spoken"

Allmänna avtalsvillkor

1. Allmänt

Dessa avtalsvillkor tillämpas för avtal som uppgörs mellan Spoken Oy (nedan Serviceproducenten) och dess kunder (nedan Kunden). Avtalet gäller endast för avtalsparterna. Ingen av parterna har rätt att utan den andra partens på förhand givna skriftliga tillåtelse överlåta detta avtal till tredje man. Dessa villkor träder i kraft den 5.2.2026 och är i kraft tills vidare. Serviceproducenten förbehåller sig rätten att ikraftvarande avtalsvillkor samt ändringar av dessa.

2. Avtalets uppkomst

Avtalet uppkommer då Kunden skriftligen godkänner Serviceproducentens offert (även per e-post) eller genom att skicka material till Serviceproducentens system. Offerten är giltig under den tid som anges separat i offerten. Ifall ingen giltighetstid har angetts, är giltighetstiden 30 dagar från offertens sändningsdatum.

Avtalet avser innehållet i tjänsten som separat definierats i offerten. Kunden förbinder sig till att använda tjänsten i enlighet med villkoren i dessa avtalsvillkor. Giltighetsordningen behandlas närmare under punkten "Giltighetsordning och avgörande av meningsskiljaktigheter".

3. Avtalsparternas rättigheter och skyldigheter

Kunden bör överlåta tillräcklig information i enlighet med uppdragets utsträckning och tidtabell åt Serviceproducenten för verkställande av tjänsten. Ifall de av Kunden överlåtna uppgifterna är felaktiga, otillräckliga eller skiljer sig från de uppgifter som ligger som grund för offerten eller avtalet, har Serviceproducenten rätt att justera priset på tjänsten, eller om ändringarna förhindrar produktion av tjänsten i enlighet med planen eller avtalsvillkoren, avstå från att tillhandahålla tjänsten och omedelbart informera Kunden om detta.

4. Sekretess

Vardera avtalspart är skyldig (även efter att uppdraget är slutfört) att hemlighålla allt som kommit till kännedom om saker som inte är allmänt kända (konfidentiella uppgifter) från utomstående. Avtalsparternas skyldighet är att ombesörja så att avtalsparternas anställda och underleverantörer lyder under sekretessen.

Serviceproducenten förvarar Material som innehåller konfidentiell information i enlighet med de principer för datasäkerhet som även gäller för Serviceproducentens egna material. Serviceproducenten avlägsnar allt Material från sina system inom tre (3) månader från att projektet avslutas ifall ej annat överenskommits.

Materialet, delar av detta eller annan information överlåts endast till Kunden eller Kundens personligen befullmäktigade ombudsman. Serviceproducenten har rätt att använda Kundens organisation som referens, men beaktar att referensen inte avslöjar uppgifter om tredje part, ej heller konfidentiell information om Kunden eller Kundens affärsverksamhet, om detta inte uttryckligen har tillåtits.

Serviceproducenten behandlar material som hör till transkriberingstjänster i sin egen kontrollerade miljö, så att materialet inte överförs till externa molnbaserade AI- eller språkteknologiska tjänster.

Vid textnings- och översättningstjänster har Serviceproducenten rätt att använda tillförlitliga tredje parters tekniska tjänster, inklusive automatiserade översättnings- och språkteknologiska tjänster, förutsatt att dessa tjänsteleverantörer följer tillämplig dataskyddslagstiftning och behandlar materialet uteslutande för att tillhandahålla den avtalade tjänsten.

Serviceproducenten ska säkerställa att Kundens material inte används av tredje part för utveckling, träning eller förbättring av egna system, modeller eller tjänster.

Materialet behandlas i första hand inom Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet eller på annan plats som uppfyller kraven enligt tillämplig dataskyddslagstiftning.

Användningen av tredje parters tekniska tjänster befriar inte Serviceproducenten från ansvar för tjänstens kvalitet, informationssäkerhet eller efterlevnad av avtalet.

5. Immateriella rättigheter

Kunden erhåller rättigheten att använda slutprodukten från arbetet utan begränsningar för avtalsenligt bruk, ifall inte särskilt avtal eller tjänstespecifika villkor anger annat. Användningsrätten till arbetets resultat övergår i Kundens besittning vid överlåtning av arbetet under förutsättning att Kunden erlagt den överenskomna ersättningen för arbetet i sin helhet och inom ramarna för betalningstidtabellen.

6. Ansvar, garanti och sanktioner

Serviceproducenten och Kunden bör åtlyda forskningsetiska riktlinjer och lagstiftning om dataskydd. Serviceproducenten ansvarar för att det utförda arbetet och uppgifterna som anknyter till detta, resultat och material är i enlighet med avtalet och är färdigställt i enlighet med överenskommen tidtabell.

Serviceproducenten är inte ersättningsskyldig gentemot Kunden eller tredje part för misstag eller annan lindrig orsak i uppgifter, produkt, resultat eller material, bristfällighet eller försening. Ifall det i arbetet upptäcks ett fel, efterföljer man garantiförfarandet i punkt 6

(Ansvar, garanti och sanktioner) för att åtgärda detta. Serviceproducenten är inte ersättningsskyldig för indirekta skador eller finansiella förluster, ej heller för tredje parts avtal som inte förverkligas eller andra krav från tredje part.

