

# Yleiset toimitus, palvelu- ja sopimusehdot

Tässä liitteessä kerrotaan Ratas Design Works Oy:n ja asiakkaan väliset yleiset palvelu- ja toimitusehdot. Myöhemmin Sopijapuolista käytetään nimityksiä ”toimittaja” ja ”asiakas” sekä yhdessä ”sopijaosapuolet”. Ehdot koskevat kaikkia Toimittajan ja Asiakkaan välillä sovittavia tunti- tai projektihintaisia toimeksiantoja. Kumpikaan sopijaosapuoli ei voi siirtää sopimusta osaksi kolmannelle sopijaosapuolelle ilman toisen sopijaosapuolen (toimittajan ja asiakkaan) kirjallista suostumusta. Mikäli tätä sopimusta tai sen ehtoja muutetaan tai niihin tehdään lisäyksiä kesken toimeksiannon, on niistä sovittava kirjallisesti ennen uusien ehtojen astumista voimaan. Kirjalliseksi hyväksynnäksi luetaan sähköpostikeskustelut, joissa asiakas hyväksyy tarjouksen esimerkiksi toimeksiannosta tai muutoksesta jo tehtyyn toimeksiantoon tai sen suunnitelmaan. Näiden ehtojen lisäksi Ratas Design Works Oy (toimittaja) soveltaa kaikkiin sopimuksiinsa omaa tietosuoja- ja yksityisyyskäytäntöään.

## 1 SOPIJAOSAPUOLET JA VOIMAANTULO

1.1 Näitä yleisiä toimitusehtoja (”Yleiset toimitusehdot”) sovelletaan osana sopimuksia (”sopimus”), joilla Ratas Design Works (”toimittaja”) toimittaa asiakkaalleen (”asiakas”) palveluja. Nämä ehdot astuvat voimaan 1.8.2020 ja ovat voimassa toistaiseksi, korvaten samalla kaikki aiemmat toimitusehdot.

## 2 RATAS DESIGN WORKSIN (TOIMITTAJAN) VELVOLLISUUDET

2.1 Ratas Design Works vastaa siitä, että sen vastuulla olevat työt, toimeksiannot ja toimenpiteet tehdään sovitun mukaisesti, huolellisesti ja tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla. Muutokset suunniteltuun toimeksiantoon tai toteutustapaan kerrotaan ja hyväksytetään aina asiakkaalla, ellei muuta ole sovittu. Toimeksiannon aikana tulevista epäkohdista, hidasteista tai ongelmista, jotka vaikuttavat toimeksiannon toteutukseen merkittävästi ilmoitetaan aina asiakkaalle kirjallisesti.

2.2 Ratas Design Works sitoutuu noudattamaan asiakkaan ohjeita ja toiveita toimeksiannon toteutuksessa ja muutoin toimimaan aina asiakkaan edun mukaisesti toimeksiannon aikana. Jos ohjeiden tai toiveiden noudattaminen ei ole kohtuullista tai mahdollista projektin luonteen, budjetin tai sovitun toteutustavan takia selvitämme aina muutostarpeet ja niiden vaikutukset sovittuun projektihintaan selkeästi.

## 3 ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

- 3.1 Asiakas vastaa siitä, että se antaa toimittajalle riittävät, tarkat, olennaiset ja oikeat tiedot toimeksiannon suorittamiseksi. Asiakas vastaa toimittajalle antamistaan tiedoista ja ohjeista sekä niiden riittävydestä toimeksiannon suorittamiseen.
- 3.2 Asiakas on velvollinen tutustumaan hänelle toimitettujen tarjousten, sopimusten ja muiden dokumenttien sisältöön.
- 3.3 Asiakas vastaa kaikkien asiakkaan käyttöön luovutettujen tai asiakkaan toimittajalle antamien salasanojen säilyttämisestä, turvallisuudesta ja vaihtamisesta toimeksiannon päätyttyä.
- 3.4 Asiakas vastaa siitä, että hänen pyynnöstään käytettyä tai toimittamaansa materiaalia on lupa käyttää toimeksiannossa ja materiaaliin on tarvittavat oikeudet

