

# Mobiililaitteet 2025-2026 (2028) -puitejärjestely

Tero Lehtisaari, 12/2024

# Aihelista

- Uusi puitejärjestely
  - Mitä voi hankkia
  - Hinnoittelu
  - Raportointi
  - Vastuullisuus
- Uuden puitejärjestelyn käytön aloittaminen
- Mahdolliset ongelmatilanteet
- Lisätietoja

A woman with blonde hair and glasses, wearing a blue top, is smiling and looking at a laptop screen. She is sitting at a desk in an office environment. The background is slightly blurred, showing office shelves and a window. The overall tone is professional and positive.

# Uusi puitejärjestely Mobiililaitteet 2025-2026 (2028)

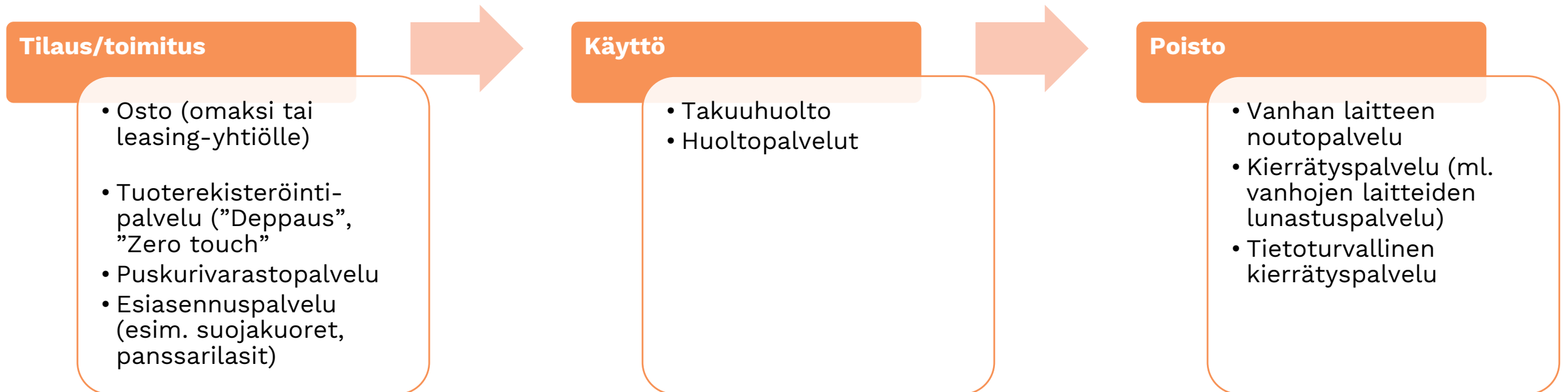
# Mitä voin hankkia / laitteet

4.1 Puitesopimuksen kohteena ovat mobiililaitteet, niiden lisätarvikkeet ja niihin liittyvät liitteessä 1 (Hankinnan kohde) kuvatut palvelut. Selvyyden vuoksi todetaan, että Asiakas voi hankkia liitteen 1 mukaisia palveluja myös muualta hankkimilleen tuotteille. Lisäksi Asiakkaat voivat hankkia Toimittajalta vähäisessä määrin muita kuin liitteessä 1 kuvattuja mobiililitteisiin liittyviä palveluita. Puitesopimuksen kohdetta koskevat vaatimukset on esitetty tarkemmin tässä sopimuksessa ja sen liitteissä.

14.3 Toimittaja vastaa siitä, että sen tuotevalikoima vastaa kulloinkin Asiakkaan kohtuullisia tarpeita ja toiveita. Asiakkaan tulee esittää tarpeensa ja toiveensa Toimittajalle hyvissä ajoin etukäteen. Toimittajan tuotevalikoimassa tulee koko sopimuskauden ajan olla laitteita vähintään kolmelta laitevalmistajalta. Näistä kahden tulee koko sopimuskauden ajan olla Suomen markkinoilla eniten myytyjen laitteiden laitevalmistajia. Toimittajan tulee aktiivisesti ylläpitää tuotevalikoimaa ja tarjota myös uutuustuotteita ja Asiakkaita mahdollisesti kiinnostavia tuotteita. Lisätarvikevalikoiman tulee olla kattava, jotta se täyttää erilaisten Asiakkaiden tarpeet.

- Puhelimet, tabletit
- Lisätarvikkeet
- Palveluja

# Mitä voin hankkia / palvelut



Asiakaspalvelu ja tekninen tuki pääkäyttäjille

Asiantuntijapalvelut

=> Palvelut kuvattu laajemmin liitteessä 1 "Hankinnan kohde"

# Sopimuskausi

- 1.1.2025–31.12.2025
- Lisäksi Hanselilla on oikeus enintään kolmeen enintään yhden vuoden pituiseen optioon.
- Puitesopimus päättyy 31.12.2028, jos kaikki optiot otetaan käyttöön täysimääräisesti.

