

## Yleiset sopimusehdot

### 1. Yleistä

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Spoken Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) ja sen asiakkaiden (jäljempänä Asiakas) välisiin sopimuksiin. Sopimus koskee ainoastaan sopijapuolia. Kumpikaan osapuoli ei saa ilman toisen osapuolen etukäteistä kirjallista suostumusta siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle. Nämä ehdot astuvat voimaan 2.10.2024 ja ovat voimassa toistaiseksi. Palveluntarjoaja pidättää itselleen oikeuden voimassa oleviin sopimusehtoihin ja niiden muutoksiin.

### 2. Sopimuksen synty

Sopimus syntyy, kun Asiakas hyväksyy Palveluntarjoajalta saamansa tarjouksen kirjallisesti (myös sähköposti) tai lähettää aineistoa Palveluntarjoajan järjestelmään. Tarjous on voimassa tarjouksessa erikseen mainitun ajan. Mikäli voimassaoloaikaa ei ole mainittu, on se 30 päivää tarjouksen lähettämisestä.

Sopimuksen kohteena on tarjouksessa erikseen määritelty palvelun sisältö. Asiakas sitoutuu käyttämään palvelua näissä sopimusehdoissa mainituin ehdoin. Pätevyysjärjestyksestä on mainittu tarkemmin kohdassa "Pätevyysjärjestys ja erimielisyyksien ratkaiseminen".

### 3. Sopijapuolten oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan on annettava Palveluntarjoajalle palvelun suorittamista varten riittävät tiedot toimeksiannon edellyttämässä laajuudessa ja aikataulussa. Mikäli Asiakkaan antamat tiedot ovat virheellisiä, riittämättömiä tai muuttuvat tarjouksen tai sopimuksen pohjana olevista tiedoista, on Palveluntarjoajalla oikeus tarkistaa palvelun hinta, tai mikäli muutokset estävät palvelun tuottamisen suunnitelman ja sopimusehtojen mukaisesti, pidättäytyä palvelun tuottamisesta ilmoittamalla siitä viipymättä Asiakkaalle.

### 4. Salassapito

Kumpikin sopijapuoli on velvollinen pitämään salassa ulkopuolisilta (myös toimeksiannon suorittamisen jälkeen) kaiken, mitä he toimeksiannon yhteydessä ovat saaneet tietoonsa asioista, jotka eivät ole yleisesti tiedossa (luottamuksellinen tieto). Sopijapuolet ovat velvollisia huolehtimaan siitä, että sopijapuolen työntekijät ja alihankkijat ovat salassapitovelvollisuuden piirissä.

Palveluntarjoaja säilyttää käytössään olevaa luottamuksellista tietoa sisältävää Aineistoa samalla tietoturvan edellyttämällä tavalla kuin säilyttää omaa salassa pidettävää aineistoansa. Palveluntarjoaja poistaa kaikki projektiin liittyvät Aineistot järjestelmänsä viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa yksittäisen Aineiston (kuten yksittäinen äänitiedosto) toimittamisesta Palveluntarjoajalle ellei toisin sovi.

Aineistoa, sen osia tai muuta työhön liittyvää informaatiota luovutetaan vain Asiakkaalle tai tämän henkilökohtaisesti valtuutetulle asiamiehelle.

Palveluntarjoajalla on oikeus käyttää Asiakkaan organisaatiota referenssinä huolehtien kuitenkin siitä, että referenssistä ei paljastu kolmansien osapuolien tietoja eikä Asiakasta koskevia luottamuksellisia tietoja tai tietoja Asiakkaan liiketoiminnasta, ellei tätä ole erikseen sallittu.

Palveluntarjoaja voi käyttää Asiakkaan Aineistoa anonymisoina automaattisen puheentunnistuksen mallien kehittämiseen. Anonymisoiden datan avulla kehitämme palveluamme ja käyttökokemusta entistä paremmaksi. Voit milloin tahansa ilmoittaa, että Aineistoasi ei saa käyttää puheentunnistuksen ja käyttökokemuksesi parantamiseen lähettämällä sähköpostia osoitteeseen asiakaspalvelu@spoken.fi.