#### 4 TOIMEKSIANNON SUORITTAMINEN

- 4.1 Toimeksianto on suoritettava mahdollisuuksien mukaan sovitussa aikataulussa, huolellisesti ja toimeksiannon edellyttämällä ammattitaidolla.
- 4.2 Toimittaja voi käyttää toimeksiannossa alihankkijoita. Toimittaja vastaa alihankkijoiden työn laadusta toimeksiannon aikana kuin omastaan. Toimittaja ei vastaa alihankkijan virheistä toimitusten tai heidän käyttämien kolmansien osapuolien kanssa tai toimeksiannon jälkeen syntyvistä virheistä.
- 4.3 Toimeksianto katsotaan suoritetuksi, kun se on hyväksytyin tarjouksen mukaisesti suoritettu loppuun, toimittaja ilmoittaa suorittaneensa sen loppuun, tehty työ toimitetaan asiakkaalle (esimerkiksi kotisivujen tunnukset ja loppudokumentit toimitetaan asiakkaalle tai valmis graafinen työ toimitetaan asiakkaalle) tai kun asiakas on hyväksynyt toimeksiannon suoritetuksi.
- 4.4 Toimeksiannoissa, joissa tehtävään työhön liittyy vedoksien, koekierroksien tai muiden asioiden hyväksyminen asiakkaan toimesta, hintaan sisältyy tarjouksella esitetty määrä korjauskierroksia/vedoksia (aina kuitenkin yksi ellei sen puuttumisesta ole erikseen mainittu). Jos vedoskierroksia tai muita hyväksyntäkierroksia tarvitaan useampi tai asiakas muuttaa toimeksiantoa kesken työn, laskutetaan ylimääräisestä työstä toimittajan yleinen tai erikseen sovittu hinta. Katso vedosten hyväksymisajasta kohdasta 7.3.
- 4.5 Asiakkaan on ilmoitettava mahdollinen huomautuksensa tai reklamaationsa toimeksiannon suorittamisesta välittömästi syyn havaittuaan. Mahdollinen huomautus tulee tehdä kirjallisesti kuitenkin viimeistään kahden viikon (14 vrk) kuluessa toimeksiannon loppuun suorittamisesta. Toimeksianto katsotaan lopullisesti hyväksytyksi, mikäli asiakas ei tee kirjallista huomautusta toimeksiannosta näissä ehdoissa mainitun neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa toimituksesta tai laskun päiväyksestä.

