman erillistä veloitusta. Käyttöönottoon ja käyttökoulutukseen liittyvistä lisätyöpäivistä, jotka johtuvat Asiakkaan puolella olevasta syystä, Arena Interactive laskuttaa erikseen. Aikataulu Jatkuvan Palvelun käyttöönoton ja käyttökoulutuksen osalta soviitaan Osapuolten kesken erikseen.

Arena Interactive luovuttaa Asiakkaalle käyttöoikeuden Jatkuvaan Palveluun erikseen sovittuna ajankohtana. Jatkuvan Palvelun käyttöoikeus alkaa, kun Asiakas on toimittanut tilausvahvistuksen Arena Interactivelle, ja Arena Interactive on antanut Asiakkaalle Jatkuvaan Palveluun liittyvät käyttöoikeudet ja -tunnukset. Selvyyden vuoksi todetaan vielä, että käyttöoikeudet ja -tunnukset ovat henkilökohtaisia, eikä niitä ole ilman Arena Interactiven etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta luovuttaa kolmansille osapuolille.

4.5. Jatkuvan Palvelun virhe

Ellei muuta ole sovittu, Jatkuvaan Palvelussa on virhe ("Virhe"), jos se poikkeaa Toimeksiannosta, palvelu- tai rajapintakuvauksessa Palvelulle määritellyistä ominaisuuksista, ja jos tämä poikkeama vaikeuttaa olennaisesti Palvelun käyttämistä.

Palvelussa ei ole Virhettä, jos Virhe johtuu

- (I) Asiakkaan määrittelemästä asiasta, laiminlyönnistä tai huolimattomuudesta,
- (II) Asiakkaan aineistossa olleesta virheestä tai puutteesta,
- (III) tietoliikennehäiriöstä, joka ei johdu Arena Interactiven Palvelun piirissä olevasta seikasta tai olosuhteesta, taikka
- (IV) palvelu- tai rajapintakuvauksessa Palvelulle määriteltyjen ominaisuuksien vähäisestä poikkeamasta.

Asiakkaan tulee yksilöidä ja kuvailla Palvelussa mahdollisesti ilmenevät Virheet kirjallisesti Arena Interactivelle neljäntoista (14) päivän kuluessa Virheen havaitsemisesta. Arena Interactiven tulee oman valintansa mukaan joko korjata Virhe tai opastaa Asiakkaalle keino Virheen kiertämiseksi. Arena Interactive korjaa Virheet tai puutteellisuudet kohtuullisessa ajassa ottaen huomioon Virheen tai puutteen merkityksen Palvelujen toiminnallisuudelle.

Jos Arena Interactive ei kykene korjaamaan Virhettä kohtuullisen ajan kuluessa virheilmoituksesta, tai jos Arena Interactive ilmoittaa, ettei Virhettä voida korjata, ja Virheellä on olennainen merkitys, Asiakkaalla on oikeus palauttaa Jatkuvaan Palveluun liittyvät järjestelmät Arena Interactivelle. Edelleen Asiakkaalla on oikeus saada maksamansa Jatkuvan Palvelun käyttöoikeuslisenssimaksut takaisin siltä ajalta, kun Asiakas ei ole voinut käyttää Jatkuvaan Palvelua sitä koskevan sopimuksen mukaisesti. Arena Interactive ei vastaa mahdollisista Asiakkaan tai kolmansien osapuolten välillisistä vahingoista.

4.6. Jatkuvaan Palveluissa välittyvä tieto ja sisältö

Asiakas vastaa Jatkuviin Palveluihin jättämistään tai Loppukäyttäjien jättämistä ja mahdollisesti muihin tietoliikenneverkkoihin levinneestä Tietoaineistosta sekä niiden tekijän- ja teollisoikeuksista, niihin liittyvien lupien hankkimisesta ja kustannuksista, muusta laillisuudesta sekä Tietoaineistoon kohdistuvien rikkomusten aiheuttamista seuraamuksista ja vaateista. Asiakas vastaa myös raportoinneista ja tilityksistä sellaisten aineistojen osalta, jotka vaativat erillistä raportointia ja tilityksiä esimerkiksi tekijänoikeusorganisaatioille.

Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan toimittama tai Jatkuvien Palvelujen kautta toimitettu Tietoaineisto ei aiheuta häiriötä Loppukäyttäjille, vahinkoa Arena Interactivelle tai kolmansille osapuolille, eikä loukkaa hyvää tapaa taikka lain tai viranomaisten määräyksiä.

Jos viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että Jatkuvien Palvelujen kautta on toimitettu edellisessä kappaleessa tarkoitettua Tietoaineistoa Loppukäyttäjille taikka Arena Interactivelle, sen kumppanien tai kolmannen

palvelimille, Arena Interactivella on Asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava Tietoaaineisto, estää sen käyttö tai sulkea Jatkuvat Palvelut Asiakkaalta.

Arena Interactive ei vastaa Tietoaaineiston lainmukaisuudesta, virheettömyydestä, luotettavuudesta, saatavuudesta tai muista ominaisuuksista. Arena Interactive ei myöskään vastaa Jatkuvia Palveluja hyväksikäyttäen välitetyä Tietoaaineiston mahdollisesta viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista.

Arena Interactivella on oikeus valvoa Jatkuvien Palveluiden kautta kulkevaa viestiliikennettä ja sen sisältöä Jatkuvien Palvelujen toiminnan varmistamiseksi ja kehittämiseksi sekä mahdollisten väärinkäytösten havaitsemiseksi lakien ja Arena Interactiven tai sen kumppaneiden tekemien operaattori- ja muiden yhteistyösopimusten kulloinkin sallimissa rajoissa.

Arena Interactive voi lisäksi käsitellä sekä Tietoaaineistoa että viestien tunnistamis- ja paikkatietoja Jatkuvien Palvelujen toteuttamista, käyttämistä, teknistä kehittämistä ja laskuttamista varten.

4.7. Loppukäyttäjä

Asiakas on vastuussa Loppukäyttäjille Jatkuvien Palvelujen toiminnasta ja siitä, että Loppukäyttäjät noudattavat Palveluihin kulloinkin soveltuvia käyttöehtoja ja ovat tietoisia Jatkuvien Palvelujen käyttöön mahdollisesti liittyvistä rajoituksista.

Asiakas toteuttaa Jatkuvia Palveluja koskevan Loppukäyttäjiin suunnatun kaiken viestinnän ja markkinoinnin Toimeksiannon, lain, asetusten ja hyvän tavan mukaisesti.

