Smlouva o poskytování služeb - český překlad

HappyOrNot® - service měření spokojenosti

1. Strany dohody

Tato Smlouva o poskytování služeb (dále jen "Smlouva") je uzavřená mezi

Hudební divadlo Karlín (dále jen "zákazník") Adresa: Křižíkova 10 18617 Praha 8 Česká republika

Kontaktní osoba: Egon Kulhánek číslo: 00064335

a

HappyOrNot Ltd, FI2260302-1 ("dodavatel" nebo "poskytovatel služeb") Adresa: Vuolteenkatu 20 33100 Tampere Finland Kontaktní osoba: Heikki Väänänen DPH: FI22603021

Dále zákazník a dodavatel společně strany nebo odděleně strana.

1. rozsah a účel této dohody

Účelem této dohody je dohodnout na podmínkách, podle kterého zákazník kupuje služby od dodavatele za účelem měření spokojenosti zákazníků. Termín této dohody je 12 měsíců počínaje zahájením služby ("Term") a bude prodloužena o dalších 12 měsíců, pokud o to zákazník písemně požádá nejdéle 1 měsíc před ukončením smlouvy.

Rozsah této dohody je HappyOrNot -service, poskytuje HappyOrNot Ltd (FI22603021 "poskytovatel služeb"), včetně přístrojů a systémů ("služba"), které jsou definovány v příloze 1.

1. Dodávka služeb
* Služba zahrnuje dohodnuté množství zařízení ("zařízení") nebo Web Smiley panely ('Web smajlíku") pro měření spokojenosti zákazníků a servis back-end reporting.
* Při objednávání zařízení, Zákazník je odpovědný zajistit, aby potřebné údaje a telekomunikační systémy, které služba vyžaduje, jsou k dispozici (signál 2G síť GSM potřebný pro zařízení nahrát zprávy), přihlášení Servis je chráněn.
1. Technická podpora a další podpůrná opatření
* Technická podpora a další podpůrná opatření obsažená ve službě jsou definovány v dodatku 1.
* Dodavatel a HappyOrNot Ltd je oprávněn používat název a / nebo logo zákazníka jako reference.
1. Platby a platební podmínky

Platby za služby (bez DPH):

Měsíční splátka za zařízení xxx, celkem měsíčně za 2 zařízení: xxx

(12 měsíců servisní poplatek za 2 zařízení na celkových xxx X12 měsíců = xxx)

Platební podmínky: 14 dní čisté od data vystavení faktury.

Měsíční poplatky platit čtvrtletně (3 měsíce) před obdobím služby.

Informace o vyúčtování:

Hudební divadlo Karlín ID: 00064335 Egon Kulhánek Referenční kód / číslo objednávky, pokud existují:

1. Úplná smlouva

Tato dohoda, společně s dodatky provedených stranami, představuje úplnou dohodu mezi stranami týkající se předmětu této smlouvy.

Dodatek 1 Popis služby a podpůrných opatření

Dodatek 2 Smluvní podmínky služby z HappyOrNot

Žádné zastupování nebo slib týkající se a žádná změna nebo modifikace této dohody bude závazné, pokud je to v písemné a podepsané oprávněným zástupcem obou stran.

1. Podpisy

Na důkaz toho strany způsobily tuto dohodu mají být provedeny v partnerských originálů jejich pověřených zástupců.