#### 5 HINNAT

- 5.1 Sopijaosapuolet sopivat kirjallisesti toimituksen kohteen (toimeksiannon) hinnasta, hinnoittelusta ja hintojen muutoksista. Jos toimituksen kohteen (toimeksiannon) hinnasta, hinnoittelusta tai hintojen muutoksista ei olla erikseen sovittu, sovelletaan muita näiden ehtojen mukaisia hintoja.
- 5.2 Jos tuotteelle tai palvelulle ei ole sovittu erikseen hintaa, noudatetaan kyseisen tuotteen tai palvelun osalta tilaushetkellä voimassa olevaa toimittajan hinnaston mukaista kappale tai -tuntihintaa.
- 5.3 Kaikkiin ilmoitettuihin hintoihin lisätään voimassa oleva arvonlisävero, joka näiden ehtojen kirjoitushetkellä on 24%.
- 5.4 Toimittajalla on oikeus muuttaa tuotteen tai palvelun hintaa ilmoittamalla muutoksesta ja muutoksen perusteista asiakkaalle vähintään 4 viikkoa (30 pvä) ennen ensimmäistä uuden hinnan mukaista toimenpidettä tai toimitusta. Sopimusosapuolet voivat myös sopia hinnanmuutoksen voimaantulosta ennen 30 vrk siirtymäaikaa. Asiakkaalla on hinnanmuutoksesta ilmoitettua oikeus irtisanoa sopimus kyseisen tuotteen tai palvelun osalta päättymään uuden hinnan voimaantulospäivänä. Irtisanomisesta tulee ilmoittaa vähintään kaksi viikkoa (14 vrk) ennen uuden hinnan mukaisen toimenpiteen tai toimituksen voimaantumista. Poikkeuksena on hinnoittelumuutokset, jotka perustuvat kolmannen osapuolen hinnoittelumuutokseen, jonka siirtymäaika ei toimittajalle mahdollista kohtuullisesti hinnanmuutoksen näissä ehdoissa kerrottua siirtymäaikaa.
- 5.5 Ratas Design Works (toimittaja) ei vastaa hinnanmuutoksista tai mistään hinnoitteluun liittyvästä asiasta, missä laskun lähettäjä ja maksun vastaanottaja ei ole Ratas Design Works (toimittaja) itse. Esimerkiksi kolmansien osapuolten palvelimia, sähköpostia tai muita palveluita käytettäessä ja laskun kirjoittaja on muu yritys kuin toimittaja.
- 5.6 Toimittajalla on oikeus veloittaa asiakkaalta tavanomaiset ja kohtuulliset matka- ja majoituskulut ja päivärahakorvaukset matkoista, joiden yhdensuuntainen pituus on yli 80 kilometriä ja vaativat majoituksen. Pidemmistä matkoista tai tavanomaista suuremmista matkakorvauksista tai päivärahoista sovitaan aina erikseen sopimusosapuolten välillä.

## 6 LASKUTUS- JA MAKSUEHDOT

- 6.1 Sopijaosapuolet sopivat kirjallisesti toimeksiannon suorittamisesta maksettavan korvauksen, joka useimmiten on asiakkaan hyväksymällä tarjouksella ilmoitettu korvaus. Asiakkaan kanssa sovitaan aina toimeksiannolle syntyvistä ylimääräisistä veloituksista erikseen. Kaikki toimeksiannon suorittamisen jälkeiset työt hinnoitellaan uusina toimeksiantoina ja niiden kustannuksista sovitaan erikseen asiakkaan kanssa tai noudatetaan voimassa olevaa yleistä hinnoittelua.

