

CRM-PALVELUN KÄYTTÖEHDOT

SOVELTAMINEN

Näitä yleisiä käyttöehtoja sovelletaan CRM-service Oy:n CRM-service -palveluun ("CRM-palvelu").

Asiakas voi hankkia CRM-palvelun joko CRM-service Oy:ltä tai sen jälleenmyyjältä.

Asiakas sitoutuu käyttämään CRM-palvelua näiden käyttöehtojen, lain ja hyvän tavan mukaisesti.

Kaikista Asiakkaan pyytämistä lisätöistä sekä käyttöönotto-, kehitys-, asennus-, koulutus- ja muista Toimittajan mahdollisesti tuottamista palveluista sovitaan erikseen.

LUETHAN NÄMÄ SOPIMUSEHDOT HUOLELLISESTI. REKISTERÖITYMÄLLÄ, SELAILEMALLA, KÄYTTÄMÄLLÄ JA/TAI MUULLA TAVOIN HYÖDYNTÄMÄLLÄ CRM-PALVELUA VAHVISTAT SEN, ETTÄ OLET LUKENUT, YMMÄRTÄNYT JA HYVÄKSYNYT NÄMÄ EHDOT. JOS ET HYVÄKSY NÄITÄ EHTOJA, ÄLÄ KÄYTÄ, SELAILE TAI MUUTEN HYÖDYNNÄ CRM-PALVELUA.

Tekijänoikeudet © CRM-service Oy. Kaikki oikeudet pidätetään. Tätä tuotetta suojaavat Suomen ja EU:n tekijänoikeus- ja immateriaalioikeudet. CRM-service on CRM-service Oy:n rekisteröity tavaramerkki Suomessa ja EU:ssa. CRM-service-tuotteet voivat sisältää yksittäisiä avoimen lähdekoodin ohjelmistokomponentteja, joilla jokaisella on omat tekijänoikeutensa ja sovellettavat lisenssiehdot.

MÄÄRITELMÄT

- **Asiakas** on CRM-palvelua käyttävä organisaatio.
- **Asiakasdatalla** tarkoitetaan tietoja, jotka Asiakas on tuonut tai luonut CRM-palveluun.
- **CRM-palvelu** tarkoittaa SaaS-palveluna tarjottavaa CRM-service -järjestelmää kaikkine siihen kuuluvine vakiomoduuleineen ja -komponentteineen, joita kehitetään ja toimitetaan Asiakkaille Toimittajan toimesta. CRM-palvelun käyttö perustuu tilaukseen tai erilliseen sopimukseen.
- **Jälleenmyyjä** on taho joka toimii CRM-service Oy:n valtuuttamana jälleenmyyjänä ja jolta Asiakas on hankkinut CRM-palvelun.
- **Käyttäjällä** tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hyväksyttyään CRM-palvelun käyttöehdot käyttää CRM-palvelua.

- **Moduulilla** tarkoitetaan erillistä CRM-palvelun osaa, kuten esimerkiksi ostolaskut, myyntilaskut, asiakkaat, tarjoukset, työaikakirjaus jne.
- **Palveluveloituksella** tarkoitetaan kuukausittain laskutettavia Toimittajan ja Asiakkaan välisen Sopimuksen mukaisia CRM-palvelu- ja käyttäjämaksuja. Transaktiopohjaiset maksut veloitetaan erikseen voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
- **Pääkäyttäjällä** tarkoitetaan Asiakkaan nimeämää luonnollista henkilöä,
 - jolle annetaan CRM-palvelun pääkäyttäjäoikeudet, jotka sisältävät oikeudet perustaa ja poistaa käyttäjätunnuksia, lisätä tai poistaa Moduuleita ja toimintoja CRM-palvelun sisällä, ja
 - joka toimii Asiakkaan edustajana CRM-palveluasioissa.
- **Sopimuksella** tarkoitetaan Toimittajan ja Asiakkaan välillä solmittua CRM-palvelua koskevaa sopimusta.
- **Tiedostolla** tarkoitetaan mitä tahansa dokumentteja (kuvat, taulukot, tekstitiedostot jne.), joita Asiakas on Palveluun tuonut ja joilla on yleensä liitos johonkin tiettyyn sopimukseen, henkilöön tai organisaatioon.
- **Tietojenkäsittelysopimuksella (engl. Data Processing Agreement, DPA)** tarkoitetaan sopimusta, joka solmitaan Toimittajan ja Asiakkaan välillä, ja se määrittää GDPR:n edellyttämällä tavalla muun muassa sen, kuka pääsee Asiakkaan CRM-palvelussa olevaan tietoon käsiksi.
- **Toimittajalla** tarkoitetaan asiayhteydestä riippuen joko CRM-service Oy:tä tai Jälleenmyyjää, jolta Asiakas on hankkinut CRM-palvelun.

TOIMITTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Toimittaja vastaa siitä, että CRM-palvelu toimitetaan Sopimuksen mukaisesti, huolellisesti sekä CRM-palvelun tarjoamisen edellyttämällä ammattitaidolla. Toimittajalla on oikeus tuottaa CRM-palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. Toimittajalla on oikeus käyttää CRM-palvelun toimittamisessa alihankkijoita.

CRM-service Oy:llä on oikeus muuttaa CRM-palvelun sisältöä tiedottamatta tästä etukäteen, mikäli tämä on tarpeen esimerkiksi lainsäädännön muutoksista johtuen taikka tietoturva- tai muista syistä. Tällöin tehdyistä muutoksista pyritään tiedottamaan mahdollisimman nopeasti jälkikäteen. Ilmoitusvelvollisuus ei koske teknisiä muutoksia, kuten ohjelmiston päivityksiä.

CRM-service Oy ja Toimittaja eivät ole velvollisia korvaamaan edellä tarkoitetuista Palvelun tilapäisestä keskeyttämisestä tai Palvelun sisältöä koskevista muutoksista Asiakkaalle mahdollisesti aiheutunutta vahinkoa taikka alentamaan tai poistamaan maksuja.

CRM-service Oy:llä ja Toimittajalla on oikeus Asiakasta kuulematta estää Asiakkaan käyttäjätunnuksella pääsy CRM-palveluun, jos Toimittaja perustellusti epäilee käyttäjätunnuksella kuormitettavan CRM-palvelua tai käytettävän CRM-palvelua Sopimuksen vastaisesti tai tavalla, joka vaarantaa CRM-palvelun toimittamisen.

ASIAKKAAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Asiakkaalla on oikeus käyttää CRM-palvelua näiden käyttöehtojen, lain ja hyvän tavan mukaisesti. Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan vastuulla olevat työt ja toimenpiteet tehdään Sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.

Asiakas vastaa siitä, että jokainen Sopimuksen perusteella CRM-palvelua käyttävä Käyttäjä on ennen CRM-palvelun käytön aloittamista hyväksynyt CRM-palvelun käyttöehdot ja noudattaa niitä CRM-palvelua käyttäessään. Asiakas vastaa käyttäjähallinnan työkalujen avulla luotujen käyttäjätunnusten ja salasanojen käyttämiseen ja ylläpitämiseen liittyvistä oikeuksista, velvollisuuksista ja rajoituksista. Joissain CRM-palveluympäristöissä on voitu rajoittaa uusien Käyttäjien luonti- ja poisto-oikeuksia Asiakkaan Pääkäyttäjällä.

Asiakkaan tulee antaa Toimittajalle oikeat ja riittävät tiedot CRM-palvelun tarjoamista ja laskuttamista varten (osoite, hinnoitteluun vaikuttavat tekijät tms.) sekä viipymättä ilmoittaa Toimittajalle tietojen muutoksista. Asiakas vastaa Toimittajalle antamistaan tiedoista ja ohjeista.