### 5. Immateriaalioikeudet

Asiakas saa oikeuden käyttää työn tuloksia rajoituksetta sopimuksen mukaiseen käyttötarkoitukseen, ellei erillisissä sopimuksissa tai palvelukohtaisissa ehdoissa toisin määrätä. Käyttöoikeus työn tuloksiin siirtyy Asiakkaalle työn luovuttamisen yhteydessä ja on voimassa edellyttäen, että Asiakas maksaa työn tuloksia koskevan sopimussumman kokonaisuudessaan sovitussa maksuaikataulussa.

### 6. Vastuut, takuu ja sanktiot

Palveluntarjoajan ja Asiakkaan on noudatettava tutkimuseettisia ohjeita ja tietosuojalakeja.

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että sen suorittama työ ja siihen liittyvät tiedot, tuotokset, tulokset ja aineistot ovat sopimuksen mukaiset ja valmistuvat sovitussa aikataulussa.

Palveluntarjoaja ei ole korvausvastuussa Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle erehdyksestä tai muusta lievistä syistä johtuvasta tietojen, tuotosten, tulosten tai aineistojen virheellisyydestä, puutteellisuudesta tai viivästyksestä. Mikäli työssä havaitaan virhe, noudatetaan sen korjaamiseksi kohdan 6 (Vastuut, takuu ja sanktiot) mukaista takuumenettelyä.

Palveluntarjoaja ei ole korvausvastuussa välillisistä vahingoista tai taloudellisista menetyksistä eikä Asiakkaan ja kolmannen osapuolen välisten sopimusten toteutumatta jäämisestä tai muista kolmannen osapuolen vaatimuksista.

Palveluntarjoaja ei ole vastuussa palvelun toteuttamiseen liittyvien kolmansien osapuolien virheistä, kuten tietoliikenneyhteyksien tai verkkopalvelun toimimattomuudesta, tiedon siirtoon ja säilyttämiseen liittyvistä tiedon katoamisista tai postikuljetusten viivästyksistä tai katoamisista eikä kolmannen osapuolen virheen aiheuttamista seurannaisvaikutuksista.

Palveluntarjoajalla on vaaranvastuu Aineistosta ja työn tuloksesta, jos se muuttuu, katoaa tai tuhoutuu ennen luovutusta Asiakkaalle. Palveluntarjoajalla on oikeus ja velvollisuus pyrkiä korjaamaan ja palauttamaan Aineisto sellaisena kuin se on Palveluntarjoajalle luovutettu. Mikäli korjaaminen ei ole mahdollista, on Asiakkaalla oikeus täysimääräiseen hyvitykseen ko. työstä. Vaaranvastuu siirtyy Palveluntarjoajalta Asiakkaalle sillä hetkellä, kun Aineisto tai työn tulos on Asiakkaan saatavilla tai käytettävissä. Jos Aineisto tai työn tulokset muuttuvat,

katoavat tai tuhoutuvat Palveluntarjoajasta riippumattomasta syystä sen jälkeen kun vaaranvastuu on siirtynyt pois Palveluntarjoajalta, Asiakkaalla on velvollisuus maksaa Palveluntarjoajalle kaikki sopimuksen mukaisesti kertyneet kustannukset.