- 6.2 Laskutus tapahtuu toimeksiannon valmistuttua. Projektihintaisissa töissä voidaan laskuttaa hyväksytyyn tarjouksen tai sopimuksen mukaisesti ennalta määrätyt osuudet projektin alkaessa, aikana ja sen valmistuttua. Laskujen rivien erittely on työ- ja toimeksiantokohtainen.
- 6.3 Ratas Design Worksilla on oikeus laskuttaa tuotteet ja palvelut niiden toimituksen tai tekemisen jälkeen. Toistuvat maksut voidaan laskuttaa myös korkeintaan kuukausi (30 vrk) ennen niiden toimitusta tai tekemistä, ellei toisin ole sovittu. Tunti- tai muut työaikaan perustuvat maksut laskutetaan vähintään kerran kuukaudessa, mutta ne voidaan laskuttaa myös lyhyemmällä aikavälillä ilman erillistä perustetta esimerkiksi toimeksiannon tai sen osan valmistuttua.
- 6.4 Projektihinnoitellun toimeksiannon laskutuksessa toimittajalla on oikeus poiketa sovitusta, jos projekti viivästyy asiakkaan tai asiakkaan puolelta kolmannen osapuolen toimien takia sovitusta aikataulusta. Projektissa voidaan tällaisessa tai vastaavassa tapauksessa laskuttaa tehdyn työn osuus kokonaisprojektin hinnasta toimittajan arvion mukaisesti.
- 6.5 Jos projekti jää kesken tai lopetetaan kokonaan, toimittajalla on oikeus laskuttaa projektin keskeyttämiseen tai lopettamiseen mennessä tehty työ voimassa olevalla tuntiveloituksella projektiin lopettamiseen mennessä käytetyn työmäärän mukaan.
- 6.6 Yleinen maksuehto on neljätoista (14) vuorokautta laskun päivämäärästä. Viivästyskorko määräytyy voimassa olevan korkolain mukaan. Maksuehto voidaan sopia myös erikseen poikkeamaan näissä ehdoissa ilmoitetusta. Joissain tapauksissa sovimme ennakkomaksusta, pidemmästä tai lyhyemmästä maksuehdosta tapauskohtaisesti.
- 6.7 Jos toimitettua laskua ei makseta eräpäivään mennessä, toimitetaan asiakkaalle aina ensin maksuton muistutusviesti sähköpostilla, jossa maksamaton lasku on liitteenä. Jos lasku jää edelleen avoimeksi lähettää toimittaja uuden korvaavan laskun, jossa on 7 pvä lisää maksuaikaa korvaavan laskun kirjoittamisesta ja laskulle lisätään 15€ + alv lisähinta toisesta muistutuksesta ja lisämaksuajasta. Jos laskua ei edelleenkään makseta, siirretään laskun perintä ulkopuoliselle perintätoimistolle, jolloin laskun maksutiedot ja lisäkulut määräytyvät perintätoimiston hinnaston mukaisesti.
- 6.8 Asiakas suostuu ylläpidon tilatessaan siihen, että ylläpidon yhteydessä mahdollisten sivujen toimintaan tai ulkoasuun liittyvien ongelmien ilmentyessä voidaan ilman erillistä suostumusta laskuttaa häneltä ylläpidon yhteydessä pientyölisät tai muu kohtuullinen summa sivujen korjaamiseen tehdyistä toimenpiteistä.
- 6.9 Ylläpidon yhteydessä voidaan muutaman kerran vuodessa tarpeen mukaan, jos tarvittavia toimenpiteitä sivuston isompien päivitysten toteuttamiseksi ei ole tehty muiden kehitystöiden

ohella, laskuttaa sivustosta kausihuoltomaksu. Kausihuollon hinta on yleensä pientyö, jolla varmistetaan, että sivusto huolletaan hieman perusteellisemmin ajoittain.

## 7 OIKEUDET AINEISTOIHIN JA VEDOSTEN HYVÄKSYNTÄ

- 7.1 Asiakas saa omistusoikeuden kaikkeen toimeksiantoa varten tehtyyn mainosaineistoon ja muuhun sovittuun materiaaliin maksettuaan niistä täyden suorituksen. Asiakkaan oikeudet koskevat valmiin työn lopullista aineistoa, mutta eivät sen työtiedostoja, keskeneräisiä töitä tai erilaisia muita osia. Asiakas saa tekijänoikeuden kaikkeen toimittajan asiakkaalle tekemään hyväksytyyn ja täysin maksettuaan lopulliseen aineistoon. Asiakas sitoutuu kunnioittamaan tekijän moraalisia oikeuksia.
- 7.2 Toimittaja hankkii asiakkaalle kolmansille osapuolille kuuluvat, toimeksiantoon liittyvät tekijänoikeudet, luvat ja suostumukset siitä erikseen sovittaessa. Ratas Design Works ilmoittaa asiakkaalle mahdollisista kolmansien osapuolten asettamista käyttöoikeuden rajoituksista. Tähän liittyvistä mahdollisista kustannuksista sovitaan erikseen.
- 7.3 Asiakkaalla on seitsemän (7) vuorokautta aikaa tarkastaa hänelle lähetetty vedos tai muu työ ja toimittaa siihen pyydettyt korjaukset tai muutokset. Jos vastausta ei tule vedos katsotaan hyväksytyksi ja myöhemmin tehtävät muutokset veloitetaan erikseen.