Jatkuvia Palveluja tulee tarjota Loppukäyttäjille Tilauksen, lain, asetusten ja muiden viranomaismääräysten sekä hyvän tavan mukaisesti. Jatkuvia Palveluja ei saa käyttää tavalla, joka on haitallista, loukkaavaa tai vahingollista Arena Interactivelle, muille Arena Interactiven asiakkaille, Loppukäyttäjille tai kolmansille.

Asiakas vastaa kaikista Jatkuvien Palvelujen kautta tarjoamista tuotteista ja palveluista ja niiden sisällöstä sekä niihin liittyvistä velvoitteista ja vastuista, eivätkä näihin tuotteisiin tai palveluihin liittyvät Loppukäyttäjän vaatimukset poista Arena Interactiven oikeutta veloittaa Asiakasta Jatkuvista Palveluista.

4.8. Tekninen tuki

Arena Interactive sitoutuu ilman eri korvausta antamaan Asiakkaalle Jatkuvaa Palvelua koskevan sopimuksen voimassaoloaikana arkipäivisin klo 9-16 joko puhelimitse tai sähköpostitse järjestelmään ja sen ylläpitoon liittyvää tuotetukea, mukaan lukien järjestelmän rajapintoja koskevaa tukea, siltä osin kuin se on Arena Interactiven määriteltävissä.

Arena Interactiven on dokumentoitava tukipalvelun yhteydessä tekemänsä toimenpiteet asianmukaisesti ja Asiakkaan pyytäessä yksilöitävä tekemänsä toimenpiteet.

Siltä osin Arena Interactiven tukipalveluiden tarjoamiseen käyttämä työaika ylittää viisi (5) tuntia viikossa, Arena Interactive voi tarjota, muttei ole velvollinen tarjoamaan, Asiakkaalle tuotetukea ja/tai koulutuspalveluita erillisen sopimuksen tai kulloinkin voimassa olevan tuntihintaveloituksen mukaan.

§ 5 Kehityspalveluita koskevat erityisehdot

5.1. Kehityspalveluiden kohde ja sisältö

Kehityspalvelut toteutetaan projekteina sovellettavan projektisuunnitelman mukaisesti. Mikäli ei tehdä projektisuunnitelmaa (kuten esimerkiksi pienkehitys), Arena Interactive tuottaa Kehityspalvelut omilla menetelmillään aikaan ja materiaaliin perustuvaa korvausta vastaan.

Toimituksen kohteena on ratkaisu, jota Arena Interactive tuottaa Kehityspalvelun hyväksynnän jälkeen Jatkuvana Palveluna Asiakkaalle. Kehityspalvelut voivat koostua asiakaskohtaisista ohjelmistoista,

valmisohjelmistojen tai Alustapalveluiden parametroidusta tai kustomoinnista.

5.2. Osapuolten yleiset velvollisuudet

Osapuolia koskevat projektikohtaiset velvollisuudet on kuvattu tarkemmin projektisuunnitelmassa. Projektimalli ja projektin vaiheistus määräytyvät projektisuunnitelman mukaisesti.

Arena Interactiven velvollisuutena on ammattimaisesti ja sovitussa laajuudessa suunnitella, määritellä, toteuttaa, testata Toimituksen kohde ja tehdä sovitut toimenpiteet Toimituksen kohteen luovutusta varten.

Kehityspalvelu ei sisällä muita toimenpiteitä kuin projektisuunnitelmassa kuvatut toimenpiteet ja Toimituksen kohteen toimittamisen.

Toimituksen kohde luovutetaan projektisuunnitelmassa kuvatulla tavalla. Arena Interactive vastaa, että Toimituksen kohde täyttää projektisuunnitelmassa sovitut vaatimukset.

Projektisuunnitelman mukainen toimitusaika on arvio, ellei muuta nimenomaisesti sovita.

5.3. Hyväksymistestaus

Arena Interactiven vastuulla on testausuunnitelman tekeminen ja tulosten raportoiminen. Tarkempi kuvaus testausprosessista kuvataan projektisuunnitelmassa. Asiakkaan tulee tehdä hyväksymistestaus Toimituksen kohteelle ja antaa hyväksyntä Jatkuvaan Palveluun siirtymiselle.

Hyväksymistestauksen suorittamista ja Toimituksen kohteen hyväksymistä eivät estä sellaiset vähäiset virheet tai puutteet Toimituksen kohteessa tai sen dokumentoinnissa, jotka eivät estä Toimituksen kohteen käyttöä. Arena Interactive korjaa tällaiset Virheet takuun puitteissa.

5.4. Kehityspalvelun virhe

Jatkuvia Palveluita koskevat virhevastuun rajoitukset soveltuvat myös Kehityspalvelun virheeseen. Sen lisäksi mitä Arena Interactiven virhevastuusta on sovittu Jatkuvan Palvelun virheen osalta, sovelletaan lisäksi näitä ehtoja:

Arena Interactive vastaa siitä, että Toimituksen kohde Arena Interactiven antamien ohjeiden mukaisesti käytettynä on takuuaikana sovitun mukainen. Toimituksen kohteessa on virhe, jos Toimituksen kohde ei vastaa sitä, mistä osapuolet ovat sopineet.

Toimituksen kohteen takuuaika on kolme (3) kuukautta. Takuuaika alkaa, kun Toimituksen kohde on kokonaisuudessa hyväksytty tai otettu tuotantokäyttöön, riippuen kumpi tulee ensin. Takuukorjaus ei pidennä takuuaikaa.

Asiakkaan on ilmoitettava Toimituksen kohteessa havaitut puutteet ja virheet Arena Interactivelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä ja yksilöidysti. Toimituksen kohde katsotaan hyväksytyksi, jos Asiakas ei ilmoita puutteista tai virheistä hyväksymistestauksen kuluessa. Ellei muuta sovita, hyväksymistestaus päättyy, kun viimeisin projektisuunnitelman mukainen viimeisin Toimituksen kohde on toimitettu tai kun Asiakas ottaa Toimituksen kohteen tuotantokäyttöön tai pyytää Arena Interactivea siirtämään Toimituksen kohteen tuotantokäyttöön, riippuen mikä on aikaisin.

Toimitukseen mahdollisesti sisältyvään valmisohjelmistoon sovelletaan kyseisen valmisohjelmiston takuehtoja, eikä Arena Interactive vastaa valmisohjelmistosta muutoin kuin välittämällä ohjelmistotoimittajan takuut. Takuu edellyttää, että Toimituksen kohdetta käytetään sovitussa teknisessä käyttöympäristössä ja -maassa.

Arena Interactive vapautuu virhevastuusta, jos virhe ei johdu Arena Interactive vastuulla olevista seikoista. Tällöin Arena Interactive on oikeutettu veloittamaan virheen selvitys- ja korjauskulut voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

§ 6 Immateriaali- ja käyttöoikeudet

Molemmat Osapuolet säilyttävät kaikki immateriaalioikeudet omiin materiaaleihinsa.

Mitään Palveluihin tai niihin liittyviin ohjelmistoihin ja muuhun Palveluihin liittyvään aineistoon liittyviä omistus-, hallinta- tai tekijänoikeuksia taikka muita immateriaalioikeuksia ei siirry Arena Interactivelta Asiakkaalle. Asiakkaalla ei ole Arena Interactiven tarjoamiin Palveluihin taikka niiden toimittamiseen käytettäviin järjestelmiin tai niiden osiin yksinoikeutta, eikä Asiakkaalla ole oikeutta kopioida, muuttaa tai laajentaa Palveluja tai niiden toimittamiseen käytettäviä järjestelmiä.

Asiakkaalla on oikeus hyödyntää ja käyttää Toimituksen kohdetta Toimeksiannon tarkoituksen mukaisesti. Ellei Toimeksiantoa koskevassa sopimuksessa nimenomaisesti muuta ole sovittu, Kehityspalveluun tai sen tuloksiin liittyvät omistus-, hallinta- tai tekijänoikeudet taikka muut immateriaalioikeudet eivät siirry Asiakkaalle.

Arena Interactive myöntää Asiakkaalle Tilaus sopimuksessa tai hyväksytyssä tarjouksessa ja näissä yleisissä ehdoissa määritellyn rajoitetun ja ei-yksinomaisen käyttöoikeuden Palveluihin edellyttäen, että Asiakas noudattaa kaikkia Toimeksiantoa koskevan sopimuksen ehtoja. Tämä käyttöoikeus käsittää Palveluiden ja niihin liittyvien Alustapalveluiden käytön ainoastaan Asiakkaan organisaatiossa ja ainoastaan Suomessa, ellei Osapuolten välillä muuta erikseen kirjallisesti sovita.

Asiakkaalla ei ole oikeutta luovuttaa tai muutoin siirtää Palvelun tai niiden toimittamiseen käytettävien järjestelmien käyttöoikeuksia edelleen, vuokrata tai antaa osittaisiakaan käyttöoikeuksia kolmannelle.

Palvelut on tarkoitettu käytettäväksi vain Palvelujen rakentamiseen ja hallintaan. Palvelun käyttäminen jotain muuta tarkoitusta varten tai jollakin muulla tavalla ilman Arena Interactiven nimenomaista etukäteistä kirjallista suostumusta on kielletty.

Arena Interactivella on aina oikeus tarkastaa, miten ja mihin Asiakas Palveluita käyttää. Arena Interactivella on oikeus välittömästi peruuttaa asiakkaalle myönnetty käyttöoikeus ja estää Palveluiden käyttö, jos Palvelua käytetään lain, viranomaismääräysten, hyvän tavan tai tämän sopimuksen vastaisesti. Arena Interactivelle aiheutuneista selvityskustannuksista vastaa Asiakas, mikäli se on käyttänyt järjestelmää tämän sopimuksen vastaisesti.

Oikeudet Palveluissa siirtyviin Asiakkaan tai Loppukäyttäjän tietoihin eivät siirry Asiakkaalta tai Loppukäyttäjältä Arena Interactivelle. Arena Interactivella on kuitenkin oikeus käyttää näitä tietoja Palvelujen toteuttamisessa Toimeksiannon ja näiden toimitusehtojen mukaisesti.

Arena Interactive omistaa täydet oikeudet tuottamiinsa kirjallisiin ja visuaalisiin aineistoihin kaikilta niiltä osin, mikä ei ole Asiakkaan aineistoa. Edelleen Arena Interactivelle jää täydet oikeudet Asiakkaan aineiston perusteella tuotettuun kirjalliseen ja visuaaliseen aineistoon.

Arena Interactive vastaa siitä, ettei sopimuksen kohteena oleva Palvelu loukkaa sovituksessa käyttömaassa voimassa olevia tekijän-, patenti- tai muita immateriaalioikeuksia. Arena Interactive sitoutuu omalla kustannuksellaan puolustamaan Asiakasta mahdollisissa oikeudellisissa menettelyissä, mikäli joku väittää Palvelun loukkaavan mainittuja oikeuksiaan, sekä suorittamaan Asiakkaan puolesta mahdollisen loukkauksen johdosta tuomittavat tai sovittavat korvaukset.

Arena Interactiven sitoumus on voimassa vain sillä edellytyksellä, että Asiakas ilmoittaa loukkauksesta Arena Interactivelle välittömästi saatuaan siitä tiedon ja valtuuttaa Arena Interactiven tai nimeämänsä tahon edustamaan Asiakasta väitteen käsittelyssä ja käyttämään Asiakkaalle kuuluvaa puhevaltaa parhaan harkintansa mukaan, olipa kysymys oikeudenkäynnistä tai sovintomenettelystä, sekä muutenkin myötävaikuttaa kaikin tarvittavin tavoin siihen, että Arena Interactive voi tehokkaasti puolustautua väitteitä vastaan.

Edellä mainitun loukkauksesta johdosta Arena Interactivella on oikeus kustannuksellaan ja Asiakkaalle kohtuutonta haittaa aiheuttamatta joko hankkia Asiakkaalle oikeus käyttää Palvelua, vaihtaa sen väitetysti loukkaava osa toiseen olennaisesti vastaavaan osaan tai muulla tavoin muuttaa Palvelua mahdollisen loukkauksen lakkauttamiseksi, tai mikäli mikään näistä vaihtoehtoista ei voi tapahtua Arena Interactivelle kohtuullisin kustannuksin, edellyttäen että Asiakas viipymättä lopettaa Palvelun käyttämisen, missä

tapauksessa Arena Interactiven tulee hyvittää Asiakkaalle Palvelusta maksettu käyttökorvaus käyttöaikaan vastaavalla osuudella vähennettynä.

Yllä sanottu Arena Interactiven sitoumus ei ole voimassa seuraavissa tapauksissa: Palvelua on käytetty tämän sopimuksen vastaisesti, Palvelua on muutettu muiden kuin Arena Interactiven toimesta, loukkausväite perustuu Palvelun sellaiseen osaan, joka on tehty Asiakkaan vaatimusten mukaisesti tai Palvelun käyttämiseen yhdessä muiden kuin Arena Interactiven toimittamien tuotteiden kanssa. Arena Interactiven sitoumus ei myöskään ole voimassa, mikäli Arena Interactive on tarjonnut Asiakkaalle korvaavaa Palvelua tai sen osaa, jota käytettäessä loukkaus olisi voitu välttää.