Asiakkaan tulee estää oikeudeton pääsy CRM-palveluun ja sen oikeudeton käyttö. Asiakas vastaa CRM-palvelun käyttämiseen tarvitsemiensa laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta ja siitä, etteivät ne aiheuta haittaa, häiriötä tai vahinkoa Toimittajalle tai muille CRM-palvelun käyttäjille. Asiakas vastaa CRM-palvelun käyttämiseen liittyvistä tietoliikenne- ja muista vastaavista kustannuksistaan. Asiakas vastaa Asiakkaan laitteiden, yhteyksien, ohjelmistojen ja tietojärjestelmien saattamisesta Toimittajan toimittaman CRM-palvelun järjestelmävaatimusten mukaisiksi. Asiakas vastaa oman tietojärjestelmänsä ja viestintäverkkonsa tietoturvasta.

Asiakas on CRM-palvelussa käsittelemiensä henkilötietojen osalta henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Asiakas vastaa CRM-palveluun tallennetusta aineistosta ja siitä, ettei aineisto loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia tai kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja EU:n tietosuojasetusta.

Asiakkaan CRM-palvelussa oleva tieto on aina Asiakkaan omaisuutta ja näin ollen Asiakas myös vastaa kaikesta omassa CRM-palvelussaan olevasta tiedosta, tiedon käytöstä eri tarkoituksissa, tiedon jakelusta eteenpäin, käyttöoikeuksista tietoon sekä siitä, että kaikki käytännöt noudattavat EU:n tietosuojasetusta sekä paikallista lainsäädäntöä. Asiakas on tietosuojasetuksessa mainitun rekisterinpitäjän roolissa kaikkeen siihen tietoon mitä Asiakkaan CRM-

palvelu sisältää. Asiakas voi Sopimuksen voimassa ollessa omatoimisesti muuttaa CRM-palvelussa olevia tietojaan ja ottaa tiedot CRM-palvelusta ulos.

Asiakkaan on myös hyvä huomioida vastuu omaan CRM-palveluun liittyvien ulkopuolisten tahojen toimista kaikelta osin kuten omastaan. Ulkopuolisia tahoja voivat olla esimerkiksi Asiakkaan organisaation ulkopuoliset käyttäjät tai integraatorajapintojen kautta Asiakkaan CRM-palveluun kiinni pääsevät kolmannet osapuolet.

Asiakkaan tulee myös CRM-palvelun tiedoissaan huomioida eri tietojen säilytysajat ja poistaa vanhentunut tieto CRM-palvelusta. Asiakkaan vastuulla on poistaa omasta CRM-palvelustaan sellainen henkilötieto, johon ei ole lain mukaista edellytystä sitä säilyttää.

Asiakas vastaa siitä, ettei jaettuja käyttäjätunnuksia ole käytössä. Jokainen Käyttäjä on oltava tunnistettavissa henkilötasolla.

Asiakkaan tulee toimia EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti ja huomioida toiminnassaan mm. seuraavat EU:n tietosuoja-asetuksen keskeiset kohdat: rooli rekisterinpitäjänä, tilivelvollisuus, tietoturva-asetus ja tietosuojavastaavan nimeäminen, henkilön oikeus tulla unohdetuksi, henkilötietojen luovutus ja siirtäminen, sanktiot.

IMMATERIAALIOIKEUDET

Omistusoikeus, tekijänoikeus ja kaikki muut oikeudet CRM-palveluun, niiden tuloksiin ja tuotteisiin kuuluvat yksinomaisesti CRM-service Oy:lle ja/tai kolmansille osapuolille, mukaan lukien mutta ei rajoittuen lähde- ja muihin koodeihin, käyttöohjeisiin, koulutusmateriaaliin ja kaikkiin muihin CRM-palveluun liittyviin materiaaleihin.

Asiakkaalla on kuitenkin oikeus käyttää CRM-palvelua ja sen tuloksia Sopimuksen mukaisesti omissa toiminnoissa omaksi hyödykseen.

CRM-service Oy vastaa siitä, ettei CRM-palvelu loukkaa kolmansien osapuolien voimassaolevia immateriaalioikeuksia. CRM-service Oy ei vastaa vaatimuksista, jotka aiheutuvat siitä, että CRM-palvelua on käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai hyväksytty taikka siitä, että CRM-palvelua käytetään vastoin Sopimusta tai voimassa olevan lainsäädännön vastaisesti.

