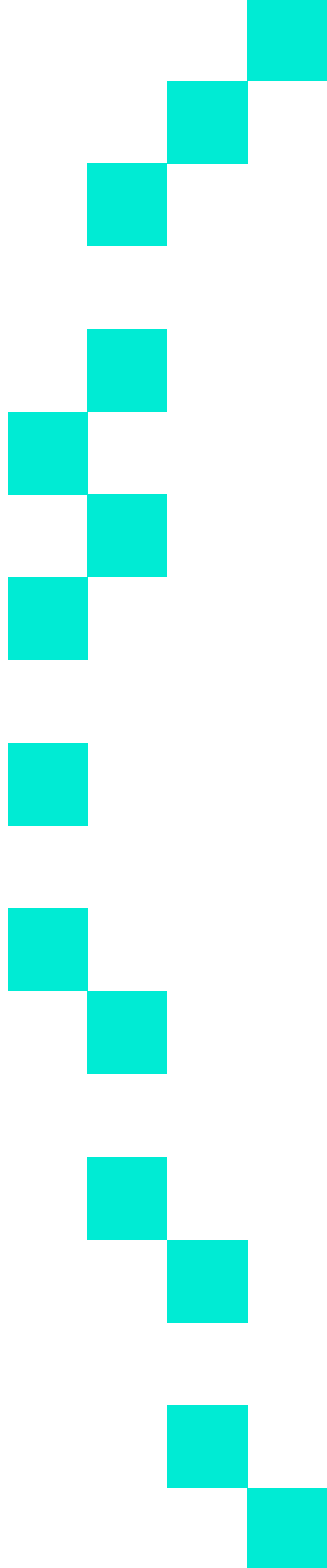


# OIKIO

## Chat

Palvelukuvaus

9.1.2026



## Sisällys

Chat.....	2
Palvelun sisältö .....	2
Chat S.....	2
Chat M.....	2
Käyttöönotto .....	3
Muut erikseen sovittavat lisätyöt ja -ominaisuudet.....	3
Hinnoittelu ja laskutus.....	4
Palvelun voimassaolo.....	4
Muuta huomioitavaa .....	4
Tietosuoja .....	5

## Chat

Oikio Digital Oy:n tarjoama Chat on asiakkaan verkkosivustolle asennettava interaktiivinen chat-elementti. Chatin avulla on mahdollista palvella verkkosivuston kävijöitä viikon jokaisena päivänä ja kaikkina vuorokauden aikoina. Palvelun avulla voidaan tehostaa yrityksen asiakaspalvelua, ohjata yritykselle tulevia yhteydenottoja tehokkaasti oikeisiin paikkoihin, tuottaa lisää tarjouspyyntöjä verkkosivuilta tai ohjata kävijöitä toivottuihin toimenpiteisiin verkkosivuilla.

## Palvelun sisältö

Asiakas voi valita itselleen sopivimman palvelusisällön seuraavista vaihtoehdoista.

### Chat S

- Chatin käyttöönotto (ks. sisältö alempana)
- Palvelun tekninen ylläpito.
- Asiakkaan verkkosivustolle asennettava Chat-työkalu
  - Alakulmaan sijoitettava chatbot tai sivun sisältöön sijoitettu inline-chatbot, joista kumpi tahansa voi palvella verkkosivuston käyttäjää valmiilla interaktioilla kellon ympäri
- Lisätyökalut konversion parantamiseksi:
  - Älykäs pop-up tarjouksia tai muita tiedotettavia etuja varten

### Chat M

- Chatin käyttöönotto (ks. sisältö alempana)
- Palvelun tekninen ylläpito.
- Asiakkaan verkkosivustolle asennettava Chat-työkalu
  - Alakulmaan sijoitettava chatbot ja sivun sisältöön sijoitettu inline-chatbot, jotka voivat palvella verkkosivuston käyttäjää valmiilla interaktioilla kellon ympäri
  - Live chat -ominaisuus ja mobiiliapplikaatio, jonka avulla asiakas voi itse osallistua chat-keskusteluun reaaliajassa
- Mobiiliapplikaatio
- Lisätyökalut konversion parantamiseksi:
  - Liidibanneri liidien keruuta kuten uutiskirjeen tilaamista varten
  - Älykäs pop-up tarjouksia tai muita tiedotettavia etuja varten
  - Dynaaminen lomake

## Käyttöönotto

Käyttöönottoon sisältyy ennen julkaisua tapahtuvat muutokset ja yksi mahdollinen sisältömuutos julkaisun jälkeen. Jos asiakas haluaa muutoksia Chat-palveluun ennen julkaisua, asiakkaan tulee toimittaa muutostoiveensa Oikio Digitalille viimeistään viiden (5) päivän kuluessa esikatselulinkin saapumisesta.