§ 7 Maksut, maksuehdot ja rahatilitys

7.1. Yleistä

Palveluun liittyvät käyttöoikeuslisenssimaksut ja ylläpitomaksut laskutetaan kuukausittain etukäteen. Viestiliikenne laskutetaan kuukausittain jälkikäteen. Mahdolliset rahatilitykset Asiakkaalle tehdään kuukausittain jälkikäteen, ellei kohdasta 7.2 muuta johdu tai toisin erikseen sovita. Kehityspalvelut laskutetaan kuukausittain jälkikäteen, ellei erikseen toisin sovita. Muiden palveluiden laskutus sovitaan tapauskohtaisesti.

Arena Interactiven Asiakkaalle toimittamat viestiliikenteen ja muiden Palveluiden hinnat ovat voimassa toistaiseksi. Ellei kirjallisesti toisin sovita, Arena Interactivella on oikeus muuttaa hintoja ilmoittamalla muutoksesta Asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuusikymmentä (60) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus päättymään hinnanmuutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla tästä kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää.

Edellisessä kappaleessa sovitusta huolimatta Arena Interactive pidättää oikeuden muuttaa Palvelun hintoja kunkin kalenterivuoden alussa (helmikuun loppuun mennessä) määrällä, joka vastaa Tilastokeskuksen palvelujen tuottajahintaindeksi suhteellista muutosta edellisen kalenterivuoden aikana. Edellä tarkoitettu hintojen muutos tulee voimaan välittömästi.

Maksuehto on neljätoista (14) päivää netto Palvelua koskevan laskun päiväyksestä lukien. Laskuja koskevat huomautukset on toimitettava Arena Interactivelle seitsemän (7) päivän kuluessa laskun päiväyksestä. Arena Interactive voi periä Asiakkaalta käsittelykuluina 5 euron suuruisen laskutuslisän/ lasku ja 10 euron suuruisen tilityspalkkion/ maksusuoritus (alv 0 %).

Ellei Asiakas suorita maksuja ja/tai palkkioita määräaikaan mennessä, Arena Interactivella on oikeus periä saatavalleen viivästyskorkoa laskun eräpäivästä lukien voimassa olevan korkolain mukaisesti, mutta kuitenkin vähintään kolmetoista (13) prosenttia vuodessa. Arena Interactivella on viivästyskoron lisäksi oikeus periä Asiakkaalta kohtuulliset perintäkulut. Asiakkaalta veloittaviin maksuihin ja/tai palkkioihin ei sisälly arvonlisävero, vaan se lisätään maksuihin ja/tai palkkioihin kulloinkin voimassa olevan verokannan mukaisesti. Lisäksi hintoihin lisätään eri ilmoituksesta myös muut mahdolliset lainsäädännöstä tai viranomaisten toimenpiteistä aiheutuvat verot ja maksut niiden voimaantulohetkestä lukien.

Arena Interactivella on oikeus veloittaa Asiakasta Tilausvahvistuksessa sovitun hinnan lisäksi niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat:

- (I) Toimeksiannon sisältämään palvelukuvaukseen sisällyttämistä ja sopimattomista lisätoista, jotka Arena Interactive suorittaa Asiakkaan pyynnöstä,
- (II) Asiakkaan aineiston puutteellisuudesta, taikka
- (III) muista Asiakkaan vastuulla olevista vastaavanlaisista kustannuksista.

Mikäli Palvelun suorittaminen viivästyy Asiakkaasta johtuvasta syystä, Arena Interactivella on oikeus laskuttaa erikseen siitä osasta Palvelua, joka on jo valmistunut, vaikka Tilausvahvistuksessa olisi sovittu laskutuksesta toisin.

Jos laskutus on sovittu tapahtuvaksi vaiheittain eikä Asiakas ole maksanut sopimuksen mukaisesti jo erääntyneitä laskujaan, Arena Interactivella on oikeus kieltäytyä aloittamasta uutta työvaihetta samoin kuin se voi kieltäytyä

valmiiden Palvelun osien ja aineistojen toimittamisesta Asiakkaalle ennen kuin Asiakas suorittanut erääntyneet laskut Arena Interactivelle. Sama oikeus Arena Interactivella on myös silloin, kun on etukäteen tiedossa, ettei Asiakas mahdollisesti kykene täyttämään velvollisuuksiaan. Jos Palvelun valmistuminen viivästyy edellä mainitun kieltäytymisen johdosta, viivästymisen syynä pidetään Asiakkaan sopimusrikkomusta.

7.2. Rahatilitus Asiakkaalle

Mikäli Toimeksiannossa sovitaan Loppukäyttäjien laskutuksen tuottoon perustuvasta maksusta, sovelletaan tämän kohdan 7.2 ehtoja, ellei Toimeksiannossa toisin sovita.

Arena Interactiven Palvelun tuottamisessa kulloinkin käyttämä operaattori tai muu viestinvälitys- tai tekninen kumppani laskuttaa Arena Interactiven Asiakkaan palvelun käyttöön perustuvat maksut Loppukäyttäjiltä matkapuhelinlaskulla tai muulla laskulla Loppukäyttäjän kanssa tehdyn sopimuksen mukaan. Nämä maksut laskutetaan Asiakkaan lukuun.

Operaattorilta taikka muulta viestinvälitys- tai tekniseltä kumppanilta saamasta Loppukäyttäjien laskutukseen perustuvasta tuotosta Arena Interactive tilittää Asiakkaalle Toimeksiannossa sovitun määrän erikseen sovitussa tilitysaikataulussa.

Asiakkaalla ei ole oikeutta velkoa saataviaan suoraan Loppukäyttäjältä.

Arena Interactive ei vastaa luottotappioista, joita voi aiheutua, jos Loppukäyttäjä ei maksa maksuja, jotka koskevat Palvelujen kautta saavutettavaa Asiakkaan Loppukäyttäjälle tarjoamaa palvelua, jolloin ne ovat aina Asiakkaan vastuulla.

Jos Loppukäyttäjä ei maksa maksuja, jotka koskevat Palvelun kautta saavutettavaa Asiakkaan Loppukäyttäjälle tarjoamaa palvelua, Arena Interactivella on oikeus pidättää sen Asiakkaalle tekemästä rahatilityksestä maksamattomiin, tai maksamattomiksi jääviin maksuihin perustuvaa osuutta vastaava määrä Toimeksiannossa sovitusta rahatilityksen määrästä (jäljempänä "Luottotappiomaksu"). Vaihtoehtoisesti Arena Interactivella on oikeus veloittaa Asiakkaalta Luottotappiomaksua vastaava määrä.