CRM-service Oy ei myöskään vastaa vaatimuksesta, joka

- johtuu Asiakkaan CRM-palveluihin tekemästä muutoksesta tai Asiakkaan antamien ohjeiden noudattamisesta,
- johtuu CRM-palveluiden käyttämisestä yhdessä muun kuin CRM-servicen hyväksymän tuotteen tai CRM-palvelun kanssa.

Asiakas on velvollinen viipymättä ilmoittamaan Toimittajalle, mikäli kolmas osapuoli väittää CRM-palvelun loukkaavan sen immateriaalioikeuksia.

Mikäli CRM-service Oy katsoo, että CRM-palvelu tai jokin osa siitä loukkaa kolmannen osapuolen edellä tarkoitettua oikeutta, Toimittajalla on oikeus kustannuksellaan joko

- hankkia Asiakkaalle oikeus jatkaa CRM-palvelun käyttämistä,
- vaihtaa CRM-palvelu tai osa siitä, tai
- muuttaa CRM-palvelua siten, että oikeudenloukkaus lakkaa.

Mikäli mikään edellä mainituista vaihtoehtoista ei ole mahdollista kohtuullisin ehdoin, Asiakkaan on lopetettava Toimittajan pyynnöstä CRM-palvelun tai sen osan käyttö.

VARMUUSKOPIOT

Toimittaja huolehtii asianmukaisista varmuuskopioista. Kaikesta datasta suoritetaan varmuuskopiointi kerran vuorokaudessa toiseen konesaliin. Varmuuskopioita säilytetään rullaavasti 30 vuorokautta taaksepäin. Varmuuskopioita säilytetään myös 30 päivää CRM-palvelun päättymisen jälkeen, jonka jälkeen ne poistetaan automaattisesti.

LUOTTAMUKSELLISUUS

Osapuolet sitoutuvat olemaan luovuttamatta toisen osapuolen luottamuksellisia tietoja kolmansille ilman toisen osapuolen kirjallista lupaa.

Osapuolten tulee varmistaa, että kaikki osapuolten työntekijät ja edustajat noudattavat yllä olevaa luottamuksellisuusvelvoitetta.

Jälleenmyyjä voi antaa CRM-service Oy:lle Asiakasta koskevia tietoja siinä määrin kuin se on tarpeen Sopimuksen mukaisen CRM-palvelun tuottamista varten.

Palvelu sijaitsee CRM-service Oy:n hallitsevilla palvelimilla ja CRM-service Oy:llä on pääsy Asiakkaan dataan.

CRM-PALVELUN HINTA JA LASKUTUS

CRM-palvelun hinta on Toimittajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen tai osapuolten välillä Sopimuksessa sovitun mukainen. Toimittajalla on oikeus muuttaa CRM-palvelun hinnoittelua ja maksuperusteita ilmoittamalla siitä vähintään kolmea (3) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Hinnankorotuksesta ilmoitetaan Asiakkaan CRM-palvelun Pääkäyttäjille sähköpostitse tai kirjeitse.

Toimittajalla on harkintansa mukaan oikeus vaatia Asiakkaalta kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus.

Arvonlisävero lisätään hintoihin kulloinkin voimassaolevien säännösten mukaisesti. Jos viranomaisten määräämien julkisten maksujen suuruus tai kantoperuste muuttuu säädösmuutoksen tai verotuskäytännön muuttumisen takia, hinnat muuttuvat vastaavasti.

CRM-palvelun hinta ei sisällä CRM-palvelun tarjoamisesta, käyttöönotosta tms. aiheutuvia matkakuluja eikä matkustamisesta aiheutuvia muita kuluja ja kustannuksia, kuten majoituskuluja, auton käyttökorvauksia ja päivärahoja, vaan Asiakas korvaa nämä erikseen Toimittajalle. Näiden korvausten enimmäismäärät perustuvat kulloinkin voimassaolevaan Verohallinnon päätökseen verovapaiden matkakustannusten korvauksista. Matka-ajan laskuttamisesta sovitaan erikseen tapauskohtaisesti.