## 8 REFERENSSIOIKEUS

- 8.1 Ratas Design Works saa allekirjoittaa asiakkaan mainontaa, kotisivut ja muut tehdyt työt sekä käyttää julkiseen jakeluun tarkoitettua materiaalia omiin tarkoituksiinsa kaupallisissa referenssitarkoituksissa ja Ratas Design Worksin omilla kotisivuilla ja muissa julkisissa kanavissa. Jos asiakas ei halua tiettyä materiaaliaan käytettävän referenssinä, siitä täytyy sopia erikseen ennen toimeksiannon aloittamista. Asiakas ei saa poistaa toimittajan allekirjoitusta näiden ehtojen mukaisesti tehdyistä töistä, kuten esimerkiksi kotisivuilta, ellei siitä sovita erikseen.
- 8.2 Jos toimittajan referenssioikeutta ei ole erikseen kielletty ennen tarjouksen hyväksymistä, asiakas ymmärtää, että toimittajan allekirjoituksen poistamisesta tehdyiltä töiltä laskutetaan joko erikseen sovittu tai yleinen korvaus projektin kokonaishinnan mukaisesti.

## 9 MATERIAALIN SÄILYTTÄMINEN JA TIETOSUOJA

- 9.1 Toimittaja hoitaa huolellisesti asiakkaan omaisuutta ja huolehtii toimeksiannon aikana syntyneen tai saadun alkuperäisaineiston säilyttämisestä toimeksiannon tai sopimusjakson ajan. Toimeksiannon suorittamisen tai sopimuskauden päättymisen jälkeen säilytysvastuu kaikesta toimitetusta ja toimeksiannon aikana syntyneestä materiaalista on asiakkaalla.

- 9.2 Käytämme tietojasi vain tietosuojalausekkeessamme ilmoitetulla tavalla ja noudatamme huolellisuutta ja tarkkuutta henkilötietojesi käsittelyssä. Tietosuojalausekkeemme on saatavissa pyynnöstä tai julkisesti kotisivuiltamme.
- 9.3 Toimittaja ei vastaa kotisivuille rakennusvaiheessa tai niiden julkaisun / luovutuksen jälkeen mahdollisesti sattuvista tietomurroista tai muusta ulkopuolisen tahon haitanteosta, johon toimittaja ei ole tavanomaisilla varotoimenpiteillä voinut vaikuttaa.
- 9.4 Ylläpitosopimuksen tai muun ylläpidoksi luettavana aikana toimittaja ei vastaa sivuille sattuneesta haitanteosta, käytettyjen osien, palvelimen tai minkään muun kolmannen osapuolen toimittaman palvelun toiminnasta tai aiheuttamista virheistä. Mahdollisista korjauksista veloitetaan erikseen voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

## 10 SALASSAPITO

- 10.1 Sopijapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisina toimeksiannon suorittamisen yhteydessä saamansa tiedot toistensa yrityssalaisuuksista. Luottamuksellisia ovat tiedot ja tiedot, jotka sopijaosapuolen olisi tullut asiayhteydestä ymmärtää luottamuksellisiksi ilman erillistä mainintaa asiasta. Salassapitovelvollisuus ei koske aineistoa tai tietoa, joka on yleisesti saatavilla tai muuten julkista tai jonka sopijaosapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman heidän kanssaan sovittua salassapitovelvollisuutta. Salassapitovelvollisuus ei koske aineistoa tai tietoa, jonka sopijapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta sopijaosapuolelta saamaansa aineistoa tai tietoa.
- 10.2 Salassapitovelvollisuus jää voimaan myös toimeksiannon suorituksen tai sopimuskauden päättymisen jälkeen.
- 10.3 Keskenäisiä töitä, joihin on referenssioikeus ja ovat tulossa julkisiksi valmistuttuaan, voidaan harkiten toimittajan toimesta esittää muilla asiakkaille esimerkiksi tietyn toiminnon esittelyyn. Töistä ei koskaan esitetä mitään tietoa, joka ei ole tulossa julkisesti saataville ilman erillistä.