Tampere 18.1.2016 Praha 18.1.2016

Heikki Väänänen HappyOrNot Ltd. Hudební divadlo Karlín Egon Kulhánek

DODATEK 1: Popis obslužných a podpůrných opatření

1. SERVICE při dodání (zařízení)
* Přístroj je dodáván ve stavu připraveném k použití.
* Přístroj je dodáván s otázkou napsanou na stojanu.
* Přístroj obsahuje GSM modul pro posílání a přijímání informací. Zákazník je povinen mít potřebná data a telekomunikační systém, který služba vyžaduje (2G sítě GSM signál potřebný pro zařízení nahrát hlášení. Dodavatel nezodpovídá za funkční problémy vzniklé v důsledku poskytovatelů 3rd Party dopravce sítě.).
* Zařízení obsahuje baterie a SIM kartu s vlastním telefonním číslem. Zákazník je odpovědný za výměnu baterií (3 standardní D-bateriemi) v případě potřeby a získávání nových baterií na vlastní náklady. Viz související část RŮZNÉ níže.
* kontaktní osoba zákazníka v místě, kde je zařízení v provozu (služba) je zodpovědný zkontrolovat a potvrdit určité informace (například sériové číslo na spodní straně přístroje), když obdrží zařízení.
* Zprávy jsou zasílány prostřednictvím e-mailu jednou denně, týdně a / nebo měsíčně.
1. SERVICE při dodání (Web Smiley)
* S Webovou Smiley deskou není třeba nic dělat a je připravena k použití. Zákazníkovi, panel Web Smiley je dodáván ve formě skriptu. The Script by neměl být upravován. Rozměr panel, vypadat a cítit se a pozice na zákaznické webové stránce nelze přizpůsobit.
* Skript se stane aktivní na webových stránkách zákazníka jednou vynaložené správcem webu zákazníka.
* Skript obsahuje identifikátor otázku (tokenu), který se používá v systému podávání zpráv pro generování příslušné zprávy.
* Každý panel Web Smiley je unikátní a nemá být kopírován a instalován na více webových stránkách. V případě, že zákazník chce měřit spokojenost na různých webových stránkách, zákazník bude muset objednat několik panelů.
* Každý panel zakoupené Zákazníkem může mít stejnou otázku nebo jinou otázku v závislosti na zákazníky preference.
* Datum spuštění služby je den, kdy Dodavatel doručí potřebnou scénář k zákazníkovi (emailem). Poté, co že dodavatel považuje za službu za doručenou.
* Kontaktní zákazník osoba, která má přístup ke správě webových stránek zákazníka je odpovědný, aby se ujistil, že skript je nasazen na správnou stránku na webových stránkách a v souladu s návodem k instalaci.
* Zprávy jsou k dispozici prostřednictvím HappyOrNot web založil službu výkaznictví.
1. Webové uživatelské rozhraní pro přístup k A ANALÝZA, INFORMACÍ
* Dříve stanovený počet uživatelských práv je poskytován zákazníkovi. Hlavní uživatel s právy administrátora musí být vytvořeny pro zákazníka. Kromě přezkoumání informací, pojmenovaný uživatel admin má práva k vytvoření nové studie. Minimální lhůta pro změnu otázky je jeden den.
* Webové uživatelské rozhraní je vždy přístupné (s možnou výjimkou krátkou dobu, po kterou je k dispozici nový software).
1. OTÁZKA materiální podpora

Dodavatel nabízí digitální šablonu pro otázky znamení pro použití s tímto zařízením při startu služby. Otázkou znamení šablona je šité na míru značky a image zákazníkovi, na základě jejich pokynů a schválení.

1. PROVÁDĚNÍ podpora pro software

Dodavatel je povinen zajistit společný trénink pro uživatele admin telefonicky nebo webináře (není-li dohodnuto jinak).

1. TECHNICKÁ PODPORA

E-mailová podpora v angličtině je k dispozici ve všední dny od 8:00 do 5:00 hodin (UTC + 2)

1. rozbití ZAŘÍZENÍ

Dodavatel je zodpovědný za neshod materiálu a zpracování pouze v souladu s 7.1 (Appendix2) této dohody nabídce služeb. V případě, že zařízení by se měla stát rozbité, bude fungující přístroj doručen do 30 dnů (sjednaných dodacích podmínek) od obdržení žádosti o podporu, a to bez dodatečných nákladů pro zákazníka. Nicméně, pokud se zjistí, že zákazník není v rozporu s Všeobecnými obchodními podmínkami služby (příloha 2), pak Zákazník je odpovědný za pokrývající náklady na náhradní zařízení za cenu xxx pro nové zařízení, s výjimkou práce, Ex -Works umístění zákazníka, bez DPH, poštovného a celních úřadů, včetně jakýchkoli dalších nákladů spojených s poškození přístroje (y) jako výsledek Zákaznický přepravu zařízení (y) z jedné větve do druhé.

1. RŮZNÉ

Pouze zástupci HappyOrNot Ltd mají nárok na otevření panelu měřicího přístroje. Výjimku tvoří pouze v případech buď výměně baterií a / nebo SIM kartu, což lze provést Zákazníkem následujícím písemného souhlasu dodavatele. Náhrady prováděné zákazníkem musí být provedeny v přesném souladu s pokyny jsou poskytovány Dodavatelem. Jakákoliv odchylka od pokynů za následek poškození zařízení, vady, chyby, atd bude v kompetenci zákazníka.

Zákazník je odpovědný za udržování zařízení v čistotě.

DODATEK 2: Všeobecné obchodní podmínky HappyOrNot Service 1. POUŽITÍ A DEFINICE

1. Poskytovatel služeb a dodavatel poskytuje službu v souladu s dohodou Zákazníkovi v souladu s těmito všeobecnými podmínkami.
2. Definice, včetně

"Koncový uživatel" se vztahuje ke skutečnému uživateli služby. "Software" znamená počítačové programy, software jako služba jiným softwarem (instalovaný na serverech poskytovatele služby nebo jinde), webových aplikací a uživatelských protokolů, vylepšení produktu, související dokumentace a úpravy týkající se výrobků popsaných;

"Aktualizace softwaru" odkazuje na změnu softwaru vydané poskytovatelem služeb a chtěl opravit známé vady. Aktualizace softwaru může také zahrnovat nové funkční vlastnosti, ale nezahrnuje skutečné nové funkce.

"Verze softwaru" se vztahuje k softwaru vydané poskytovatelem služeb, včetně nových funkcí.

"Služba" označuje komplex poskytovatele služeb definovaného v dohodě, která se skládá ze zařízení, softwaru a systémů vyvinutých poskytovatelem služeb a jejich nabízení k zákazníkovi jako službu tak, že informace získané pomocí služby je v užívání označení zákazník prostřednictvím datové sítě.

2. právo duševního vlastnictví "práva k duševnímu vlastnictví" zahrnují, ale nejsou omezeny na: (i) patentů, průmyslových vzorů, designu registrací průmyslových, autorská práva a autorské práce, ochranné známky, ochranné známky registrací, licenčních práv k ochranné známce, servisních známek, servicemark registrací, obchodní jména, názvy služeb, obchodní značky, loga, obchodní šaty, internetových doménových jmen, registrace, a se všemi aplikacemi pro některou z těchto látek, včetně všech prioritních aplikací a divisionals, pokračováních, pokračováních-in-part, substitucí, reissues, re-vyšetření, rozšíření, jakož i veškeré zahraniční protějšky, a všichni goodwill a tím symbolizovala a patřící k němu a jakékoliv licence nebo sublicence s ohledem na některou z těchto látek; (li) obchodní tajemství, koncepty, nápady, objevy, produkty, postupy, metody, materiály, vynálezy, technologie, vzorce, know-how, show-how, vlastnické informace, materiálový výzkum, specifikace, průzkumy, návrhy, kresby, procesy, vylepšení, vývoj a jiná podobná práva (včetně jiných nepatentovaných nebo nepatentovatelné vlastnických nebo důvěrných informací, systémů a postupů); (lii) 3 počítačový software a související dokumentace, včetně operačního softwaru, zdroje a objektového kódu, síťového softwaru, firmwaru, middlewaru, návrhového softwaru, návrhových nástrojů, schémata, překladače, designu a funkčních specifikací, manažerských informačních systémů, systémové dokumentaci a pokyny, algoritmy, databáze a hmotné objekty, v nichž jsou ztělesněny předcházející práva; (Iv) world wide web stránky, World Wide Web, komponenty, skripty (včetně CGI skripty), tříd, rozhraní formulářů, databáze, Java appletů, kód Web souvisejících (včetně HTML, XML, DHTML, Java, ASP a jakýkoli podobný kód) a prohlížeč plug-iny; (V) umělecká díla, fotografie, kresby, grafika, animace, redakční kopírování a materiály,

formáty, barevná schémata, look-a-pocit, funkce, vlastnosti a návrhy, včetně veškerého obsahu v současné době nebo dříve zobrazenou prostřednictvím internetových stránek; (Vi) zákazníků, partnerů, perspektiva a marketingové seznamy, průzkum trhu data, údaje o prodeji a soubory protokolu provozu Internet a související zprávy, dolování dat zprávy, zprávy třetích stran Internet (včetně provozních a doporučujících zpráv) a uživatelských dat; a (vii) jejich registrace, přihlášky, nahrávky, společná práva práva, díla autorství, "morální" práva autorů, licencí a jiných dohod týkajících se některý z výše uvedených.

* 1. Právo na vlastnictví, autorských práv a jiných práv k duševnímu vlastnictví dat a služeb včetně změn patří k poskytovateli služby či třetí strany, od nichž práva poskytovatele služeb odvozují od. Aby se předešlo pochybnostem, žádná práva vyplývající z vlastnictví, autorských práv nebo jiných práv k duševnímu vlastnictví týkající se údajů a Služby jsou přeneseny jako výsledek této dohody nebo poskytování služeb.
	2. Právo na vlastnictví, autorských práv a jiných práv duševního vlastnictví k datům a materiálů vytvořených zákazník používá službu patří k zákazníkovi.
1. užívací právo
	1. Po uhrazení platby týkající se užívací právo a jiné platby, zákazník obdrží právo na užívání této služby. Termíny a podmínky užívacího práva jsou upraveny v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, jakož i v souvislosti s implementací softwaru nebo v souladu s podmínkami užívacího práva případně dodaných s ním. Zákazník neobdrží výhradní právo na používání služby nebo softwaru.
	2. Zákazník získává právo na užívání ke službě pro určitý počet uživatelů nebo sítě pracovní stanice nebo počtu měřících přístrojů konkrétně definované v rámci dohody. Služba může být použit i dokumentace kopírovat pouze v rozsahu poskytované služby definované v rámci dohody. Je přísně zakázáno přepravovat zařízení pro měření z jedné větve místa na druhé, aniž by se dodavatelských vyjádřit písemný souhlas.
	3. Pokud není výslovně dohodnut v rámci této dohody se Zákazník nesmí převést, pronajmout či jinak odevzdat třetí osobě právo na užívání ke službě nebo používat Službu za účelem poskytnutí servisního střediska služeb nebo poskytování služeb třetím stranám. Zákazník nemá právo na změny softwaru nebo kopírovat kód nebo jiný materiál související se softwarem, nebo změnit podobu kódu softwaru, pokud to dovolují naléhavých ustanovení zákona o finského autorského.
	4. Za předpokladu, že anonymita údajů objednatele není ohrožena, poskytovatel služeb má právo užívání k údajům ze strany zákazníka poskytnutých poskytování služby, jakož i právo používat a komunikovat anonymní údaje, tj s cílem vytvořit statistickou analýzu a rozvíjet svou činnost.
	5. Po ukončení dohody, zákazník neprodleně zlikvidovat Devices sám v souladu s platnými zákony a předpisy. Poskytovatel služeb poskytuje služby pro likvidaci bez dodatečných nákladů. Zákazník je povinen na svůj náklad dodat zařízení na provozovatele používat likvidaci službu. Zákazník může, dle vlastního uvážení, rozhodnout, že nebudou využívat služby odstraňování zpřístupněn poskytovatelem služeb. Při ukončení webového smlouvu o poskytnutí služeb Smiley, musí zákazník neprodleně odstranit všechny související skripty z vlastních webových stránek.
2. Ochrana a důvěrnost DATA
	1. Ve svých příslušných oblastí odpovědnosti, budou smluvní strany dbát na to možné pravidel a předpisů týkajících se ochrany údajů a další důvěrnost jsou brány v úvahu.
	2. Obě kontaktování strany jsou odpovědné za zajištění toho, aby žádný materiál, bezpečné uložena data nebo výtisky porušovat zákon, dobré praxe nebo ochrany osobních údajů týkající se třetí strany.
	3. Smluvní strany uchovávají obsah této dohody a její přílohy důvěrné.
	4. Smluvní strany jsou povinni zachovávat mlčenlivost veškerý materiál a údajů obdržených od druhé strany označen jako důvěrný nebo chápán jako takový, stejně jako jejich použití výhradně pro účely této dohody. Nicméně, tato povinnost mlčenlivosti netýká materiálu nebo informací (a), která je obecně k dispozici, nebo jinak veřejně, (b) smluvní strany obdržel od třetí strany bez povinnosti mlčenlivosti, (c), která byla v držení přijímající strany bez závazku mlčenlivosti před tím, než byla přijata z druhé smluvní strany, nebo (d), který byl nezávisle vyvinut smluvní stranou bez použití materiálu nebo údajů získaných od druhé smluvní strany.
	5. Při ukončení smlouvy nebo poté, co smluvní strana již nevyžaduje, aby materiál nebo data v otázce pro účely této dohody jednou ze smluvních stran neprodleně zdržet se používání důvěrné informace a údaje obdržené od druhé smluvní strany nebo, pokud jinak je samostatně dohodnuto, vrátí daný materiál včetně všech jejich kopií. Obě smluvní strany mají právo ponechat si kopie povolené zákonem a předpisy úřadů.
	6. Práva a povinnosti v souladu s tímto oddílem 6 zůstávají v platnosti po dobu dvou (2) let po dohodě mezi smluvními stranami skončilo.
3. PLATEBNÍ PODMÍNKY
	1. Veřejné poplatky regulované orgány Finské republiky, bez DPH, účinnosti dnem podpisu této dohody, jsou zahrnuty v cenách uvedených v rámci dohody - Zákazník je odpovědný za veřejné poplatků nebo povinností vlastním operačním prostoru mimo Finsko, DPH se připočte k cenám v souladu s předpisy účinnými čas od času. V případě, že základ nebo částku DPH či jiné veřejné poplatku upravena změnami orgány v důsledku změn předpisů nebo praxe zdanění, ceny a související zařízení musí odpovídajícím

způsobem změní.

* 1. V případě, splátky Zákazníka je opožděno více než třiceti (30) dnů od data exspirace, poskytovatel služeb je oprávněn upustit od všech svých dodávek bez jakékoli odpovědnosti, dokud zákazník zaplatil všechny splatné částky k poskytovateli služby.
	2. Poskytovatel služby má právo každý rok upravit ceny, s výjimkou, kdy zákazník zaplatí letošní poplatků předem. Ceny se upraví každoročně do 31. prosince.
1. VYŠŠÍ MOC
	1. Neobvyklá a vlivný incidentu nezávislý smluvních stran, které brání plnění dohody a nastane poté, co dohoda byla uzavřena a nemohly být rozumně vzaty v úvahu v době, kdy byla dohoda uzavřená mezi smluvními stranami a účincích, které smluvní strana nemohla být rozumně vyhnout nebo je překonat, je považován za vyšší moc.
	2. V případě, splňující smluvní závazek je zpožděno v důsledku vyšší moci nebo v důsledku jednání nebo opomenutí druhé smluvní strany, lhůta pro splnění smluvního závazku je prodloužena na tak dlouho, jak může být považována za přiměřenou s přihlédnutím ke všem okolnostem, které ovlivňují plnění smluvních závazků.
	3. Ani jedna ze smluvních stran nese odpovědnost za zpoždění nebo škody způsobené vyšší mocí.
	4. Každá smluvní strana neprodleně písemně informovat druhou smluvní stranu o odkladu plnění smluvních závazků způsobené vyšší mocí. Kromě toho se smluvní strany neprodleně písemně vzájemně informovat o ukončení takového vyšší moci, po kterém kontaktování Strany se dohodnou na jejím dopadu na dodávku a zavést nejnovější přijatelný termín dodání.
2. ŠKODY A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI
	1. Smluvní odpovědnost smluvních stran v důsledku porušení smlouvy o náhradu škody týkající se přímé náklady a škody způsobené druhé smluvní strany nesmí překročit dvacet tisíc (20 000) eur.
	2. Servis a související software jsou poskytovány "JAK JE" a bez záruky jakéhokoli druhu a Service Provider / dovozce výslovně odmítají všechny ostatní záruky, výslovné nebo předpokládané, včetně, ale nikoli výhradně, předpokládaných záruk prodejnosti a vhodnosti pro konkrétní účel. Za žádných okolností se výběru poskytovatele služeb / dodavatel odpovědný za škody, ať už přímé nebo nepřímé, vyplývající z použití tohoto výrobku nebo z nemožnosti používat tento výrobek, i když společnost byla předem informována o možnosti vzniku takových škod. Strany se dohodly, že výrobek není ve své podstatě nebezpečná, a tak strany pokyn rozhodčího panelu nebo soudce, že striktní odpovědnosti neplatí; obchodní podmínky byly založeny na této dohodě.
	3. Není-li dohodnuto jinak, smluvní strana nenese odpovědnost za jakékoliv zničení, ztrátu nebo změnu dat nebo informací, ani za škody nebo výdaje způsobené jí jako jsou náklady vzniklé v důsledku obnovovat data na druhou smluvní stranu však způsobilo.