Chat-palvelun käyttöönotto edellyttää asiakkaalta Oikio Digitalin toimittaman koodin asentamista asiakkaan verkkosivulle asiakkaan tai verkkosivun ylläpitäjän toimesta. Käyttöönottoon kuuluu:

- Käyttöönottopuhelu asiakkaan kanssa, jossa sovitaan tarkemmin Chat-palvelun tavoite, visuaalinen ilme ja sisältö. Nämä tiedot voidaan käydä läpi myös kirjallisesti, mikäli se on asiakkaalle sopivin tapa.
- Chat-työkalun toiminnallisuuksien suunnittelu ja toteutus sovittujen tavoitteiden mukaisesti.
- Ennen julkaisua tapahtuvat muutokset palveluun.
- Yksi maksuton muutos palveluun kahden (2) kuukauden kuluessa palvelun julkaisusta. Tämän jälkeen tehtävät muutokset laskutetaan lisätyönä erilliseen tuntihintaan.

## Muut erikseen sovittavat lisätyöt ja -ominaisuudet

Oikio Digital ja asiakas voivat erikseen sopia muista tässä luettelemattomista lisätöistä tai -ominaisuuksista. Lisätöiden sisällöstä, laajuudesta, ja hinnoittelusta sovitaan asiakkaan kanssa ennen lisätyön toteuttamista voimassa olevan erillisen hinnaston mukaan.

Palveluun liittyvät lisätyöt:

- Chat-työkalun toiminnallisuuksien optimointi tai uuden sisällön luonti käyttöönoton jälkeen.

Palveluun liittyvät lisäominaisuudet:

- Ajanvarauskalenteri
- Evästehallintatyökalu
- Lisäkäyttämä live chat -ominaisuutta varten

## Hinnoittelu ja laskutus

Asiakaskohtainen hinta ja laskutus määritellään tilausvahvistuksessa. Laskutus käynnistyy tilauksen yhteydessä. Palvelu ja mahdolliset lisäominaisuudet laskutetaan asiakkaan kanssa sovitussa laskutusjaksoissa etukäteen. Käyttöönotto on kertalaskutteinen ja laskutetaan etukäteen. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

## Palvelun voimassaolo

Sopimus astuu voimaan tilauspäivästä tai palvelusopimuksen allekirjoituspäivästä ja on voimassa vähintään tilausvahvistuksessa määritetyn sopimuskauden loppuun. Sopimuskausi alkaa siitä hetkestä, kun palvelu on Asiakkaan käytettävissä. Sopimuskausi ei ole koskaan lyhyempi kuin laskutuskausi.

### Sopimuksen uusiutuminen ja irtisanominen:

Sopimus on irtisanottava viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Mikäli sopimusta ei irtisanota, se uusiutuu automaattisesti saman pituiselle sopimuskaudelle. Irtisanominen ei poista jo laskutettujen maksujen maksuvelvollisuutta. Asiakkaalla ei ole oikeutta tauottaa tai keskeyttää Palvelua tai siihen liittyviä maksuja kesken sopimuskauden.

### Sopimuksen päätyminen:

Sopimuksen päättyessä Asiakas on velvollinen poistamaan Oikio Digitalilta saamansa koodin verkkosivuiltaan.

## Muuta huomioitavaa

Palvelu toimii alustantarjoajan tukemissa selaimissa ja selainversioissa sekä mobiiliapplikaatiossa. Oikio Digitalilla on oikeus vaihtaa Chat-palvelun tuottamisessa käyttämäänsä alustantarjoajaa.

Oikio Digital myöntää asiakkaalle erikseen sovitun määrän käyttäjäkohtaisia käyttöoikeuksia Live chat -ominaisuutta varten. Uuden käyttäjän luomisesta sovitaan asiakkaan kanssa kirjallisesti. Asiakkaan vastuulla on myös ilmoittaa, jos käyttöoikeuksia tulee poistaa.

Asiakkaan velvollisuutena on toimittaa Oikio Digitalille palvelussa julkaistava sisältö Oikio Digitalin antaman ohjeistuksen mukaisesti.

Oikio Digitalilla on oikeus muuttaa Chat-palvelun asiakaskohtaista sisältöä esimerkiksi tekstien tai asetusten osalta asiakkaan liiketoiminnalle relevanttien tavoitteiden saavuttamiseksi, jos Oikio Digital katsoo sen asiakkaan edun mukaiseksi. Asiakkaalla on kuitenkin halutessaan oikeus kieltää näiden asiakaskohtaisten muutosten/ optimoinnin tekeminen osittain tai kokonaan.

Jos asiakas käyttää Chat-palveluun liittyen omaa palvelunumeroa, asiakas vastaa siitä, että palvelunumeroiden hintatiedot ilmoitetaan asiakkaalle sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

## Tietosuoja

Oikio Digital voi käsitellä alla kuvattuja henkilötietoja asiakkaan lukuun Chat-palvelun edellyttämässä laajuudessa:

REKISTERÖITYJEN RYHMÄ	HENKILÖTIETOJEN TYYPIT
Asiakkaan verkkosivujen kävijät	Verkkosivujen kävijöiden palveluun antamat henkilötiedot, kuten esimerkiksi sähköpostiosoitteet, nimet, puhelinnumerot.
Asiakkaan palvelun taustajärjestelmää käyttävä henkilöstö	Nimi, sähköposti

Oikio Digital voi käsitellä lisäksi palvelun käytöstä syntyviä anonyymeja tietoja (esim. käyttäjämäärätietoja) palveluidensa tuottamiseen, kehittämiseen, tilastointiin ja ongelmatilanteiden korjaamiseen ja sopimusvelvoitteidensa täyttämiseen.