§ 8 Voimassaolo ja päättymisen

Ellei toisin kirjallisesti sovita, Jatkuvaa Palvelua koskeva sopimus on aina voimassa toistaiseksi ja on irtisanottavissa aikaisintaan kahdenkymmenen (20) kuukauden kuluttua sopimuksen voimassaolon alkamisesta. Kehityspalveluita koskeva Toimeksianto päättyy, kun toimitus on tullut suoritetuksi.

Kummallakin Osapuolella on oikeus irtisanoa Jatkuvaa Palvelua koskeva sopimus yhdeksänkymmenen (90) päivän irtisanomisajalla ilmoittamalla irtisanomisesta kirjallisesti toiselle Osapuolelle.

Kummallakin Osapuolella on oikeus purkaa sopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa, jos

- (I) toinen Osapuoli on haettu konkurssiin tai selvitystilaan, tarjoaa akordia taikka on muutoin todettu maksukyvyttömäksi, taikka
- (II) toinen Osapuoli on syyllistynyt olennaiseen sopimusrikkomukseen, eikä ole korjannut rikkomustaan viipymättä kuitenkin viimeistään kymmenen (10) päivän kuluessa saatuaan loukatulta osapuolelta asiasta kirjallisen ilmoituksen.

Sopimuksen voimassaolon päättyessä mistä tahansa syystä johtuen Asiakkaan käyttöoikeus Arena Interactiven toimittamiin Palveluihin, Alustapalveluihin, Kehityspalveluiden Toimituksen kohteeseen ja Palveluympäristöihin päättyy välittömästi.

§ 9 Luottamuksellinen tieto

"Luottamuksellisella Tiedolla" tarkoitetaan kaikenlaista tietoa ja materiaalia, jota Arena Interactive ja Asiakas luovuttavat toisilleen Toimeksiannon suorittamisen aikana sekä Palveluun liittyen. Lisäksi Luottamuksellisiksi Tiedoksi katsotaan myös tieto ja materiaali, jossa on luottamuksellisuuden

merkintä tai merkintä niiden kuulumisesta toiselle Osapuolelle tai joita tulee pitää luottamuksellisina niiden ominaisuuksien ja luonteen vuoksi.

Osapuolet sitoutuvat pitämään salassa järjestelmän, tämän sopimuksen sisällön sekä kaikki tämän sopimuksen, sopimusneuvotteluiden sekä tämän sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä toisiltaan saamansa, liiketoimintaa ja yrityssalaisuuksia koskevat aineistot ja tiedot (jäljempänä "Luottamuksellinen Tieto"). Osapuolilla ei ole ilman kirjallista sopimusta oikeutta käyttää Luottamuksellista Tietoa muuta kuin tämän sopimuksen mukaisesti. Osapuoli sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökunta on sidottu vastaavaan salassapitioon ja ettei Luottamuksellista Tietoa ilmaista muulle kuin sille henkilökunnalle, jolle se on välttämätön.

Edellä määrätty velvoite ei ulotu tietoihin, joiden luovuttamisen ja käyttämisen osapuoli nimenomaisesti hyväksyy eikä tietoja, jotka

- (I) ovat luovutushetkellä yleisesti tiedossa tai tulevat myöhemmin yleisesti tietoon ilman tiedon vastaanottaneen osapuolen myötävaikutusta;
- (II) olivat tietojen luovutushetkellä todistettavasti tiedot vastaanottaneen osapuolen tiedossa; tai
- (III) tulevat osapuolen tietoon kolmannelta, jolla on ollut oikeus tietojen luovuttamiseen.

Luottamukselliseen Tietoon ei kuitenkaan lueta kuuluvaksi Palvelun toimittamisen yhteydessä kehitettyä työn tulosta tai tietoa joka oli; toisen Osapuolen tiedossa hetkellä, jolloin se ilmaistaan; on tai tulee yleiseen tietoon ilman, että toinen Osapuoli olisi toiminut väärin tai huolimattomasti; on kehitetty itsenäisesti käyttämättä toisen Osapuolen Luottamuksellista Tietoa; tai on saatu kolmannelta osapuolelta, jota salassapitovelvollisuus ei koske tai joka ei riko tällaista velvoitetta.

Kumpikaan Osapuoli ei saa käyttää tai ilmaista kolmannelle osapuolelle toisen Osapuolen Luottamuksellista Tietoa ilman toisen Osapuolen etukäteistä kirjallista lupaa. Edellä mainittu kieltö ei kuitenkaan koske Osapuolten omia työntekijöitä, alihankkijoita tai edustajia, joilla on tarve saada Luottamuksellista Tietoa tietoonsa Palvelun suorittamista varten.

Kumpikin Osapuoli sitoutuu suojaamaan toisen Osapuolen Luottamuksellista Tietoa ja säilyttämään sen turvallisesti. Ellei muuta sovita, Osapuolet sitoutuvat palauttamaan toiselle Osapuolelle kaiken saamansa Luottamuksellisen Tiedon Toimeksiannon tai pidempiaikaisen kumppanuuden päätyttyä. Jollei Luottamuksellisen Tiedon palauttaminen ole mahdollista, toiselle Osapuolelle kuuluva Luottamuksellinen Tieto on tuhattava.

Osapuolilla on kuitenkin oikeus säilyttää lain tai viranomaismääräysten edellyttämät kopiot aineistosta, ja lisäksi Arena Interactivella on oikeus säilyttää tavannumkaiset varmuuskopiot Tietoaaineistosta. Lisäksi Arena Interactivella on salassapitovelvollisuuden estämättä oikeus käyttää hyväkseen Palvelujen tarjoamisen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

Luottamuksellisuuteen liittyvät kiellot, rajoitukset ja velvollisuudet lakkaavat viiden (5) vuoden kuluttua Toimeksiannon tai sopimuksen päättymisestä.

§ 10 Henkilötiedot

10.1. Johdanto

Asiakas hyväksyy, että Arena Interactive voi Palveluidensa suorittamiseksi käsitellä henkilötietoja ("Asiakkaan Henkilötiedot"), jotka liittyvät Asiakkaan työntekijöihin, johtajiin sekä yritys-/yhteisö- ja yksityishenkilöasiakkaisiin sekä muihin kolmansien osapuoliin, joiden kanssa Asiakas on liike- tai markkinointisuhteessa. Edelleen Asiakas hyväksyy, että Palveluiden suorittamiseksi Arena Interactive voi käsitellä Asiakkaan Henkilötietoja ja/tai siirtää ne yrityskumppaninsa tietoon.