# Hinnoittelu, tuotteet

- Tuotteen hinta on nähtävissä Telian verkkokaupassa.
- Mobiililaitteiden hinnoittelu pohjautuu sovittuihin markkinareferenssihintoihin ja muuttuu kolmen viikon välein.
- Enimmäishintana on kuitenkin aina myös valmistajan suositushinta sekä Toimittajan oma yleinen hinnoittelu yrityksille (tai toissijaisesti kuluttajille). Hinnoittelussa noudatetaan myös mahdollisia toimittajan omia kampanjahintoja, mutta tällöin noudatetaan kampanjan ehtoja (esim. laitteiden määrä per asiakas).
- Lisäksi viidellä lisätarviketyypillä on kiinteä enimmäishinta:
  - 25 W PD 3.0 USB-C –virtalähde
  - 1 metrin USB-C – USB-C PD 3.0 –kaapeli
  - Flip Case –suojakuori
  - Silikonisuojaus
  - Panssarilasi
- Toimittajalla on oikeus veloittaa toimitusmaksu, mutta hinta on sama riippumatta siitä, kuinka monta tuotetta yksi tilaus/toimitus sisältää samaan osoitteeseen. Toimittaja voi veloittaa toimitusmaksun vain yhden kerran, vaikka joutuisi toimittamaan tuotteet osa-toimituksina.