## 11 MUUT SOPIMUSEHDOT

- 11.1 Sopijaosapuolet noudattavat voimassa olevaa lainsäädäntöä, hyvää kauppatapaa ja mainontaa koskevia, Suomessa hyväksytyjä kauppakamarin sääntöjä.
- 11.2 Asiakas vastaa toimittajalle antamiensa tietojen todenmukaisuudesta. Toimittaja vastaa siitä, että sen suunnittelemat työt ovat toimittajan parhaan tiedon mukaisesti nykyisen lainsäädännön ja hyvien tapojen mukaista.
- 11.3 Ratas Design Works (toimittaja) ei vastaa toimeksiantoon käytettävistä asiakkaalle ilmoitetuista ja asiakkaan kanssa sovitusta kolmansien osapuolten palvelimista, sähköpostista tai muista palveluista/tuotteista, joista toimittaja ei ole suoraan vastuussa. Käytännön esimerkki on esimerkiksi

kolmannen osapuolen tarjoama webhotelli tai vaikka Googlen/Microsoftin tarjoama sähköpostipalvelu.

11.4 Toimittajalla on oikeus siirtää hyväksytyyn tarjoukseen tai sopimukseen perustuvat eräänntyneet saatavansa kolmannelle osapuolelle ilman erillistä ilmoitusta asiasta. Asiakkaalle toimitetaan aina yksi kirjallinen muistutus ennen saatavien siirtoa perintätoimistolle.

11.5 Kaikki sopimusten ja hyväksytyjen tarjousten tai näiden ehtojen muutokset tai lisäykset on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä.

## 12 YLIVOIMAINEN ESTE

12.1 Sopijaosapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu sopijaosapuolen kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sopijapuolen ei voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä tai toimeksiannon aikana ja jonka seurauksia sopijaosapuoli ei kohtuudella olisi voinut tietää, välttää tai voittaa.

12.2 Sopijaosapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös sopijaosapuolen ylivoimaiseksi esteeksi, jos alihankinnan kohteena olevaa suoritusta ei voida ilman projektin arvoon suhteutettuja kohtuuttomia kustannuksia tai olennaista viivästystä tehdä tai hankkia muualta.

12.3 Sopijaosapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä tai esteen lakkaamisesta kirjallisesti toiselle sopijaosapuolelle. Sopijaosapuolella on oikeus vaatia korvausta ilmoittamattomista esteistä, jos ne vaikuttavat suoraan projektin kustannuksiin tai edellyttäisivät hinnoittelun muutosta.

## 13 VAHINGONKORVAUS JA VASTUUNRAJOITUKSET

13.1 Sopijaosapuoli vastaa toiselle Sopijaosapuolelle sopimusta, hyväksytyä tarjousta tai ehtoja rikkomalla aiheuttamastaan välittömästä vahingosta. Kumpikaan sopijaosapuoli ei vastaa toiselle sopijaosapuolelle aiheuttamastaan välillisestä tai epäsuorasta vahingosta. Välillisiksi vahingoiksi luetaan myös esimerkiksi kaikki tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta ja tästä aiheutuneista vahingoista syntyneet kulut. Kuten esimerkiksi tiedostojen uudelleen luomisesta aiheutuneet kustannukset tai muut vastaavat seikat.

13.2 Kaikkien vahinkojen osalta sopijaosapuolten vastuu toimeksiannon perustuvasta vahingosta on enintään Ratas Design Worksille kyseisen toimeksiannon suoritettujen palkkioiden yhteismäärä.

13.3 Kumpikaan sopijaosapuoli ei vastaa viivästyksistä tai vahingoista, jotka johtuvat sopijaosapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota tämän ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä tai toimeksiannon aikana.

## 14 SOVELLETTAVA LAKI JA ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

14.1 Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

14.2 Sopimusta koskevat mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan aina ensisijaisesti sopijaosapuolten keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluin ei päästä molempia sopijaosapuolia tyydyttävään ratkaisuun kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa sopijaosapuolen toiselle sopijaosapuolelle antamasta kirjallisesta ilmoituksesta voidaan asian ratkaisussa siirtyä yhden välimiehen välimiesmenettelyyn Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti. Selvittelypaikkakunta on Turku.