Arena Interactive on tietosuojalainsäädännössä määritelty henkilötietojen käsittelijä ja Asiakas on rekisterinpitäjä.

Palvelussa käsiteltävät Rekisteröityjen (kuten jäljempänä määritelty) ryhmät ja henkilötietojen tyypit, Palveluun sisältyvän henkilötietojen käsittelyn kesto,

luonne ja tarkoitukset sekä Asiakkaan antamat käsittelyä koskevat ohjeet määritellään tarkemmin Palvelun sisällöstä riippuen joko Tilaussopimuksessa, sen palvelukuvauksessa taikka Palvelua koskevissa erillisissä henkilötietoselosteissa, jotka toimitetaan pyynnöstä Asiakkaalle.

10.2. Yleiset tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat vaatimukset

Arena Interactivella on dokumentoidut prosessit ja toimintamallit tietosuojasta ja riskienhallinnasta. Arena Interactive vastaa palveluitaan koskevien tietosuojaa- ja tietoturvaluusuriskien havaitsemisesta ja tunnistamisesta sekä tarvittavista toimenpiteistä riskien torjumiseksi ja minimoimiseksi. Arena Interactivella on asiantuntemukseltaan ja määrältään riittävät resurssit tietosuojatoimenpiteiden toteuttamiseen. Arena Interactive toimii tarvittaessa yhteistyössä Asiakkaan tietosuojasta ja tietoturvasta vastaavan henkilöstön kanssa.

10.3. Henkilötietojen käsittelyn selosteet

Arena Interactive käsittelee Asiakkaan henkilötietoja tämän puolesta ja lukuun tarjotessaan Palveluita Asiakkaalle Tilaussopimuksen perusteella. Henkilötiedolla tarkoitetaan sellaista tietoa, joka koskee tunnistettua tai tunnistettavissa olevaa luonnollista henkilöä ("Rekisteröity"). Osapuolet sitoutuvat noudattamaan Suomessa ja Euroopan unionissa kulloinkin voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä, asetuksia sekä kansallisia viranomaisten määräyksiä ja ohjeistuksia.

Rekisterinpitäjänä Asiakas on vastuussa siitä, että sillä on tarvittavat oikeudet, luvat ja suostumukset Rekisteröityjen henkilötietojen käsittelyyn Arena Interactiven toimesta sekä Arena Interactivelle antamiensa henkilötietojen oikeellisuudesta. Asiakas vastaa rekisterinpitäjän käsittelytoimia koskevan rekisteriselosteen laatimisesta, ylläpidosta sekä Rekisteröityjen informoinnista. Arena Interactive vastaa henkilötietojen käsittelijän suorittamia käsittelytoimia koskevan selosteen laatimisesta ja ylläpidosta.

Arena Interactivella on oikeus käsitellä Asiakkaan rekistereiden henkilötietoja ja muita Asiakkaan tietoja vain Tilaussopimuksen ja Asiakkaan kirjallisten ohjeiden mukaisesti ja vain siltä osin ja siten kuin on tarpeellista Palveluiden toimittamiseksi.

Arena Interactiven on välittömästi ilmoitettava Asiakkaalle, mikäli katsoo, että Asiakkaan antama ohjeistus rikkoo GDPR asetusta tai muita Euroopan Unionin tai Suomessa voimassa olevia tietosuojasäännöksiä.

10.4. Henkilötietojen käsittely

Arena Interactive siirtää välittömästi Asiakkaalle kaikki Rekisteröidyltä saamansa henkilötietojen tarkastamista, oikaisemista, poistamista tai niiden käsittelyn kieltämistä koskevat tai muut pyynnöt. Asiakkaan velvollisuutena on vastata Rekisteröityjen pyyntöihin, mutta Asiakkaan pyynnöstä Arena Interactive tukee Asiakasta Rekisteröityjen esittämien pyyntöjen täyttämistä. Arena Interactive ohjaa kaikki tietosuojaviranomaisten tiedustelut suoraan Asiakkaalle.

Arena Interactive on velvollinen, ottaen huomioon henkilötietojen käsittelyn luonteen ja sen saatavilla olevat tiedot, auttamaan Asiakasta varmistamaan, että sille laissa asetettuja velvollisuuksia (kuten tietoturvaluusua, tietoturvaloukkauksista ilmoittamista, tietosuojaa koskevaa vaikutustenarviointia ja ennakkokuulemistia) noudatetaan. Arena Interactive on velvollinen avustamaan Asiakasta ainoastaan sovellettavan tietosuojalainsäädännön käsittelijälle asettamien velvoitteiden mukaisessa laajuudessa.

Palvelua koskevassa henkilötietoselosteissa kuvataan tarkemmin, käsitelläänkö Asiakkaiden henkilötietoja EU/ETA -alueen ulkopuolella. Kaikessa henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan soveltuvaa tietosuojalainsäädäntöä.

Arena Interactive voi käyttää alihankkijoita Asiakkaan henkilötietojen käsittelyssä. Arena Interactive tekee alihankkijoidensa kanssa kirjallisen sopimuksen ja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat tässä sovitteja ehtoja. Arena Interactive on velvollinen säännöllisesti valvomaan alihankkijoidensa toimintaa ja varmistamaan sekä pyydetessä osoittamaan, että käytetyt alihankkijat noudattavat salassapitoa, tietoturvaa ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia velvollisuuksia.

Arena Interactive on velvollinen saattamaan Asiakkaan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä sovittejen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallimaan Asiakkaan tai muun Asiakkaan valtuuttaman auditoijan (ei kuitenkaan Arena Interactiven kilpailija) suorittamat tarkastukset ja osallistumaan niihin. Asiakkaan edustajien ja auditoijan on allekirjoitettava tavanomaiset salassapitosuhteukset. Sopijapuolet sopivat auditoinnin ajankohdasta ja muista yksityiskohtista hyvissä ajoin ja vähintään 30 työpäivää ennen tarkastusta. Auditointi ei saa haitata Arena Interactiven ja sen alihankkijoiden sitoumuksia kolmansiin osapuoliin nähden. Kumpikin osapuoli vastaa osaltaan auditoinnista aiheutuviin kustannuksista.

Sopimuksen päätyttyä Arena Interactive poistaa hallussaan olevat Asiakkaan Rekisteröityjen henkilötiedot selosteissa mainitulla tavalla (ellei sovellettava lainsäädäntö edellytä henkilötietojen säilyttämistä), tai toimii henkilötietojen poistamisessa Asiakkaan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Ellei toisin sovi, Arena Interactivella on oikeus laskuttaa tämän sopimuskohtaan mukaisista toimista aiheutuvat kustannukset ajankäyttöön perustuen voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

10.5. Tietoturva

Arena Interactive varmistaa, että vain tarvittavilla henkilöillä on pääsy Asiakkaan henkilötietoihin, ja että henkilöt noudattavat asianmukaista tietojen salassapitovelvollisuutta.

