

# Liite 1. Yleiset ehdot

---

## Yleisesti

### 1. SOVELTAMISALA

- 1.1 Näitä säännöksiä sovelletaan asiakaskyselyihin ja muihin palveluihin, joita Extended Performance Satisfaction Index Finland Oy (2218475-2) "Toimittaja" suorittaa asiakasyritykselle "Ostaja", ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.
- 1.2 Asiakastutkimuksella ja muilla palveluilla tarkoitetaan toimeksiantoa "Toimeksianto", jonka Toimittaja ja Ostaja ovat vahvistaneet yhdessä allekirjoitetulla sopimuksella "Pääsopimus", jossa Toimeksiannon sisältö on määritelty.
- 1.3 Toimeksiantoon sovelletaan Pääsopimuksen ja sen liitteiden ehtoja, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu tai niitä voida pitää ilmeisinä.

### 2. PÄÄSOPIMUS

- 2.1 Pääsopimuksessa määritellään sopimuksen osapuolet, Toimeksiannon laajuus ja sisältö, Toimeksiannon / sopimuskauden toteutus, Toimittajan ja Ostajan toimitusajat sekä Ostajan hinta ja maksuehdot.
- 2.2 Jos Pääsopimuksen ja näiden yleisten ehtojen välillä on ristiriitaisuuksia, Pääsopimuksen ehdot ovat ensisijaisia.
- 2.3 Siinä tapauksessa, että Osapuolet yhdessä sopivat siitä, että toimeksiantoon tehdään muutoksia, allekirjoitetaan uusi Pääsopimus kohdan 1.2 mukaisesti.

### 3. TOIMEKSIANNON TÄYTÄNTÖONPANO

- 3.1 Toimeksianto on suoritettava huolella ja ammattimaisesti noudattaen alan hyviä käytäntöjä. Toimittajan on käytettävä Toimeksiannon tarkoitukseen sopivaa ja pätevää henkilöstöä. Sama koskee Toimittajan alihankkijaa.

### 4. KORVAUS JA MAKSAMINEN

- 4.1 Toimeksiannosta maksettava korvaus määritellään Pääsopimuksessa.
- 4.2 Korvaus maksetaan laskua vastaan 30-päivän maksuajalla. ALV lisätään hintaan.
- 4.3 Siinä tapauksessa, että maksu suoritetaan eräpäivän jälkeen, vakiokorko maksetaan Ruotsin korkolain (1975:635) mukaisesti.
- 4.4 Ostaja on velvollinen korvaamaan Toimittajalle ennakoimattomia kustannuksia, kuten kulut, matka-, majoitus- ja oleskelukustannukset, jotka ovat tarpeen Toimeksiannon toteuttamiseksi ja joita ei olisi voitu ennakoida Pääsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä.
- 4.5 Jos Ostaja ei maksa ajoissa, Toimittajalla on oikeus peruuttaa Toimeksianto tai pidättää toimitus, kunnes maksu on suoritettu. Jos Ostajan maksusuoritus viivästyy yli 30 päivää sen jälkeen, kun Toimittaja on pyytänyt Ostajaa maksamaan, Toimittaja voi irtisanoa sopimuksen kokonaisuudessaan. Toimittajalla on tällöin oikeus täydelliseen korvaukseen Pääsopimuksen mukaisesti ja vahingonkorvauksiin.

- 4.6 Jos Ostaja peruuttaa Toimeksiannon ennen sen suorittamista ja peruutus ei johdu Toimittajan kanssa tehdyn sopimuksen rikkomisesta, Toimittaja on oikeutettu korvaukseen käytetystä ajasta ja kustannuksista.
- 4.7 Toimeksiannon tulos / materiaali pysyy Toimittajan omaisuutena, kunnes kaikki Pääsopimuksesta johtuvat saamiset - mukaan lukien mahdolliset viivästyskustannukset tai korot - on maksettu kokonaan.

## 5. VALITUKSET

- 5.1 Ostaja ilmoittaa Toimittajan Toimeksiannon suorittamiseen liittyvistä virheistä tai puutteista välittömästi kirjallisesti Toimittajalle. Ostajan havaitsemista virheistä tai puutteista Toimeksiannon suorittamisen tai päättymisen jälkeen on ilmoitettava kirjallisesti viimeistään yhden (1) kuukauden kuluttua toimeksiannon suorittamisesta.
- 5.2 Toimittajalle on annettava valituksen tai huomautuksen jälkeen mahdollisuus korjata virheet tai puutteet kohtuullisen ajan kuluessa.
- 5.3 Ostajan oikeus vahingonkorvaukseen menetetään, ellei valitusta ole tehty kirjallisesti ja määräajassa.

## 6. VASTUUN RAJOITUS

- 6.1 Toimittaja on vastuussa Ostajalle alla mainituin rajoituksin vahingoista, jotka ovat aiheutuneet Ostajalle Toimittajan tai hänen vastuullaan olevan henkilön huolimattomuudesta tai törkeästä huolimattomuudesta Toimeksiannon suorittamisessa. Vahinkoihin ei voi koskaan sisältyä vastuuta välillisistä vahingoista tai epäsuorista vahingoista, kuten voiton menetys, tappio, liikearvon menetys tai myynnin väheneminen.
- 6.2 Ostajalla on oikeus korvaukseen viivästyneestä toimituksesta vain, jos toimitus viivästyy merkittävästi.
- 6.3 Toimittajan vastuu Ostajalle aiheutuneista vahingoista rajoittuu kaikissa olosuhteissa siihen määrään, jonka Ostaja maksoi Toimittajalle Toimeksiannosta.
- 6.4 Toimittaja ei ole missään tapauksessa vastuussa vahingoista / viivästyksistä, jotka johtuvat Ostajan antamista virheellisistä ohjeista, asiakirjojen puutteesta tai siitä, että Ostaja ei osallistunut Toimeksiannon toteuttamiseen.

## 7. LUOTTAMUKSELLISUUS

- 7.1 Osapuoli ei saa luovuttaa asiakirjoja kolmansille osapuolille ilman toisen osapuolen kirjallista suostumusta tai muutoin luovuttaa kolmansille osapuolille tietoja, joita voidaan pitää liike- tai ammattisalaisuuksina, kuten nykyisiä tai suunniteltuja tuotteita tai palveluita, markkinaennusteita, hankintaehtoja tai -suunnitelmia, suhdeosaamiseen liittyviä teknologioita, liikesalaisuuksia, taitotietoa, keksintöjä, teknisiä menetelmiä, ohjelmistoja eri muodoissaan ja niihin liittyviä dokumentaatioita, sopimuksia, asiakasluetteloita, taloudellisia tietoja ja liiketoimintasuunnitelmia tai muita vastaavia luottamuksellisia tietoja, muussa laajuudessa kuin mitä Tehtävän suorittaminen edellyttää.
- 7.2 Salassapitovelvollisuus ei koske sellaisia tietoja, joista osapuoli on saanut tietää muulla tavalla kuin rikkomalla Pääsopimusta tai tietoja, jotka ovat yleisesti tiedossa. Salassapitovelvollisuutta ei sovelleta myöskään silloin, kun osapuoli on lain tai muun asetuksen mukaan velvollinen luovuttamaan tietoja.
- 7.3 Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun Toimeksianto on suoritettu ja Sopimuksen voimassaolo on muuten lakannut. Tietoja tai asiakastietoja voidaan luovuttaa kolmansille osapuolille vain toisen osapuolen kirjallisella suostumuksella.

7.4 Osapuolen vastuulla on varmistaa, että työntekijät, urakoitsijat tai alihankkijat, jotka saavat luottamuksellisia tietoja Toimeksiannon kautta, noudattavat salassapitovelvollisuutta kuten yllä.

## 8. MATERIAALI- JA IMMATERIAALIOIKEUDET

---

- 8.1 Toimittajalla on oikeus käyttää Toimeksiannon tulosta "Asiakastiedot" ainoastaan omaan käyttöönsä. Toimittaja omistaa asiakastiedot ja hänellä on oikeus käyttää tuloksia esikuva-analyysissä/vertailuanalyysissä ja tutkimuksessa sekä oikeus muokata ja monistaa tuloksia.
- 8.2 Toimittaja omistaa Toimeksiannossa käytetyt menetelmät, tulokset ja tiedot.
- 8.3 Toimittajalla on tekijänoikeus julkaistuu materiaaliin, ja se voi vaatia Ostajaa vaihtamaan materiaalia Toimeksiannossa ennen kuin Ostaja voi julkaista sen. Siinä tapauksessa, että Ostaja ei noudata Toimittajan ohjeita, Toimittajalla on oikeus kieltäytyä julkaisemisesta ja siitä, että sen tavaramerkki liitetään materiaaliin.
- 8.4 Ostaja saa ei-yksinomaiset oikeudet käyttää materiaalia omaan / sisäiseen käyttöönsä ja muokata ja monistaa tulosta omaan käyttöönsä. Toimittajalla on kuitenkin materiaalin tekijänoikeudet ja kaikki muut immateriaalioikeudet.
- 8.5 Siinä tapauksessa, että Ostaja käyttää laittomasti materiaalia vastoin Osapuolten sopimusta, Toimittajalla on oikeus korvaukseen Ruotsin tekijänoikeuslain (1960:729) mukaisesti.

## 9. TOIMITUKSEN VIIVÄSTYS

---

- 9.1 Toimitus on viivästynyt, jos varsinainen toimituspäivä on myöhempi kuin Pääsopimuksen mukainen toimituspäivä.
- 9.2 Kun toimitus- tai toteutuspäivää ei voida pitää, Osapuolen on ilmoitettava toiselle osapuolelle kirjallisesti tästä viivästyksestä, ja ilmoitettava, milloin toimituksen tai toteutuksen odotetaan tapahtuvan.