Muutoksella ei ole vaikutusta ennen sen voimaantuloa alkaneiden laskutuskausien maksuihin. Laista, asetuksista tai viranomaisten toimenpiteistä aiheutuvat kustannusten lisäykset korottavat hintoja välittömästi määräysten voimaantulohetkestä lukien.

CRM-palvelun veloitus koostuu perusmaksusta, käyttäjämaksusta ja mahdollisten lisäosien maksuista. Käyttäjämaksu pohjautuu aina kuukauden korkeimpaan käyttäjämäärään kaikista Asiakkaan käytössä olevista CRM-palvelun käyttäjätunnuksista riippumatta siitä, ovatko ne aktiivisia vai passiivisia käyttäjiä.

Maksut suoritetaan laskua vastaan. Jollei toisin ole sovittu, laskutuskausi on kalenterikuukausi ja laskutus tapahtuu etukäteen kalenterikuukauden alussa.

CRM-palvelu voidaan sulkea, jos Asiakkaan yli 3 kuukautta eräänntyneenä olleelle laskun määrälle ja sille kertyneille viivästyskoroille ei ole tullut täyttä suoritusta. Suljettu CRM-palvelu avautuu, kun eräänntynyt summa viivästyskorokoineen ja hinnastossa ilmoitettu CRM-palvelun uudelleenavausmaksu on kirjautunut suoritetuksi.

Viivästyskorke on korkolain 4 a §:n mukainen viivästyskorke. Asiakas on velvollinen maksuviivästysten yhteydessä maksamaan lisäksi hinnaston mukaiset saatavien muistutus- ja perimismaksut. Laskua koskevissa erimielisyystapauksissa riidaton osa laskusta on maksettava eräpäivään mennessä.

SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

Sopimus tulee voimaan Sopimuksen allekirjoituksella ja on voimassa toistaiseksi. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, kummallakin osapuolella on oikeus kirjallisesti irtisanoa Sopimus päätymään kolmen kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanominen on suoritettu. CRM-palvelu laskutetaan irtisanomisajan loppuun.

Toimittajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päätymään välittömästi ilman irtisanomisaikaa, jos Asiakkaalla on maksamatta kolmen eri kalenterikuukauden CRM-palvelun veloitukset. Toimittaja voi sulkea CRM-palvelun tai purkaa Sopimuksen välittömästi, mikäli Asiakas asetetaan konkurssiin tai tulee pysyvästi maksukyvyttömäksi.

Toimittajalla on oikeus purkaa Sopimus tai keskeyttää CRM-palvelu, jos CRM-palvelua käytetään Sopimuksen tai CRM-palvelun käyttöehtojen vastaisesti taikka lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa CRM-palvelulle, Toimittajalle, Toimittajan sopimuskumppanille, Asiakkaalle, kolmannelle osapuolelle tai sivulliselle.

CRM-palvelun päättymistavasta riippumatta Asiakkaan tiedot säilyvät CRM-palvelussa varmuuskopioiden säilytyksestä määritellyn säilytysajan. Tiedot poistetaan aikaisemmin, mikäli Asiakas sitä kirjallisesti vaatii. Toimittaja avaa pääsyn Asiakkaan tietoihin CRM-palvelun avausmaksua vastaan ja veloittaa CRM-palvelun käytöstä hinnaston mukaisesti.

VAHINGONKORVAUS JA VASTUURAJOITUS

Toimittaja ei vastaa mistään välillisestä tai epäsuorasta vahingosta eikä kateostoista. Toimittaja ei vastaa teleoperaattorien verkkovirheiden aiheuttamista tietoliikenneyhteyksien katkoksista miltei osin.

Toimittajan yhteenlaskettu enimmäisvastuu missä tahansa olosuhteissa vastaa enintään kolmen kuukauden verotonta CRM-palveluveloitusta.

YLIVOIMAINEN ESTE

Jos Toimittajan velvollisuuksien suorittaminen on mahdotonta tai kohtuuttoman vaikeaa ennakoimattomasta ja Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta seikasta johtuen, Toimittaja on oikeutettu pidentämään toimitusaikaa ilman vahingonkorvausvastuuta, sopimussakkoo, maksujen poistamista, alentamista tai muuta seuraamusta.

Jos CRM-palvelun toimittaminen on huomattavassa laajuudessa mahdotonta tai kohtuuttoman vaikeaa yli yhden (1) kuukauden ajan, Toimittajalla on oikeus purkaa Sopimus välittömin vaikutuksin, ilman korvausvelvollisuutta Asiakkaalle.

SOVELLETTAVA LAKI JA ERIMIELISYYDET

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Jollei toisin ole sovittu, sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

REFERENSSIKÄYTTÖ

CRM-service Oy:llä ja Jälleenmyyjällä on oikeus käyttää referenssikäytössä Asiakkaan yrityksen nimeä ja logoa.

VAATIMUKSET

Kaikki Sopimukseen perustuvat vaatimukset Toimittajaa kohtaan on esitettävä kirjallisesti viimeistään, kun kolme (3) kuukautta on kulunut vaatimuksen perusteen syntymisestä.

TIEDOKSIANNOT

Yleiset ilmoitukset ja tiedot julkaistaan CRM-palvelussa, sisäänkirjautumissivulla tai www.crm-service.com-sivulla ja nämä katsotaan saadun tiedoksi, kun tällainen ilmoitus on annettu.

Yleisiä ilmoituksia ovat esimerkiksi tiedot uusista toiminnallisuuksista ja suunnitellusta ylläpidosta tai palvelukatkoista.

Käyttöehtojen muuttamista koskevat ilmoitukset tehdään kohdan "SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN" mukaan. Toimittajalla on oikeus lähettää Käyttäjälle CRM-palvelua koskevia tiedotteita, ml. tiedotteet CRM-palvelun uusista ominaisuuksista.

SOPIMUSKOHTIEN RIIPPUMATTOMUUS

Mikäli jokin tämän sopimuksen kohta katsotaan olevan laiton, pätemätön tai kannekelvoton taikka jokin tämän sopimuksen kohta tulee laittomaksi, pätemättömäksi tai kannekelvottomaksi tulevaisuudessa, tällainen kohta ei vaikuta muiden sopimuskohtien pätevyyteen vaan ne pysyvät voimassa.

KÄYTTÖEHTOJEN MUUTTAMINEN

Toimittajalla on oikeus yksipuolisesti muuttaa näitä käyttöehtoja.

Toimittaja ilmoittaa käyttöehtojen muutoksesta julkaisemalla muutetut ehdot www.crm-service.com-sivulla, CRM-palvelussa tai CRM-palvelun sisäänkirjautumissivulla, jos muutos johtuu lain muutoksesta tai viranomaisten päätöksestä, tai Toimittajan aloitteesta ja muutos ei olennaisesti lisää Asiakkaan Sopimuksen mukaisia velvollisuuksia tai vähennä hänen oikeuksiaan.

Muutos tulee voimaan, kun se on julkaistu www.crm-service.com-sivulla tai CRM-palvelussa.

Jos muutos ei johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, tehdään Toimittajan aloitteesta ja muutos lisää olennaisesti Asiakkaan Sopimuksen mukaisia velvollisuuksia tai heikentää olennaisesti hänen oikeuksiaan, Toimittaja ilmoittaa muutoksesta Asiakkaalle etukäteen CRM-palvelun välityksellä tai postitse. Muutos tulee voimaan ilmoituksen mukaisena ajankohtana, kuitenkin aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua ilmoitusta koskevan viestin lähettämisestä Asiakkaalle.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, ellei Asiakas yhden (1) kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä ilmoita Toimittajalle, ettei hän hyväksy muutosta. Jos Asiakas ei hyväksy muutosta, osapuolilla on oikeus irtisanoa Sopimus. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutoksen, kun hän on saanut tiedon muutoksesta ja muutoksen voimaantulon jälkeen jatkaa CRM-palvelun käyttöä.

Nämä CRM-palvelun käyttöehdot ovat saatavilla osoitteessa www.crm-service.com, ja ne sisältävät aina maininnan siitä, milloin niitä on viimeksi muutettu.