Arena Interactive toteuttaa asianmukaiset ja ajantasaiset tekniset, fyysiset ja organisatoriset suojaustoimenpiteet, joilla varmistetaan käsiteltävien Asiakkaan henkilötietojen suojaaminen. Suojaustoimenpiteiden järjestämisessä otetaan huomioon saatavilla olevat tekniset vaihtoehdot, käsillä olevaan tietojenkäsittelyyn liittyvät erityiset riskit sekä käsiteltävien henkilötietojen arkaluonteisuus. Arena Interactive vastaa käsittelemiensä Asiakkaan tietojen varmuuskopiointista, ellei erikseen ole toisin sovitte.

Asiakas on velvollinen tiedottamaan Arena Interactivelle niistä Asiakkaan henkilötietoihin liittyvistä seikoista, kuten arkaluonteisten henkilötietojen käsittelystä tai riskiarvioinneista, jotka vaikuttavat edellä kuvattuihin tekniisiin ja organisatorisiin toimenpiteisiin.

10.6. Tietoturvaloukkausten käsittely

Arena Interactive ilmoittaa Asiakkaalle viipymättä tietoonsa saamistaan tietoturvaloukkauksista, kuten tietomurroista, vahingossa tapahtuneesta tai lainvastaisesta tietojen häviämisestä, muuttamisesta tai luovuttamisesta. Ilmoituksessa kuvataan mahdollisuuksien mukaan, mitä on tapahtunut, kenen tietoja ja mitä henkilötietoja loukkaus koskee, sekä arvioidut lukumäärät.

Arena Interactive selvittää viipymättä loukkauksen syyt ja vaikutukset ja suorittaa tarvittavat toimenpiteet loukkauksen lopettamiseksi, haittavaikutusten lieventämiseksi ja vastaavien loukkausten ehkäisemiseksi. Arena Interactive toimii yhteistyössä Asiakkaan kanssa varmistuen, että Asiakkaalla on lain ja tietosuojaviranomaisten edellyttämä dokumentaatio käytössään tietoturvaloukkauksiin liittyen. Asiakas vastaa tarvittavista ilmoituksista tietosuojaviranomaisille.

10.7. Muut ehdot

Toimittaessaan Asiakkaan henkilötietoja Arena Interactivelle, Asiakas sitoutuu suojaamaan Arena Interactiven ja korvaamaan Arena Interactivelle kaikki ne korvaukset ja kustannukset, jotka Arena Interactive joutuu kolmannen osapuolen vaatimusten johdosta suorittamaan, mikäli vahingot aiheutuvat kolmannen osapuolen henkilötietoihin liittyvien oikeuksien loukkaamisesta. Asiakas sitoutuu pitämään Arena Interactiven täysimääräisesti vapaana kaikista taloudellisista ja muista vastuista, vahingoista ja kustannuksista, joita rekisterinpitäjän tietosuojasäännösten tai muun lain mukaisten velvoitteiden rikkomisesta aiheutuu Arena Interactivelle. Arena Interactive on vastuussa vain siltä osin, kuin se ei ole noudattanut nimenomaisesti tietosuojalainsäädännössä henkilötietojen käsittelijöille osoitettuja velvoitteita.

§ 11 Oikeus luovuttaa tietoja viranomaisille

Jos Asiakas rikkoo näitä toimitusehtoja, syyllistyy väärinkäytökseen tai rikkoo lakia taikka jos Arena Interactivella on syytä epäillä Asiakkaan toimineen vastoin näitä toimitusehtoja tai lakia taikka syytä epäillä Tietoaineiston olevan lainvastaista, Arena Interactivella on oikeus luovuttaa näiden toimitusehtojen tai Toimeksiannon nojalla saamiaan Asiakkaan tietoja sekä Tietoaineistoa viranomaisille toimitusehtojen tai lainvastaisen toiminnan selvittämiseksi ja toteamiseksi.

§ 12 Vastuunrajoitus

Arena Interactive ei vastaa Asiakkaan tai kolmannen aiheuttamista virheistä, viivästyksistä tai estymistä tai muista vastaavista vahingoista, eikä tietojärjestelmä- tai tietoliikennevirheiden ja -häiriöiden, teknisten vikojen, virusten ja muiden haittaohjelmien, tietomurtojen taikka Palvelujen kautta saavutettavien muiden palveluiden virheellisen sisällön tai toimintahäiriöiden tai muutoin Arena Interactiven vaikutuspiirin ulkopuolella olevien seikkojen aiheuttamista vahingoista, virheistä tai viivästyksistä tai muista vastaavista ongelmista.

Arena Interactiven vastuu Asiakkaalle, Loppukäyttäjälle tai kolmannelle osapuolelle mistä tahansa Palveluun liittyvästä kulusta, vastuusta, vahingosta tai hinnanalennuksesta on enintään Asiakkaan kyseisen Toimeksiannon perusteella vastuun perusteena olevaa tekoa tai laiminlyöntiä edeltäneiden kahden (2) kuukauden aikana Palvelusta suorittamien maksujen määrä.

Yllä esitetyt vastuunrajoitukset eivät koske vahinkoa, joka on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, tai vahinkoa, joka johtuu kolmansien osapuolten immateriaalioikeuksien loukkaamisesta tai lain vastaisesta toiminnasta.

Korvausvaatimus on esitettävä kirjallisesti tai sähköpostitse toiselle Osapuolelle kahden (2) kuukauden kuluessa siitä lukien, kun Osapuoli havaitsi tai tämän olisi pitänyt havaita korvaukseen oikeuttava laiminlyönti, teko tai Virhe. Arena Interactive ei vastaa Asiakkaalle Arena Interactiven omatoimisesti tai yhdessä Asiakkaan kanssa luodun liiketoimintamallin, konseptin, yksittäisen kampanjan tai sisällön toimivuudesta ja onnistumisesta.

Arena Interactive ei ole missään tilanteessa vastuussa Asiakkaan välillisistä tai epäsuorista vahingoista, kuluista tai menetyksistä. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä voittoa tai vahinkoa, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä.

Yleisissä toimitusehdoissa on säädelty tyhjentävästi Osapuolten vahingonkorvausvelvollisuus sekä sen määrä ja laajuus.

Selvyyden vuoksi todetaan vielä, ettei Arena Interactive vastaa Asiakkaalle tai kolmannelle mahdollisesti aiheutuvista vahingoista, jos vahingot ovat aiheutuneet Arena Interactivesta riippumattomasta syytä, kuten esimerkiksi operaattoreiden toimintahäiriöistä, ja että Arena Interactiven sopimusrikkomuksesta aiheutunut korvausvelvollisuus ei voi missään tilanteessa ylittää maksettujen Käyttökorvausten yhteenlaskettua määrää.

§ 13 Muut ehdot

13.1. Muutokset sopimukseen tai yksittäiseen Toimeksiantoon

Osapuolten välistä sopimusta tai yksittäistä Toimeksiantoa voidaan muuttaa ainoastaan kirjallisesti ja lempeimpien Osapuolten nimenkirjoitusoikeutettujen tai muiden erikseen valtuutettujen henkilöiden allekirjoituksin. Muut muutokset ovat mitättömiä, pois lukien, mitä Palvelukuvauksen muuttamisesta on sovittu edellä kohdassa 3.3.

13.2. Palvelua koskevan Toimeksiannon siirtäminen

Arena Interactivella on oikeus siirtää Toimeksianto ja sopimus kolmannelle. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta, Toimeksiantoa tai niiden mukaisia veloitteitaan kolmannelle osapuolelle ilman Arena Interactiven kirjallista ennakkosuostumusta.

13.3. Referenssioikeus

Arena Interactivella on oikeus yksilöidä Asiakas Arena Interactiven asiakkaana, käyttää Asiakkaan logoa/ tuotemerkkiä ja kuvata yleisellä tasolla Asiakkaalle tuottamansa Palvelun sisältöä omassa markkinoinnissaan sekä muissa vastaavissa yhteyksissä. Arena Interactivella on edellä kuvattu referenssioikeus myös sen tuottaessa Palvelun joko suoraan tai välillisesti yrityskumppaninsa tai muun kolmannen osapuolen asiakkaalle.

13.4. Arena Interactiven yleisten toimitusehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Nämä Arena Interactiven yleiset toimitusehdot ovat toistaiseksi voimassa dokumentin otsikossa mainitusta päivämäärästä lukien. Arena Interactivella on oikeus tehdä toimitusehtoihinsa muutoksia, jotka ovat automaattisesti Asiakasta sitovia, ellei muuta toisin kirjallisesti sovita.

13.5. Ilmoitukset

Sopimukseen tai Toimeksiantoon liittyvät ilmoitukset ja tiedonannot on toimitettava sähköpostitse tai muutoin kirjallisesti. Ilmoitus tai tiedonanto katsotaan vastaanotetuksi lähetyspäivää seuraavana arkipäivänä.

Jos sopimuksessa tai Tilausvahvistuksessa mainitun yhteyshenkilön tiedot muuttuvat, osapuoli on velvollinen ilmoittamaan tästä toiselle osapuolelle, ja kumpikin osapuoli päivittää muutuneet tiedot omiin järjestelmiinsä.

13.6. Tulkinta ja suhde muihin sopimuksiin

Mikäli Toimeksiantoa koskevien muiden sopimusasiakirjojen ja näiden yleisten toimitusehtojen välillä on ristiriitaa, sovelletaan ensisijaisesti, mitä Tilaus sopimuksessa tai Tilausvahvistuksella hyväksytyssä tarjouksessa on sovittu.

Nämä yleiset toimitusehdot ja sopimuksen sisältö mahdollisine liitteineen käsittää Osapuolten välisen sopimuksen ja yhteisymmärryksen kokonaisuudessaan ja korvaa kaikilta osin kaikki Osapuolten väliset aiemmat asiaa koskevat suulliset tai kirjalliset sopimukset ja muut välipuheet.

13.7. Ylivoimainen este – Force Majure

Asiakas tai Arena Interactive eivät kumpikaan vastaa toiselle Osapuolelle Palvelun viivästyksestä, joka johtuu olosuhteista tai seikoista, joihin toinen Osapuoli ei voi tai ole voinut vaikuttaa, esimerkiksi, näihin tilanteisiin kuitenkin rajoittumatta: tulipalo, vesivahingot, luonnonmullistukset tai poikkeukselliset sääolosuhteet, muu onnettomuus, tietoliikenne- ja sähkökatkokset, lakko- tai työtaistelutoimi, työsulku ("Vapauttamisperuste"). Myös Arena Interactiven alihankkijaa koskeva ylivoimainen este on Vapauttamisperuste Arena Interactiven kannalta, mikäli alihankkijaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.

Työvoiman tai raaka-aineiden puute, konerikko tai viranomaisen toimenpiteet taikka vastaavat epätavalliset ja vaikutuksiltaan merkittävät Arena Interactivesta tai alihankkijasta riippumattomat syyt, joita ei ole voitu ennakoita, oikeuttavat Palvelun toimitusajan pidentämiseen.

Osapuolten on viivytyksettä ilmoitettava toiselle Osapuolelle ylivoimaisen esteen alkamisesta tai päättymisestä.

Mikäli edellä todettu tapahtuma vaikeuttaa kohtuuttomissa määrin teknisesti tai taloudellisesti Palvelun suorittamista, Arena Interactive on oikeutettu peruuttamaan tarjouksensa tai purkamaan Toimeksiannon kokonaan taikka vielä toteutumattomalta osalta. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia tämän johdosta vahingonkorvausta.

Asiakkaalla on vastaavasti oikeus purkaa tarjous tai Toimeksianto, jos ylivoimaisen esteen aiheuttama viivästys aiheuttaa Asiakkaalle kohtuutonta hankaluutta tai Palvelun arvoon nähden merkittäviä lisäkustannuksia. Arena Interactivella ei ole oikeutta vaatia tämän johdosta vahingonkorvausta. Purkamisoikeus koskee vain sitä osaa Toimeksiannosta, johon ylivoimainen este vaikuttaa. Esteen poistuttua Toimeksiannon soveltaminen jatkuu ennallaan, mikäli Toimeksiantoa ei ole purettu.

13.8. Erimielisyyksien ratkaiseminen ja sovellettava laki

Osapuolten sopimuksiin ja Palveluiden suorittamiseen sovelletaan Suomen lakia. Kaikki Palveluiden toimittamisesta aiheutuvat ja johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti Osapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli ratkaisua ei neuvotteluin saavuteta, ratkaistaan kiista yksijäsenisessä välimiesmenettelyssä Keskuskaupparekamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti Helsingissä. Edellä sanotusta poiketen Arena Interactive voi halutessaan viedä Asiakkaan maksuvelvollisuutta koskevan asian kotipaikkansa alioikeuden ratkaistavaksi.