## 10. OSAPUOLTEN RIIPPUMATTOMUUS

---

- 10.1 Osapuolella on oikeus vetäytyä sopimuksesta kokonaan tai osittain, jos toinen osapuoli on julistettu konkurssiin, aloittaa YT-neuvottelut, peruuttaa maksuja, aloittaa yrityssaneerauksen tai uudelleenorganisoinnin tai jos sitä on muutoin pidettävä maksukyvyttömänä.

## 11. PERUUTUSEHDOT

---

- 11.1 Osapuoli voi peruuttaa tai lykätä Toimeksiantoa sellaisen tapahtuman vuoksi, jota osapuoli ei voinut kohtuudella ennakoita ja joka estää tai lisää kohtuuttomasti Toimeksiannon suorittamisen kustannuksia. Osapuoli ei saa myöskään vedota toisen osapuolen laiminlyöntiin Pääsopimuksen täyttämistä, jos tämän estää toisen osapuolen hallinnan ulkopuolella olevat olosuhteet, kuten työriita, sota, hallituksen päätös, laaja toimintahäiriö tai muu ei-toivottu tilanne, joka vaikutti olennaisesti sopimuksen toteuttamiseen, jota ei voitu ennakoita tai joiden haitallisia vaikutuksia ei voitu välttää. Työriita-varausta sovelletaan, vaikka osapuoli itse olisi tällaisen työtaistelutoimen kohteena tai ryhtyisi siihen itse.
- 11.2 Osapuolen, joka haluaa vedota tässä kohdassa tarkoitettuun olosuhteeseen, on viipymättä ilmoitettava toiselle osapuolelle sen tapahtumisesta ja arvioidusta päättymisestä.
- 11.3 Jos kohdassa 11.1. mainitut olosuhteet tekevät mahdottomaksi Pääsopimuksen täyttämisen kohtuullisen ajan kuluessa, kullakin osapuolella on oikeus irtisanoa sopimus ilmoittamalla siitä kirjallisesti toiselle osapuolelle.

## 12. VIESTINTÄ

12.1 Kaikki ilmoitukset tulee lähettää kuriirin, kirjatun kirjeen tai sähköisen viestin välityksellä Osapuolille joko Pääsopimuksessa mainittuihin tai korjattuihin osoitteisiin.

Ilmoituksen voidaan katsoa saavuttaneen vastaanottajan:

- a) jos toimitus kuriirin välityksellä: toimituksen yhteydessä,
- b) jos lähetetty kirjattuna kirjeenä: kaksi päivää siitä, kun ilmoitus on toimitettu postiin, tai
- c) jos lähetetty sähköisenä viestinä: lähetyksen yhteydessä, jos vastaanottava osapuoli kuittaa viestin vastaanotetuksi tai jos lähettävä osapuoli lähetti viestin myös kirjatulla kirjeellä samana päivänä.

12.2 Osoitteenmuutoksesta on ilmoitettava vastapuolelle kohdassa 12.1 määrättyllä tavalla.

## 13. RIITA-ASIAT

13.1 Tämän sopimuksen yhteydessä syntyvät riidat, joita ei voida ratkaista sovittelulla Tukholman kauppakamarin välityslaitoksen (SCC) sovittelusääntöjen mukaisesti, ratkaistaan lopullisesti SCC:n hallinnoimalla välimiesmenettelyllä.

13.2 Yksinkertaistetun välimiesmenettelyn sääntöjä sovelletaan, jos riidanalainen arvo on alle miljoona kruunua (SEK). Jos riidanalainen arvo on vähintään miljoona kruunua (SEK), sovelletaan välimiesmenettelysääntöjä.

13.3 Välimiesoikeus koostuu yhdestä välimiehestä, jos riidanalainen arvo on yli miljoona, mutta alle 10 miljoonaa Ruotsin kruunua (SEK). Jos riidanalainen arvo on 10 miljoonaa kruunua (SEK) tai enemmän, välimiesoikeus koostuu kolmesta välimiehestä. Riidanalainen arvo sisältää kantajan haasteilmoituksessa tekemät vaatimukset ja ne vastavaatimukset, jotka on esitetty vastakanteena vastauksena haasteilmoitukseen.

13.4 Välimiesmenettelyn toimipaikka on Tukholmassa.

13.5 Oikeudenkäyntikielenä on ruotsi, ja riita-asiaan sovelletaan Ruotsin lakia.

13.6 Huolimatta siitä, mitä edellä kohdassa 13 todetaan, Toimittajalla on oikeus nostaa kanne selkeästä ja eräänästä saatavasta ruotsalaisessa tuomioistuimessa, jolla on toimivalta Ostajan tai sen omaisuuden suhteen.