# Hinnoittelu, tuotteet

1.1	Mobiililaitteet ja lisätarvikkeet	<p>Mobiililaitteen enimmäishinta on alin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telian tarjoaman markkinahintaerolla laskettu hinta (päivitys 3 viikon välein, Tella raportoi muutoksista Hanselille)</li> <li>- Telian kuluttajille tai yritykselle yleisesti tarjoama tai julkisesti saatavilla oleva hinta</li> <li>- Telian omat kampanja-/tarjoushinnat (sovelletaan kuitenkin kampanjan/tarjouksen ehtoja esim. kappalemäärästä)</li> <li>- Mobiililaitteen valmistajan suositushinta.</li> </ul> <p>Lisätarvikkeen enimmäishinta on alin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telian kuluttajille tai yrityksille julkisesti tarjoama hinta (sovelletaan ensisijaisesti yrityshinnastoa, jos sellainen on)</li> </ul>												
1.4	Toimitusmaksu (enimmäishinta)	<p>Toimitusmaksun enimmäishinta on 4 euroa. Toimittajan toimitusmaksu yhdelle tilaukselle yhteen toimitusosoitteeseen (€/tilaus/yksi toimitusosoite). Toimituksen hinta on sama riippumatta siitä, kuinka monta mobiilipäätelaitetta ja/tai lisätarviketta yksi toimitus sisältää samaan osoitteeseen. Toimittaja voi veloittaa toimitusmaksun vain yhden kerran, vaikka joutuisi toimittamaan tuotteet osatoimituksina. Ks. Tarjouspyynnön liite 1 kohta 5.1 (Yleistä tuotteiden toimittamisesta).</p>												
	Kiinteä enimmäishinta 5 yleisimmälle lisätarvikkeelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="675 619 848 791">eur/kpl</th> <th data-bbox="848 619 2229 791">Tarjotun tuotteen merkki</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="247 791 675 911">1.5</td> <td data-bbox="675 791 2229 911"> <p>Virtalähde USB-C -liitännällä, vähintään 25 W, PD 3.0</p> <p>Toimittajan kiinteä enimmäishinta mobiililaitteen virtalähteelle (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Virtalähteen ei tarvitse sisältää virtalähteen ja mobiililaitteen välistä latauskaapelia. Tässä ilmoitettu virtalähde tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan virtalähteen merkki- ja mallitiedon.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 911 675 1031">1.6</td> <td data-bbox="675 911 2229 1031"> <p>USB-C (uros) - USB-C -kaapeli (uros), vähintään 1 m, tukee vähintään PD 3.0</p> <p>Toimittajan kiinteä enimmäishinta USB-C -kaapelille (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu USB-C -kaapeli tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan USB-C -kaapelin merkkitiedon.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1031 675 1150">1.7</td> <td data-bbox="675 1031 2229 1150"> <p>Flip Case -suojakuori</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Flip Case -suojakuoria vähintään kahden Suomessa eniten myyden mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Flip Case -suojakuorelle (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Flip Case -suojakuori tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Flip Case -suojakuoren merkin.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1150 675 1270">1.8</td> <td data-bbox="675 1150 2229 1270"> <p>Silikonisuojaus</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Silikonisuojaus vähintään kahden Suomessa eniten myydyin mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Silikonisuojaus (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Silikonisuojaus tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Silikonisuojauksen merkin.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1270 675 1378">1.9</td> <td data-bbox="675 1270 2229 1378"> <p>Panssarilasi</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Panssarilaseja vähintään kahden Suomessa eniten myyden mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Panssarilasille (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Panssarilasi tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Panssarilasin merkin.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	eur/kpl	Tarjotun tuotteen merkki	1.5	<p>Virtalähde USB-C -liitännällä, vähintään 25 W, PD 3.0</p> <p>Toimittajan kiinteä enimmäishinta mobiililaitteen virtalähteelle (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Virtalähteen ei tarvitse sisältää virtalähteen ja mobiililaitteen välistä latauskaapelia. Tässä ilmoitettu virtalähde tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan virtalähteen merkki- ja mallitiedon.</p>	1.6	<p>USB-C (uros) - USB-C -kaapeli (uros), vähintään 1 m, tukee vähintään PD 3.0</p> <p>Toimittajan kiinteä enimmäishinta USB-C -kaapelille (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu USB-C -kaapeli tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan USB-C -kaapelin merkkitiedon.</p>	1.7	<p>Flip Case -suojakuori</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Flip Case -suojakuoria vähintään kahden Suomessa eniten myyden mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Flip Case -suojakuorelle (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Flip Case -suojakuori tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Flip Case -suojakuoren merkin.</p>	1.8	<p>Silikonisuojaus</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Silikonisuojaus vähintään kahden Suomessa eniten myydyin mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Silikonisuojaus (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Silikonisuojaus tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Silikonisuojauksen merkin.</p>	1.9	<p>Panssarilasi</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Panssarilaseja vähintään kahden Suomessa eniten myyden mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Panssarilasille (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Panssarilasi tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Panssarilasin merkin.</p>
eur/kpl	Tarjotun tuotteen merkki													
1.5	<p>Virtalähde USB-C -liitännällä, vähintään 25 W, PD 3.0</p> <p>Toimittajan kiinteä enimmäishinta mobiililaitteen virtalähteelle (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Virtalähteen ei tarvitse sisältää virtalähteen ja mobiililaitteen välistä latauskaapelia. Tässä ilmoitettu virtalähde tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan virtalähteen merkki- ja mallitiedon.</p>													
1.6	<p>USB-C (uros) - USB-C -kaapeli (uros), vähintään 1 m, tukee vähintään PD 3.0</p> <p>Toimittajan kiinteä enimmäishinta USB-C -kaapelille (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu USB-C -kaapeli tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan USB-C -kaapelin merkkitiedon.</p>													
1.7	<p>Flip Case -suojakuori</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Flip Case -suojakuoria vähintään kahden Suomessa eniten myyden mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Flip Case -suojakuorelle (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Flip Case -suojakuori tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Flip Case -suojakuoren merkin.</p>													
1.8	<p>Silikonisuojaus</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Silikonisuojaus vähintään kahden Suomessa eniten myydyin mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Silikonisuojaus (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Silikonisuojaus tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Silikonisuojauksen merkin.</p>													
1.9	<p>Panssarilasi</p> <p>Toimittajalla tulee olla valikoimassaan Panssarilaseja vähintään kahden Suomessa eniten myyden mobiililaitemerkin kulloinkin saatavilla oleviin malleihin. Toimittaja ilmoittaa tässä kiinteän enimmäishinnan Panssarilasille (eur/kpl) koko sopimuskauden ajalle. Tässä ilmoitettu Panssarilasi tulee olla Asiakkaan helposti löydettävissä Toimittajan verkkokaupasta koko sopimuskauden ajan. Jos ilmoitetun tuotteen saatavuus päättyy sopimuskaudella, Toimittaja ilmoittaa viipymättä Hanselille korvaavan Panssarilasin merkin.</p>													



# Hinnoittelu, palvelut

Tuotetoimituksiin liittyvät palvelut	Yksikkö	Tarjottu enimmäishinta EUR (alv 0%)	Huomioitavaa
2.1 SIM-kortin toimittaminen mobiilipäätelaitteen yhteydessä	EUR/mobiililaitte		Katso Hankinnan kohde (Liite 1), kappale 4 ja kohta "Verkkokaupan tilaustoimintoon liittyvät yleiset vaatimukset"
2.2 Tuoterekisteröintipalvelu	EUR/mobiililaitte		Katso Hankinnan kohde (Liite 1), kappale 5.3 "Tuoterekisteröintipalvelu"
2.3 Puskurivarastopalvelu	EUR/laitte tai laitepaketti		Katso Hankinnan kohde (Liite 1), kappale 5.4 "Puskurivarastopalvelu"

Käyttöönottoa tukevat palvelut	Yksikkö	Tarjottu enimmäishinta EUR (alv 0%)	Huomioitavaa
2.4 Esiasennuspalvelu	EUR/tuote		Katso Hankinnan kohde (Liite 1), kappale 6.1 "Esiasennuspalvelu"

Käyttöä tukevat palvelut	Yksikkö	Tarjottu enimmäishinta EUR (alv 0%)	Huomioitavaa
2.5 Tuotteen takuuhuolto logistiikkakuluineen sisältyy tuotteen hintaan.			Katso Hankinnan kohde (Liite 1), kappale 7.1 "Takuuhuolto"
2.6 Rahtipussi tai vastaava tuotteen huoltoon toimittamiseksi sisältäen logistiikkakulut	EUR/kpl		Katso Hankinnan kohde (Liite 1), kappale 7.3 "Huoltopalvelujen tilaaminen"
2.7 Huollon hinta-arvio / tuotteen tarkistus takuun ulkopuolisten vikojen korjaamiseksi, jos tuote on välttämätöntä avata mekaanisesti hinta-arvion tekemiseksi	EUR/kpl		Katso Hankinnan kohde (Liite 1), kappale 7.2 "Korjauspalvelu"
2.8 Huoltotyö, joka pystytään tekemään tuotetta fyysisesti avaamatta	EUR/kpl		Katso Hankinnan kohde (Liite 1), kappale 7.2 "Korjauspalvelu"

2.9	Muilta osin huoltohintojen tulee aina olla kohtuulliset eivätkä ne saa olla yleistä hintatasoa korkeammat. Käytettävä hinnasto tulee hyväksyttävä etukäteen Asiakkaalla.		
-----	--	--	--

# Toimitus- ja takuehdot

- Toimitusehto
  - TOP Asiakkaan ilmoittama paikka Suomessa FIN01 (Huom! Toimittajalla on kuitenkin oikeus veloittaa toimitusmaksu hintalomakkeen mukaisesti)
- Toimitusaika
  - Enintään kolme arkipäivää ja Ahvenanmaan ja Lapin maakuntaan enintään viisi arkipäivää, kun tilaus tehdään Toimittajan verkkokaupasta tai Toimittajan järjestelmään integroidulla Asiakkaan hankinta/tilausjärjestelmällä, ja jos Toimittajan verkkokaupan mukaan tuotteelle on saatavuutta.
- Takuu aika
  - Takuuhuollon piiriin kuuluva takuu aika määräytyy tuotteen laitevalmistajan antamien takuehtojen mukaisesti. Toimittaja vastaa siitä, että takuu aika on mobiililaitteelle vähintään 12 kuukautta.

# Seuranta, raportointi

- Seurantapalaverit
  - Toimittaja sitoutuu pitämään sopimuksen toteutumista ja raportointia käsitteleviä seurantapalavereja Asiakkaan/Hanselin kanssa Asiakkaan/Hanselin vaatimuksesta.
- Raportointi
  - Raportoinnin yksityiskohdat sovitaan aina erikseen Toimittajan ja Asiakkaan välillä.
  - Toimittaja raportoi Asiakkaan pyynnöstä kahden viikon kuluessa vähintään seuraavat ilman eri kustannusta
    - Asiakaspalvelun palvelutasot
    - Tuotetoimikseen liittyvät palvelutasot ml. Puskurivarastopalvelu, tuoterekisteröintipalvelu ja esiasennuspalvelu
    - Huoltopalvelut
    - Kierrätyspalvelut
    - Laskutus

# Vastuullisuus

- Suurimmat vastuullisuusriskit liittyvät laitteiden ja niissä käytettävien komponenttien valmistukseen sekä erilaisten raaka-aineiden tuotantoon, muun muassa louhintaan kaivoksilla.
  - Kiinnitä huomiota mobiilipäätelaitteen käyttöaikaan.
  - Pyri hankkimaan sekä tekniikaltaan että mekaniikaltaan mahdollisimman pitkäikäisiä tuotteita, joissa huomioidaan myös valmistajan lupaus tietoturva- ja muiden päivitysten pituudesta.
  - Käytä esimerkiksi suojakuoria rikkoutumisten välttämiseksi
  - Käytön päätyttyä toimita laitteet kierrätykseen mahdollisimman pikaisesti, jolloin se voidaan hyödyntää jälkimarkkinoilla ja vikaantuneiden laitteiden materiaalit saadaan uusiokäyttöön.
- Käyttöiän pidentämisellä on suurimmat vaikutukset laitteen elinkaaren vastuullisuuteen.

A woman with blonde hair and glasses is smiling while looking at a laptop screen. She is wearing a light-colored top. The background is a blurred office environment. The text is overlaid on the image in a large, white, sans-serif font.

# Uuden puitejärjestelyn käytön aloittaminen

# Aloituspalaveri Telian kanssa

1. Käy keskustelu Telian kanssa hankintatarpeistasi. Selvitä omat tarpeesi, tutustu puitesopimuksen mukaisiin hankintamahdollisuuksiisi (katso erityisesti puitesopimuksen luvut 4 ”Puitesopimuksen kohde”, 5 ”Puitejärjestely” ja 10 ”Hinnat” sekä liite 1 Hankinnan kohde).
2. Suosittelemme hankintasopimuksen tekemistä, koska ennen tilausten tekemistä on syytä sopia toimittajan kanssa mm. tilausoikeuksista, toimituspaikosta sekä laskutukseen liittyvistä yksityiskohdista. Mallipohjat löydät asiakirjat-välilehdeltä. Valmistele hankintasopimus organisaatiosi tarpeet huomioiden ja käy hankintasopimus yhdessä läpi Telian myyjän kanssa.
3. Hankintasopimuksen allekirjoituksen jälkeen Telia käynnistää sopimuksen mukaisen toiminnan: esim. verkkokaupan avaaminen tilausoikeudellisille henkilöille, asiakasohjeiden / prosessiohjeiden toimitus ja tarvittava koulutus, sovittujen palvelujen aktivointi.
4. Voit aloittaa tilausten tekemiset. Huomioi, että verkkokaupan tietojen päivitys sopimuskauden alussa kestää korkeintaan kaksi viikkoa.

# Tilausten teko

- Voit tehdä tilauksia:
  - Telian verkkokaupassa: <https://shop.inmicsnebula.fi/>
  - Telian asiakaspalvelusta: [asiakaspalvelu@inmicsnebula.fi](mailto:asiakaspalvelu@inmicsnebula.fi)
  - Asiakkaan käytössä olevasta sähköisestä tilausjärjestelmästä
    - sovittava tarkemmin käytöstä toimittajan kanssa, ks. liite 1 ”Hankinnan kohde”, luku 3 ”Tilausten tekeminen”

A woman with blonde hair and glasses is smiling while looking at a laptop screen. She is wearing a light-colored top. The background is a blurred office environment. The text 'Mahdolliset ongelmatilanteet' is overlaid in white on a dark blue background.

# Mahdolliset ongelmatilanteet



# Ongelmatilanteet

- Reklamointi

20.1 Jos tuote tai palvelu ei täytä sille asetettuja vaatimuksia tai tuote tai palvelu ei toimi näiden mukaisesti, siinä on virhe. Asiakkaan tulee ilmoittaa virheestä Toimittajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita. Toimittaja vahvistaa virheilmoituksen vastaanottamisen ja korjaavien toimenpiteiden aloittamisen Asiakkaalle viipymättä. Asiakas ja Toimittaja sitoutuvat muutoinkin edistämään reklamaation käsittelyä viivytyksettä.

- Palvelutasojen alitukset

- Sanktioiden maksaminen edellyttää, että Asiakas nimenomaisesti vaatii niitä Toimittajalta.
  - Verkkokauppa
  - Asiakaspalvelu
  - Tuotetoimitukset, puskurivarastopalvelut, tuoterekisteröintipalvelu ja esiasennuspalvelu
  - Kierrätyspalvelu
  - Raportointi
- Ks. Tarkemmin liite 1 ”Hankinnan kohde”, luku 12 ”Palvelutasojen alitukset”

A woman with blonde hair and glasses, wearing a brown top, is smiling and looking at a laptop screen. She is sitting at a desk in an office environment. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text "Lisätietoja" is centered over the image.

# Lisätietoja

# Lisätietoja

- Hansel.fi
  - <https://www.hansel.fi/yhteishankinnat/mobiililaitteet-00726/>
- Kategoriapäällikkö Tero Lehtisaari
  - [tero.lehtisaari@hansel.fi](mailto:tero.lehtisaari@hansel.fi)



# HANSEL

**Asiakaspalvelu**  
0294 444 300  
asiakaspalvelu@hansel.fi

**Verkkopalvelu**  
[www.hansel.fi](http://www.hansel.fi)