	4. Omezení odpovědnosti se nevztahuje na škody, která je způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Kromě toho, že omezení ručení neplatí na nároky nebo škody týkající se jakéhokoli použití služby, která je v rozporu se zákonem nebo pro účely této dohody, nebo předání třetí osobě.
	5. Smluvní strany jsou povinny používat opatrně, dopravy a bezpečné zamezit vstupu produktů na základě práva užívání a obdržel od sebe navzájem. V případě, že smluvní strana zanedbává povinnost, ztráta za škodu způsobenou druhé smluvní strany musí být vyrovnáno zanedbávání stranou.
	6. Záruční doba dvacet čtyři (24) měsíců od data, kdy výrobky byly dodány prvnímu dopravci nebo osmnáct (18) měsíců od data instalace Výrobků nebo do skončení předplatného zákaznická data servisní platformou, podle toho, co uplyne dříve , Dodavatel poskytne náhradních dílů bez poplatku pro výrobky v období warrantu.
3. porušení dohody a odstoupení od smlouvy
	1. V případě, že smluvní strana poruší podmínky této dohody a není v přiměřené lhůtě nejméně deset (10) dnů stanovených druhé smluvní strany v písemné, napravit porušení se jedná, utrpení smluvní stranou porušení má právo zrušit dohodu o části se považuje za přiměřenou.
4. trvání smlouvy
	1. Není-li dohodnuto jinak, na nichž se strany, dohoda bude i nadále na průběžném jeden rok na základě smlouvy až do jejího ukončení smluvními stranami alespoň dva (2) měsíce před koncem současného smluvního období. Nedojde-li k jakékoli písemné ukončení smlouvy, smlouva bude automaticky prodloužena o další rok. Výpověď musí být doručeno druhé smluvní straně v písemné formě.
	2. Poskytovatel služby má právo změnit tyto Smluvní podmínky s písemným oznámením zákazníkovi a, v takovém případě poskytnout změněné podmínky k zákazníkovi nejpozději do třiceti (30) dnů před pozměněnými podmínkami a podmínky nabývají účinnosti.
	3. V případě, že objekty zákazníků na pozměněný Podmínek nabytí účinnosti, musí zákazník informovat poskytovatele služeb o námitce do čtrnácti (14) dnů poté, co byly zaslány Všeobecné obchodní podmínky. V takovém případě se tyto všeobecné obchodní podmínky se použijí na smluvní vztah mezi poskytovatelem

služeb a zákazníkem a právo na užívání končí ve třech (3) měsíců poté, co poskytovatel služeb obdrží oznámení Zákazníka námitky.

1. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ
	1. Právní předpisy Finska se vztahuje na smluvní vztah mezi smluvními stranami. Obě strany 'o nápravu spory týkající se výkladu nebo plnění dohody ve přátelské jednání. V případě, že nelze určit rozlišení dosaženo v přátelských jednání mezi smluvními stranami v třiceti (30) dnů, bude spor vyřešen Okresního soudu v Helsinkách.

Z5