Serviceproducenten ansvarar inte för fel orsakade av tredje parter, såsom icke fungerande datakommunikationsförbindelser eller nätverkstjänster, uppgifter som försenas eller försvinner under dataöverföring eller lagring eller under postning, ej heller för fel som uppstår på grund av tredje parts förfarande.

Serviceproducenten ansvarar för Materialet och arbetets resultat om det förändras, försvinner eller förstörs innan det överlåts åt Kunden. Serviceproducenten har rätt och skyldighet till att försöka reparera och återlämna Materialet så som det levererats till Serviceproducenten. Ifall en reparation inte är möjlig har Kunden rätt till full återbetalning för ifrågavarande arbete. Riskansvaret övergår från Serviceproducenten till Kunden då Materialet eller arbetets resultat finns till Kundens förfogande. Om Materialet eller arbetets resultat förändras, försvinner eller förstörs av orsak som inte beror på Serviceproducenten efter att riskansvaret övergått till Kunden, åläggs Kunden att betala alla avtalsenliga ackumulerade avgifter till Serviceproducenten.

Serviceproducenten ger två (2) månaders garanti för arbetsresultatet beräknat från det datum då arbetet färdigställts. Under garantitiden har Serviceproducenten primär rätt och ansvar för att omedelbart åtgärda behövliga rättelser, ifall det i arbetet upptäcks ett fel eller brist som beror på Serviceproducenten. Serviceproducenten åtgärdar felet utan debitering. Ifall felet inte kan åtgärdas eller Kunden är missnöjd med Serviceproducentens arbete, har Kunden rätt till en prisrabatt för felet. Rabatt för felet som kunden är missnöjd med är 100 % av priset för den projektdel som ersätts. Ifall leverans av arbetshelheten eller en enskild uppgift försenas från den överenskomna tidtabellen på grund av Serviceproducentens fel, har kunden rätt till en compensation vars belopp är 20 % av priset för ifrågavarande projektdel. Med en arbetshelhet avses ett komplett projekt och med projektdel avses en del av projektet, t.ex. en ljudfil.

Serviceproducentens ansvar för fel begränsas till fel som uppkommit på grund av Serviceproducentens egen direkta handling och skador. Kunden bör framställa ersättningskrav jämte motivering till Serviceproducenten senast inom två (2) månader efter att kunden upptäckt misstaget, eller borde ha upptäckt det. Ifall inget ersättningskrav tillställs Serviceproducenten inom utsatt tid, förfaller Serviceproducentens ersättningsansvar.

Dock ifall Serviceproducenten har utfört en testtranskribering eller en liknande prövning till Kunden innan den egentliga beställningen har bekräftats, och i och med prövningen har Kunden utrett kvaliteten på Serviceproducentens arbete och därefter bekräftat beställningen, är prisersättningen på arbetshelheten högst 25 % av priset på arbetsandelen.

Serviceproducentens ersättningsansvar kan högst uppgå till avtalssumman.

7. Priser och betalningsvillkor

Faktureringen verkställs i efterhand i enlighet med den godkända offerten, eller om sådan inte finns följs i gällande prislista. Betalningsvillkoret är 14 dagar netto från fakturans postningsdatum. För försenad betalning uppbärs förseningsränta i enlighet med räntelagen.

Om filen visar sig vara av dålig kvalitet (t.ex. knastrande Skype-samtal, bakgrundsbuller) är Serviceproducenten berättigad till att debitera högst 50 % extra av priset på den ifrågavarande filen. Serviceproducenten och Kunden avtalar om merpris på förhand.

Om Materialet levereras till Serviceproducenten på annat sätt än via den datasäkra hämtningslänk som Serviceproducenten erbjuder läggs en tilläggsavgift på 300 kr (moms 0 %) per varje enskild fil.

8. Avtalets upphörande

Avtalet upphör utan separat meddelande då arbetet i enlighet med avtalet utförts och levererats till Kunden.

Ifall Kunden säger upp avtalet innan arbetet är slutfört, debiterar Serviceproducenten 70 % av avtalspriset. Ifall arbetshelheten vid uppsägning av avtalet utförts till över 70 %, debiteras hela avtalssumman.

Ifall Serviceproducenten säger upp avtalet medan arbetet pågår har Serviceproducenten endast rätt att debitera för den del av arbetet som står till Kundens förfogande och godkänts av Kunden för det ändamål arbetet är avsett för.

Båda avtalsparter har rätt att häva avtalet omedelbart ifall den andra parten väsentligen brutit mot avtalsvillkoren. Hävning av avtalet frigör inte från ersättningsskyldighet för den utförda arbetsandelen. Serviceproducenten har rätt att häva avtalet, om Kunden underlåter att uppfylla sin betalningsskyldighet.

9. Giltighetsordning och avgörande av meningsskiljaktigheter

För avtal som gäller tillhandahållandet av tjänsten efterföljs följande giltighetsordning 1) särskilda avtal, 2) specialvillkor för specifika tjänster, 3) allmänna avtalsvillkor, 4) Finlands lagstiftning. Meningsskiljaktigheter mellan avtalsparterna bör i första hand lösas genom förhandlingar. Ifall man genom förhandlingar inte kan uppnå en överenskommelse, löses avtalsrelaterade tvister avtalstvisterna genom skiljeförfarande i enlighet med reglerna för Centralhandelskammarens förenklade skiljeförfarande.