Palveluntarjoaja antaa toteuttamansa työn tuloksille kahden (2) kuukauden takuun työn valmistuspäivästä lukien. Takuuaikana Palveluntarjoajalla on ensisijainen oikeus ja velvollisuus tehdä viipymättä tarvittavat korjaukset, mikäli työssä havaitaan Palveluntarjoajasta johtuva virhe tai puute. Palveluntarjoaja korjaa virheen veloituksetta. Mikäli korjaaminen ei ole mahdollista tai Asiakas on tyytymätön Palveluntarjoajan työhön, Asiakkaalla on oikeus hintahyvitykseen virheen osalta. Hyvitys työstä, johon Asiakas on tyytymätön, on 100 % hyvitetävän työosuuden hinnasta. Mikäli työkokonaisuus tai yksittäisen tehtävän toimitus viivästyy Palveluntarjoajasta johtuvasta syystä sovittua toimitusaikataulusta, Asiakkaalla on oikeus hyvitykseen, jonka määrä on 20 % viivästyneen työosuuden hinnasta. Kuitenkin mikäli ennen varsinaisen tilauksen vahvistamista Palveluntarjoaja on tehnyt Asiakkaalle testilitteroinnin tai muun vastaavan kokeilun, jonka yhteydessä on selvitetty Palveluntarjoajan työn laatua ja Asiakas on tämän jälkeen vahvistanut tilauksen Palveluntarjoajalta, hintahyvitys työkokonaisuudesta on maksimissaan 25 % työosuuden hinnasta. Työkokonaisuudella tarkoitetaan yhtä kokonaista projektia ja työosuudella projektin osaa, esimerkiksi yksittäistä äänitetiedostoa.

Palveluntarjoajan vastuu virheestä rajoittuu Palveluntarjoajan omasta toiminnasta johtuviin välittömiin virheisiin ja vahinkoihin. Asiakaan on esitettävä korvausvaatimus perusteluineen Palveluntarjoajalle viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa Asiakaan havaittua virheen tai kun Asiakaan olisi tullut havaita se. Jos korvausvaatimusta ei toimiteta Palveluntarjoajalle mainitun ajan kuluessa, Palveluntarjoajan korvausvelvollisuus raukeaa.

Palveluntarjoajan korvausvelvollisuuden yläraja on sopimussumman suuruinen.

## 7. Hinnat ja maksuehdot

Laskutus suoritetaan jälkikäteen hyväksytyyn tarjouksen mukaisesti tai sellaisen puuttuessa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Maksuaika on 14 päivää netto laskun lähetyspäivästä. Maksun viivästyessä peritään korkolain mukainen viivästyskorko.

Jos aineiston laatu havaitaan huonoksi (esimerkiksi rätisevä Skype-puhelu, taustamelu), Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa kyseisen tiedoston hinnasta lisähintaa korkeintaan 50 %. Palveluntarjoaja sopii Asiakaan kanssa etukäteen lisähintaisen projektin toteutuksesta.

Jos Aineisto toimitetaan Palveluntarjoajalle muutoin kuin Palveluntarjoajan tarjoaman tietoturvallisen tiedostojen latauslinkin kautta, lisätään tilaukseen 30 euron lisämaksu (alv 0 %) jokaisesta yksittäisestä tiedostosta.

## 8. Sopimuksen päättymisen

Sopimus päättyy ilman erillistä ilmoitusta tarjouksen mukaisen työn suoritetuksi ja luovutetuksi Asiakkaalle.

Mikäli Asiakas irtisanoo sopimuksen työn ollessa kesken, Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa 70 % sopimushinnasta. Mikäli työkokonaisuudesta on keskeyttämisen tai peruuttamisen ilmoitushetkellä toteutettu enemmän kuin 70 %, veloitetaan sopimussumma täysimääräisenä.

Mikäli Palveluntarjoaja irtisanoo sopimuksen työn ollessa kesken, Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa vain tehdyn työn osuus, joka on Asiakaan käytettävissä ja Asiakaan hyväksymä sopimuksen mukaiseen käyttötarkoitukseen.

Kummallakin osapuolella on oikeus purkaa sopimus välittömästi, mikäli toinen osapuoli on oleellisesti rikkonut sopimuksen ehtoja. Purkamisen ei vapauta valmistuneen työosuuden toteutuneiden kustannusten korvaamisesta. Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus, jos Asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

## 9. Pätevyysjärjestys ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Palvelun tuottamiseen liittyvien sopimusten kesken noudatetaan pätevyysjärjestystä 1) erillissopimukset, 2) palvelukohtaiset erityisehdot, 3) yleiset sopimusehdot, 4) Suomen lainsäädäntö. Erimielisyydet sopijapuolten kesken pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvottelemalla. Mikäli neuvotteluissa ei päästä sovintoon, tästä sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin nopeutettua välimiesmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti.