

# Palvelusopimus

## Osapuolet

Leadoo Marketing Technologies Ltd  
2922046-1  
Lintulahdenkuja 10, 00500 Helsinki



Turun kaupunki, Seudullinen joukkoliikenne  
0204819-8  
PL 355, 20101 Turku  
Sirpa Korte  
+358449075121  
sirpa.korte@turku.fi

## Sopimus

### Kiitos, että olette valinneet Leadoon!

Teemme kaikkemme sen eteen, että saavutamme yhdessä asettavat tavoitteet. Alla yhteenveto valitsemastasi palvelusta.

Ensimmäinen sopimuskautesi alkaa 1.1.2024 ("Sopimuskauden voimaantulopäivä") ja jatkuu 12 kuukautta ("Sopimuskauden päättymisen").

#### Huom. Asiakkaan kanssa erikseen sovittua:

- Laskutus suoritetaan 11/2023.
- Maksuehto on 30 vuorokautta.
- Ensimmäinen sopimuskausi alkaa 1.1.2024. Asiakas saa ensimmäisen sopimuskauden alkuun kahden (2) kuukauden maksuttoman ajanjakson (1.1.2024–29.2.2024). Ensimmäinen sopimuskausi on näin ollen 14 kk pituinen 12 kk investoinnilla. Asiakkaan halutessa jatkaa pilottikauden jälkeen kumppanuutta seuraavat sopimuskaudet ovat joko 12/24/36 kk:n mittaisia, ja sopimuksen kesto neuvotellaan aina erikseen.
- Käyttöönottomaksu on yhden (1) domainin ja yhden (3) kieliversion (FIN, SVE, ENG) osalta madallettu kumppanuushinta 2 500 € + alv, normaalin 5 000 € + alv sijaan.
- Google Tag Manager Re-targeting ryhmien asennus sisältyy hintaan.
- Leadoon Script voidaan asentaa jo 11/2023 asiakkaan olemassa olevalle sivustolle.
- Laajuus: yksi (1) domain, kolme (3) kieliversiota, FIN, SVE, ENG.
- Käännökset. Asiakas toimittaa käännöstekstit Leadoolle joko suomenkielisiin lähdeteksteihin pohjautuen varmistaaksemme terminologisen tarkkuuden. Asiakas suorittaa käännöstyön suomenkielisen bottiarkiston perusteella. Palvelun mentyä liveksi asiakas hallinnoi ja varmistaa käännöstyön tarkkuuden käytettyjen ja optimoitujen sisältöjen osalta.

Tuote	Hinta	Määrä	Yksikkö	ALV	Yhteensä
Leadoo Pro	999	12	pcs	24 %	11 988 EUR
Setup Fee (Pro)	2 500	1	pcs	24 %	2 500 EUR

Yhteensä ALV 0% 14 488.00 EUR  
ALV 24% 3 477.12 EUR  
Yhteensä 17 965.12 EUR

Arvonlisäverot, tullit ja muut kulloinkin voimassaolevat viranomaisten määrittämät kulut lisätään hintoihin yleisten ehtojen mukaisesti.

## Leadoo-Palvelun sisältö

- Conversion Kit
  - Rajoittamaton määrä konversiotyökaluja (InpageBot, ChatBot, VisualBot, CallbackBot)
  - LiveChat 10:lle henkilölle (ylimääräiset henkilöt 20€/kk)
  - Kalenteri-integraatio (sis. 5 kalenteria, ylimääräiset 10€/kk/kpl)
- Conversion Insights
  - Kävijäseuranta
  - Verkkosivun lähdeanalytiikka
  - Konversioanalytiikka
  - Keskusteluanalytiikka
  - Yritysten tunnistaminen
- Conversion Experts
  - 8kpl (1 tunnin) vuosittaista konversiopalaveria
    - 6kpl optimointipalaveria (joka toinen kuukausi)
    - 2kpl työpajaa
- Käyttöönotto
  - Kick off (Projektin aloituspalaveri) 1h
  - Conversion Tool -workshop (Bottien suunnittelupalaveri) 1h
  - Wrap-up (Projektin viimeistelypalaveri) 1h
  - 10 ensimmäisen konversiotyökalun rakentaminen
  - Botit yhdellä kielellä
  - 1-3 bottien muokkauksierrosta
  - Käyttöönottokoulutus alustaan ja tarvittaessa koulutukset seuraavien ominaisuuksien käyttöön:
    - Live Chat koulutus (yhtä monelle kuin maksavia käyttäjiä)
    - Vierailija ja Yritysprofilien koulutus
- Integraatiot
  - Integraatiopalaveri (2h) ja edistyneet integraatiot (kts. yleiset ehdot) CRM:ään tai markkinointiautomaatiojärjestelmään
  - Datan synkronointi Google Tag Managerin Data Layeriin
- Lisätyöt ja ylimääräiset palaverit yleisten ehtojen tuntityönä
- 1 verkkotunnus (domain)

## Palvelun ehdot

Hyväksymällä tämän Sopimuksen hyväksyt palvelun yleiset ehdot ja tietosuojakäytännöt. Tällä sopimuksella voidaan poiketa yleisistä sopimusehdoista. Sopimuksen pätevyysjärjestys on tämä sopimus, yleiset ehdot ja tietosuojakäytännöt ja sen jälkeen mahdolliset liitetiedostot siinä järjestyksessä kun ne on lisätty alla. Tämä sopimus korvaa kaikki mahdolliset aikaisemmat sopimukset ja liitetiedostot.

## Yleiset ehdot

### 1. Soveltamisala

Nämä Ehdot soveltuvat sellaiten tuotteiden, tietojen ja palvelujen tarjoamiseen, jotka ovat saatavissa leadoo.com- ja interactives.ai-sivuilta tai joita Leadoo muuten tarjoaa tai toimittaa ("Palvelu" tai "Palvelut") yritykselle, yhteisölle, yksilölle tai muulle asiakkaalle ("Asiakas"), kuten myös jokaiseen Sopimukseen. Asiakas ei saa olla yksityishenkilö, ja Palvelut on tarkoitettu vain yrityskäyttöön. Leadoo ja Asiakas ovat jäljempänä myös "Osapuoli" tai "Osapuolet". Nämä Ehdot ovat olennainen osa Sopimusta. Asiakkaan osto-, hankinta tai muut ehdot eivät sovellu Sopimukseen, vaikka niihin viitattaisiin tai ne olisi liitetty mukaan Asiakkaan ostotilaukseen tai muuhun Asiakkaan toimittamaan asiakirjaan. Mikäli Ehdot ja muu Leadoon lisäämä Sopimuksen ehto ovat ristiriidassa keskenään, on muu Leadoon lisäämä Sopimuksen ehto määräävä. Asiakas takaa, että jokainen henkilö, joka ottaa Palvelut käyttöön tai käyttää Palveluita, Dokumentaatiota tai Ohjelmistoa tai klikkaa Sopimuksen tai Ehtojen hyväksymisen tai muuten hyväksyy Sopimuksen tai Ehdot (tai niiden muutetun version), on valtuutettu tekemään sitovan sopimuksen Asiakkaan puolesta ja että Asiakas on sitoutunut Sopimukseen (mukaan lukien Ehtoihin). Jos Asiakas ei hyväksy Sopimuksen ehtoja (kuten Ehtoja), Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää Palveluita, Dokumentaatiota tai Ohjelmistoa.

## 2. Määritelmät

“**Luottamuksellinen Tieto**” tarkoittaa luottamuksellista tietoa, jonka Osapuoli on toimittanut toiselle Osapuolelle, joko kirjallisesti, suullisesti, sähköisesti tai muulla tavalla ja riippumatta siitä, onko tieto merkitty luottamukselliseksi vai ei.

“**Sopimus**” tarkoittaa tilausta tai muuta sopimusta, jossa Osapuolet sopivat Palveluiden toimittamisesta Asiakkaalle, kuten (i) Osapuolten allekirjoittamaa sopimusta, (ii) Asiakkaan hyväksymää Leadoon sitovaa tarjousta, (iii) Leadoon hyväksymää Asiakkaan tilausta (Leadoo voi hyväksyä tilauksen esimerkiksi antamalla Asiakkaalle pääsyn Palveluihin) tai (iv) Asiakkaan tilausta Leadoon verkkosivustolla tai muussa Leadoon tilausjärjestelmässä, kun Leadoo hyväksyy tilauksen (Leadoo voi hyväksyä tilauksen esimerkiksi antamalla Asiakkaalle pääsyn Palveluihin).

“**Sopimuskausi**” on määritelty kohdassa 7.

“**Dokumentaatio**” tarkoittaa käyttöohjeita ja muuta Palveluihin liittyvää kirjallista tai elektronista dokumentaatiota, joita Leadoo toimittaa Asiakkaalle tai joita Leadoon Help Desk säilyttää Leadoon asiakkaiden käyttöä varten tai jotka ovat saatavissa Palveluiden kautta, lukuun ottamatta markkinointiaineistoa.

“**GDPR**” tarkoittaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta 2016/679.

“**Immateriaalioikeudet**” tarkoittaa patentteja, keksintöjä, tavaramerkkejä, verkkotunnuksia, oikeuksia tietotaitoon, liikesalaisuuksia, tekijänoikeuksia, tietokantaoikeuksia ja tekijänoikeuden lähioikeuksia ja muita immateriaali- ja teollisoikeuksia, ovatpa ne rekisteröityjä tai eivät, ja sisältäen myös oikeuden muokata ja edelleen kehittää teoksia ja muita oikeuksien kohteita sekä oikeuden siirtää oikeudet kolmansille osapuolille.

“**Leadoo**” tarkoittaa Leadoo Marketing Technologies Oy:tä, jonka y-tunnus on 2922046-1, sekä sen suoraan tai välillisesti omistamia tytäryhtiöitä, kuten Leadoo Marketing Technologies Ltd:tä (yritystunnus 12201670, rekisteröitynä osoitteessa SPACES Epworth House, 25 City Rd, Shoreditch, London EC1Y 1AA).

“**Asiakasdata**” tarkoittaa mitä tahansa tietoja, viestejä tai muuta sisältöä, jonka Asiakas tai sen verkkosivuston käyttäjät ovat toimittaneet tai jotka on tallennettu tai toimitettu Palveluihin niiden toimesta tai puolesta ja jonka omistaa Asiakas.

“**Palvelumaksu**” on määritelty kohdassa 5.

“**Ohjelmisto**” tarkoittaa ohjelmistoa, jonka Leadoo on toimittanut Asiakkaalle asennettavaksi Asiakkaan laitteisiin Palveluiden käyttöä varten.

“**Perusintegraatiot**” tarkoittaa integraatiota Asiakkaan järjestelmään (esim. CRM) johon on olemassa Zapier tai natiivi integraatiot ja johon lähetetään asiakasdata sellaisenaan ilman muunnoksia ja maksimissaan käyttäen kahta (2) sääntöä. Muut integraatiot kuuluvat Edistyneisiin integraatioihin ja voivat vaatia erillisen maksun kohdan 6 Hinnoittelu mukaisesti.

“**Tilastotiedot**” tarkoittaa (i) tietoja siitä, miten Asiakas, sen käyttäjät ja sen verkkosivuston käyttäjät käyttävät Palveluita ja ottavat yhteyden Palveluihin, kuten tietoa eri toimintojen käyttöajasta ja Palveluiden käyttötavoista ja (ii) Asiakasdataa, sellaisenaan tai muokattuna ja/tai yhdistettynä muihin tietoon, niin että kaikki kohdissa (i) ja (ii) tarkoitettu tieto on aggregoidussa muodossa, että Asiakkaan tai käyttäjän henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa suoraan Tilastotiedoista.

“**Optimointipalaveri**” (1 tunti palaveri + optimointi): Analysoimme konversio-datan ennen palaveria, ehdotamme optimointeja perustuen dataan ja toteutamme optimoinnit maksimissaan 10:lle työkalulle palaverin jälkeen. Ylimääräiset optimointipalaveri 500€/kpl.

“**Työpaja**” 1 tunti. Koulutustyöpaja jossa opetamme Asiakasta optimoimaan omia konversiotyökalujaan, lisäämään tehokkuutta nykyisissä toiminnallisuuksia ja muita alustaan liittyviä koulutuksia. Ylimääräiset työpajat 200€/työpaja (1tunti). Esimerkkejä työpajoista: A) Miten yritystunnistusta voidaan hyödyntää myynnissä. B) Konvertoivien konversiotyökalujen psykologia ja miten rakentaa niitä. C) Mitä konversioanalytiikka kertoo verkkosivuvierailijoistasi. D) Miten hyödyntää dataa personoidakseen verkkosivuvierailijoiden kohtaamisia.

“**Tuki**” Palavereiden välissä Asiakas voi pyytää tukea Leadoon help centeristä tai sähköpostitse support@leadoo.com.

## 3. Palveluiden ominaisuudet

Asiakkaalle toimitettavien Palveluiden ominaisuudet on kuvattu Sopimuksessa. Mikäli erillistä kirjallista sopimusta ei ole luotu osapuolien välillä, nämä ehdot yhdessä Asiakkaan tekemien järjestelmän sisäisten valintojen kanssa toimivat sopimuksena osapuolten välillä. Mikäli sopimuksella ei ole sovittu muuta ja asiakkaan sopimuksella on yritystunnistus sisällytettynä, tunnistettujen yritysten tunnistusmäärä on rajattu 95 000 IP-osoite kutsuun per kuukausi. Asiakas voi tehdä lisätilauksia Palveluiden ominaisuuksista sekä palveluista ja päivittää palvelutasoa ylemmälle tasolle (esim. Ilmaiseesta Palvelusta maksulliseen Palveluun) Sopimuksen voimassaoloaikana, käyttämällä Palveluiden toimintoja tai tekemällä muita lisätilauksia. Palvelu voi esimerkiksi sisältää erikseen hinnoiteltuja lisäominaisuuksia, palveluita, tuotteita tai muita asioita, joita voidaan hinnoitella per asia (esim. per katselukerrat tai klikkaukset) tai per ominaisuus- tai bulkkihinnoittelu (esim. tekstiviestit 1000 viestin erissä). Kaikki tilaukset ja päivitykset edellyttävät Leadoon hyväksyntää ja ne hinnoitellaan Leadoon silloin voimassaolevan hinnaston mukaan, ja niihin soveltuvat Sopimuksen ja näiden Ehtojen ehdot. Asiakas takaa, että tilauksia tekevillä käyttäjillä on oikeus tehdä tilauksia. Palvelutason päivittäminen alemmalle tasolle (esim. alemmalle hintaportaalille tai Ilmaiseen Palveluun) ei ole mahdollisia sen hetkisen Sopimuskauden aikana.

## 4. Palvelut ja tuki

Leadoo käyttää kaupallisesti kohtuulliset keinot toimittamaan Palvelut Asiakkaalle Sopimuksen ehtojen mukaisesti. Osana rekisteröintiprosessia, Asiakas antaa ylläpitäjän käyttäjätunnuksen ja salasanan Asiakkaan yritystilille. Leadoo pidättää oikeuden kieltäytyä rekisteröinnistä ja vaatia salasanojen vaihtamista sopivaksi katsomallaan tavalla. Leadoo tekee kohtuulliset toimet toimittaakseen Asiakkaalle kohtuullista teknistä tukipalvelua sähköpostitse,

puhelimitse tai online -chatissa näiden Ehtojen mukaisesti. Osana teknistä tukipalvelua, Leadoo tutkii ja korjaa Palveluiden virheitä, mutta ei voi taata, että kaikki virheet voidaan korjata taikka korjataan taikka virheiden korjausaikaa. Sopimukset joissa ei sovelleta maksua (esim. rajoitettu Leadoo Sales Assistant) ei sisällä mitään tukea tai palvelua. Leadoon vastuu Palveluista ja niiden toiminnallisuuksista on rajoitettu ainoastaan Leadoon omien tietojärjestelmien toimintoihin. Leadoo ei voi taata häiriötöntä pääsyä Palveluihin tai muuten taata Palveluiden saatavuutta tai häiriötöntä käyttöä. Leadoo ei ole vastuussa Palvelun käyttöä koskevista rajoituksista missään maassa. Asiakkaan on ilmoitettava Leadoolle Leadoon sopimusrikkomuksesta viipymättä ja viimeistään sellaisessa ajassa, joka mahdollistaa että Leadoo voi korjata rikkomuksen lieventääkseen rikkomuksesta Asiakkaalle aiheutuvia haitallisia vaikutuksia. Leadoo voi tehdä muutoksia Palveluihin.

Palvelun käyttöönotto sisältää kickoff palaverin (1 tunti), kymmenen konversiotyökälyä, bottien läpikäyntipalaverin (1 tunti), kolmen botin muokkauskierroksen asiakkaan toiveiden mukaisesti yhdellä kielellä, yhden integraatiopalaverin (2 tuntia) sekä integraatiot CRMään tai markkinointiautomaatiojärjestelmään, käyttökoulutuksen sekä datan synkronoinnin Google Tag Managerin Data Layeriin. Ylimääräiset työt näiden ulkopuolelta veloitetaan yleisen hinnaston mukaisesti (kohta 6).

## 5. Käyttöoikeus

Palveluista maksettavat hinnat suorittamalla ("**Palvelumaksu**"), Asiakkaalla on ei-yksinomainen ja ei-siirrettävissä ja ei-edelleenlisensoitavissa oleva oikeus käyttää Palvelun lisensoituja ominaisuuksia Sopimuksen voimassaollessa Asiakkaan omissa toiminoissa Dokumentaation mukaisesti. Asiakkaan verkkosivuston käyttäjiä lukuun ottamatta (kuten määritelty Dokumentaatiossa), Asiakas ei saa käyttää Palveluita tarjotakseen palveluita kolmannelle osapuolelle, muuten siirtää Palveluita tai antaa pääsyä Palveluihin kolmannelle osapuolelle tai antaa kolmannen osapuolen hyötyä Palveluista. Asiakkaan tulee noudattaa Sopimuksessa ja Dokumentaatiossa asetettuja käyttörajoituksia, esimerkiksi koskien Asiakkaalle toimitettavia Palveluiden toiminnallisuuksia sekä muita rajoituksia. Mikäli Asiakas käyttää joko suoraan tai välillisesti järjestelmän sisältä löytyviä kolmannen osapuolen kuvanhakutoimintoja ja käyttää näitä kuvakkeita verkkosivuillaan, hyväksyy hän kuvapalvelun kuten Unsplash.com tai muiden omat kuvia koskevat käyttöehdot. Muita kuin näissä Ehdossa määriteltyjä käyttöoikeuksia ei myönnetä Asiakkaalle. Asiakas voi käyttää Dokumentaatiota Palveluiden käyttämiseksi niin kauan kun Asiakkaan oikeus käyttää Palveluita on voimassa. Asiakkaalla on myös ei-yksinomainen, ei-siirrettävä ja ei-edelleenlisensoitavissa oleva oikeus asentaa Ohjelmisto Asiakkaan laitteille ja käyttää Ohjelmistoa Dokumentaation mukaisesti Palveluiden käyttämiseksi, niin kauan kun Asiakkaan oikeus käyttää Palveluita on voimassa. Kun Asiakkaan oikeus käyttää Palveluita päättyy, Asiakkaan on poistettava Ohjelmisto pysyvästi laitteiltaan. Asiakkaan käyttäjien on säilytettävä käyttäjätunnuksensa ja salasansa huolellisesti, eikä käyttäjätunnuksia ja salasanoja saa paljastaa kolmansille osapuolille. Asiakas on vastuussa Palveluiden käytöstä, kun sen käyttäjien käyttäjätunnuksia ja salasanoja on käytetty. Asiakas ei saa, suoraan tai epäsuorasti (a) käänteisanalysoida, dekompioida tai muutoin yrittää johtaa lähdekoodia tai konekielistä koodia Ohjelmistosta taikka Ohjelmiston perustana olevia tai sen ilmentämiä ideoita, tietotaitoa tai algoritmeja, kuten ei myöskään sellaisesta ohjelmistosta, jota Leadoo käyttää toimittakseen Palveluita, (b) muokata, kääntää tai tehdä johdannaisia Palveluista (paitsi Leadoon nimenomaisesti Dokumentaatiossa sallimalla tavalla), Ohjelmistosta tai Dokumentaatiossa, (c) käyttää Palveluita, Ohjelmistoa tai Dokumentaatiota tarjotakseen niiden käyttämistä koskevia palvelukeskus- tai käyttöpalveluita tai muuten kolmannen osapuolen hyväksi, tai (d) poistaa tekijänoikeus- tai muita ilmoituksia.

## 6. Hinnoittelu

- Palvelumaksu.** Asiakkaan tulee maksaa Palveluista Palvelumaksu Leadoon hinnaston mukaisesti. Hinnasto on saatavilla osoitteessa [www.leadoo.com](http://www.leadoo.com). Jotkin palvelut voivat sisältää ilmaisia osioita tai ilmaisen kokeilujakson. Muut palvelut sovitaan erikseen kirjallisesti. Muut tuntityönä tehtävät palvelut 150€/t.

Ylimääräiset Palvelut	Hinta
Google Tag Manager Re-targeting ryhmien asennus	400€
Edistyneet integraatiot esim omilla labeleilla & säännöillä	500€
... ja tehtynä REST API:n	+500€
... ja useammalla kuin 3 säännöllä	+500€
Sähköpostinurturointi perustuen Smart Profileihin	990€
Sähköpostikampanja	490€/kpl
Ylimääräisen conversion työkalun rakentaminen (esim. uusi botti)	300€

- Verot.** Arvonlisävero, tullit, muut vastaavat verot, tullimaksut, maksut ja muut julkiset maksut lisätään hintoihin. Tämä ei kuitenkaan sovellu Leadoon tuloistaan maksettavaan tuloveroon. Kaikki maksut tulee maksaa ilman ennakonpidätystä tai vähennyksiä, ellei lain mukaan tällaista pidätystä tai vähennystä vaadita. Jos ennakonpidätys tai vähennys vaaditaan lain mukaan, Asiakas suorittaa Leadoolle lisämaksuja siten, että Leadoon saamat maksut ovat ennakonpidätyksen tai vähennyksen jälkeen yhtä suuret kuin Sopimuksen mukaan maksettavat hinnat ja ilman, että tällaista pidätystä tai vähennystä olisi tehty.
- Maksutavat.** Leadoo voi valita käytettävissä olevat maksutavat ja muuttaa niitä. Asiakas valtuuttaa Leadoon veloittamaan Asiakasta sovellettavan maksutavan avulla. Kaikki maksutavat eivät ole kaikkien Leadoon asiakkaiden käytettävissä. Jos Leadoo katsoo, että Asiakkaan aiempi maksuhistoria tai muu syy edellyttää, Leadoo voi muuttaa maksutapaa. Maksupalveluntarjoajat eivät ole Leadoon alihankkijoita, ja Asiakkaan on tarkistettava maksupalveluntarjoajien mahdolliset ehdot ja tietosuojalausunnot.
- Luottokorttimaksut.** Maksaessaan luottokortilla Asiakkaan on toimitettava Leadoolle voimassa olevat luottokorttitiedot ja valtuutettava Leadoo veloittamaan luottokorttia automaattisesti jokaisen maksuerän osalta. Asiakkaan on pidettävä luottokorttitiedot ajan tasalla ja vaihdettava luottokorttitiedot, jos kortti on vanhentunut. Asiakas takaa, että Asiakkaalla on lupa käyttää kyseistä luottokorttia ja että kaikki hinnat voidaan laskuttaa luottokortilta eikä maksua hylätä.
- Maksuerät.** Asiakkaan tulee maksaa Palvelumaksu etukäteen ennen kutakin Sopimuskautta. Oletusarvoinen Sopimuskausi on kahdentoista (12) kuukauden jakso Sopimuksen voimaantulosta alkaen ja Palvelumaksu maksetaan vuosittain etukäteen ennen Sopimuskauden alkua. Jos Sopimuskausi on Sopimuksen mukaan lyhyempi tai yli kaksitoista (12) kuukautta, maksetaan Palvelumaksu etukäteen ennen kutakin sovittua Sopimuskautta. Sopimuskausissa joiden pituus on kaksitoista (12) kuukautta mutta joiden laskutuskausi on lyhyempi kuin kaksitoista (12)

kuukautta, sovelletaan ylimääräistä kustannusta (esim. laskutuskausi joka 6 kk sovelletaan 6% ylimääräistä kustannusta, laskutuskausi joka kuukausi sovelletaan 12% ylimääräistä kustannusta). Ensimmäisen Sopimuskauden Palvelumaksu tulee maksaa heti Sopimuksen tultua voimaan, vaikka Palveluiden mahdollinen aloitusajankohta olisi myöhemmin. Myös muut toistuvat hinnat, kuten kuukausi-, neljännesvuosi- tai vuosihinnat, tulee maksaa ennen jakson alkamista. Perustamis- ja muut kerta maksut tulee maksaa Sopimuksen tultua voimaan, ja tilattaessa myöhemmin, tilauksen yhteydessä. Muut hinnat tulee maksaa kuukausittain sen jälkikäteen. Laskun maksuaika on neljätoista (14) päivää laskun päivämäärästä.

- 6. Viivästyminen Ei-itsepalvelupakettien käyttöönnotossa.** Jos Leadoo viivästyy, yksinomaan Leadoosta johtuvasta syystä, vähintään neljä (4) viikkoa sellaisen palvelupaketin käyttöönnotossa, josta on maksettava perustamismaksu Leadoolle, Asiakkaalla on oikeus käyttää Palveluita maksutta ylimääräisen 30 päivän ajan ensimmäisen Sopimuskauden päättymisen jälkeen. Asiakkaalla ei ole tätä oikeutta, jos Sopimus on ennenaikaisesti irtisanottu tai päättynyt ennen ensimmäisen täyden Sopimuskauden päättymistä. Jos Sopimus ei jatku ensimmäisen Sopimuskauden jälkeen, näitä Ehtoja ja muita Sopimuksen ehtoja sovelletaan edelleen tämän lisäajanjakson aikana.
- 7. Maksuviivästykset.** Asiakkaan tulee maksaa viivästyneistä maksuista korkoa erääntyneestä saldosta 1,5% kuukaudessa, sekä kaikki perintäkustannukset. Maksuviivästyminen voi johtaa siihen, että Leadoo irtisanoo Sopimuksen välittömästi. Leadoo voi keskeyttää toimitukset Asiakkaalle ja Asiakkaan pääsyn Palveluihin, jos Asiakas on viivästynyt jonkin maksun suorituksessa.
- 8. Indeksikorotukset.** Leadoo voi korottaa hintojaan 5% per vuosi, alkaen aina sopimuksen seuraavasta sopimuskaudesta. Asiakas hyväksyy tämän automaattisen korotuksen osana sopimusta. Mikäli Leadoo ei korota hintaa yhtenä vuotena, se ei automaattisesti seuraavalle vuodelle ns. "tuplakorotuksena".
- 9. Hyvitykset.** Leadoo ei ole velvollinen maksamaan hyvitystä (kuten hinnanpalautusta tai -alennusta) mistään syystä, kuten johtuen vajaista Palveluiden kuukausista tai vuosista, tason alentamisesta tai korottamisesta, käyttämättömästä ajasta tai jos Asiakas ei ole käyttänyt Palveluita tai on käyttänyt Palveluita vain osittain tai deaktivoivut Palvelut tai jos Sopimus irtisanotaan ennen Sopimuksen aikaisinta päättymispäivää. Jos Sopimus kuitenkin irtisanotaan Leadoon olennaisen sopimusrikkomuksen vuoksi näiden Ehtojen kohdan 7 mukaisesti, Leadoo palauttaa Asiakkaalle ennalta maksetun Palvelumaksun osan irtisanomispäivän jälkeiseltä ajalta, ja tämä on Asiakkaan ainut ja yksinomainen oikeussuojakeino.

## 7. Voimassaolo

Sopimus on voimassa aluksi kahdentoista (12) kuukauden Sopimuskauden Sopimuksen voimaantulopäivästä, jonka jälkeen Sopimus jatkuu voimassa yhden vuoden ajanjaksoissa (ensimmäinen ja jokainen sitä seuraava yhden vuoden ajanjakso on jäljempänä "Sopimuskausi"), jollei Osapuoli irtisano Sopimusta toiselle Osapuolelle annettavalla kirjallisella ilmoituksella viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen kuluva Sopimuskauden päättymistä. Sopimuksen vähimmäiskesto on siten kaksitoista (12) kuukautta, ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu. Mikäli sopimuksessa on sovittu tästä poikkeava ensimmäinen sopimuskausi, jatkuu sopimus kuitenkin ensimmäisen sopimuskauden jälkeen 12kk jaksoissa, ellei sopimuksessa erikseen sovita myös tästä. Osapuoli voi purkaa Sopimuksen välittömästi vaikutuksin ilmoittamalla siitä toiselle Osapuolelle kirjallisesti, jos toinen Osapuoli rikkoo Sopimusta olennaisesti eikä korjaa rikkomustaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa saatuaan toiselta Osapuolelta kirjallisen pyynnön rikkomuksen korjaamisesta. Leadoolla on oikeus lopettaa mikä tahansa ilmainen sopimus omaa harkintaansa käyttäen ilman seuraumuksia. Asiakkaan on tehtävä ilmoitus lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [support@leadoo.com](mailto:support@leadoo.com).

## 8. Asiakasdata, Palveluiden käyttö ja Tilastotiedot

Asiakas takaa, että Leadoo ja sen alihankkijat ovat oikeutettuja säilyttämään ja muuten käsittelemään Asiakasdataa laillisesti Sopimuksen tarkoituksia varten. Asiakkaan on otettava ja ylläpidettävä kopiot Asiakasdatasta ennen Asiakasdatan toimittamista tai tallentamista, jos Asiakas katsoo, että Asiakasdata on tärkeä säilyttää. Sama soveltuu myös tietoon (kuten raportit), jotka Asiakas saa Palveluita käyttämällä. Asiakas on vastuussa Asiakasdatasta ja sen oikeellisuudesta. Asiakkaan on varmistettava, että Asiakasdata on tarkistettu käyttämällä ajantasaista virustarkistusohjelmaa ennen Asiakasdatan toimittamista tai tallentamista. Asiakas saa käyttää Palveluita vain hyvän liiketoimintaetiikan mukaisesti. Asiakas ei saa käyttää Palvelua laittomaan tai kyseenalaiseen käyttöön, esimerkiksi roskapostien lähettämiseen. Asiakkaan on noudatettava tarkasti kaikkia sovellettavia liittovaltion, osavaltioiden ja muita lakeja ja määräyksiä, kuten markkinoinnin ja sähköisen markkinoinnin määräyksiä, Yhdysvaltain CAN-SPAM-lakia (2003), GDPR:ää sekä yksityisyyttä ja sähköistä viestintää koskevia lakeja ja määräyksiä. Lain tai määräysten rikkominen on Asiakkaan näiden Ehtojen olennainen rikkomus. Asiakas on yksinomaan vastuussa siitä, että palvelu ja sen käyttö vastaavat paikallista lainsäädäntöä ja on veloitettu lopettamaan palvelun käyttö mikäli epäilee, että palvelu rikkoo lakia. Asiakas sitoutuu puolustamaan Leadoota ja maksamaan Leadoolle aiheutuneet kustannukset ja vahingot johtuen kolmannen osapuolen vaatimuksista liittyen Asiakkaan lain tai määräyksen rikkomiseen. Vastuunrajoitukset eivät sovellu tähän Asiakkaan vastuuseen. Leadoolla on Sopimuksen voimassaoloaikana ja sen jälkeen ikuinen, peruuttamaton, siirrettävissä oleva, edelleenlisensoitava ja maksuton oikeus käyttää, operoida, kopioida, muokata, paljastaa ja julkaista Tilastotietoja millä tahansa tavalla ja kaikkiin tarkoituksiin. Leadoo ei mainitse Asiakasta Tilastotietojen lähteenä, ellei Asiakas anna siihen suostumustaan. Leadoon teknologia on upotettu verkkosivustolle, ja teknologia voi kerätä yhteystietoja suoraan tai epäsuorasti verkkosivustolta seuratakseen esimerkiksi konversioiden analytiikkaa. Asiakas antaa Leadoolle oikeuden, että verkkosivuston konversioiden suora tai epäsuora käyttö asiakkaan omalta verkkosivustolta on sallittua. Lisäksi asiakas antaa oikeuden, että Leadoo voi kerätä verkkosivustolta kerättyjen sähköpostiosoitteiden verkkotunnukset edellä mainitulla tavalla Leadoon sisäisen yrityksen IP-osoitteen sovitamistarkoituksia varten.

## 9. Immateriaalioikeudet

Omistusoikeus ja kaikki Immateriaalioikeudet Palveluihin, Ohjelmistoon, sellaisiin ohjelmistoihin, joita Leadoo käyttää toimittaakseen Palveluita sekä Dokumentaatioon, sekä kaikkien niiden kopioihin, muunnelmiin, käännöksiin, muutoksiin ja johdannaisiin, ovat Leadoon ja/tai sen lisenssiantajien omaisuutta. Leadoolla on oikeus käyttää Asiakkaalle luotua, julkisesti tiedossa olevaa dataa, pohjana yleiskäyttöisille malleille (esim. botti templatet). Omistusoikeus kaikkeen järjestelmään kerättyyn ja kirjoitettuun dataan on Asiakkaalla ja Asiakas saa lopettaessaan datansa CSV muodossa.

## 10. Asiakkaan järjestelmät ja tukipalvelun vastuuvapauslauseke

Asiakkaan on hankittava omalla kustannuksellaan laitteet, laitteistot, yhteydet, tiedonsiirtopalvelut, tietokoneet, ohjelmistot ja tietoturva, joita tarvitaan Palveluiden käyttämiseen, Leadoon kulloinkin asettamien yhteensopivuusvaatimusten mukaisesti. Selvyden vuoksi todettakoon, että Leadoon tekniset

tukipalvelut eivät kata Palveluiden virheitä eikä Leadoo ole vastuussa Palveluiden virheistä, jotka johtuvat: (a) virheellisestä käytöstä tai kolmansista osapuolista; (b) näiden Ehtojen tai käyttöohjeiden noudattamatta jättämisestä; (c) muun kuin Leadoon tekemästä muutoksesta tai korjauksesta; (d) mistä tahansa laitteesta, laitteistosta, yhteydestä, tiedonsiirtopalvelusta, tietokoneesta, ohjelmistosta tai tietoturvasta, jota Leadoo ei ole valmistanut, tai niiden muutoksista taikka yhteensopimattomuusongelmista niiden kanssa; (e) Asiakasdatasta tai Asiakkaan ohjeista.

## 11. Salassapito

Osapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisenä toiselta Osapuolelta vastaanotetun Luottamuksellisen Tiedon ja olemaan käyttämättä kyseistä Luottamuksellista Tietoa muuten kuin Sopimuksen tarkoituksen toteuttamiseksi. Toimittajalla on oikeus luovuttaa Asiakkaan Luottamuksellista Tietoa alihankkijoilleen Sopimuksen tarkoituksen toteuttamiseksi edellytyksellä, että alihankkijat sitoutuvat tätä salassapitovelvoitetta olennaisesti vastaavaan salassapitovelvoitteeseen. Luottamuksellinen Tieto ei kuitenkaan sisällä tietoa: (a) joka on yleisesti tunnettua tai yleisön saatavilla eikä se aiheudu siitä, että vastaanottava Osapuoli olisi rikkonut tätä salassapitovelvoitetta; (b) jonka vastaanottava Osapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta; (c) joka oli vastaanottavan Osapuolen hallussa ennen sen saamista toiselta Osapuolelta; (d) jonka vastaanottava Osapuoli on luonut itsenäisesti toisen Osapuolen Luottamuksellista Tietoa käyttämättä; tai (e) joka tulee paljastaa pakottavan tuomioistuimen tai hallinnollisen päätöksen tai muuten lainsäädännön nojalla. Tämä salassapitovelvoite koskee kutakin Luottamuksellista Tietoa viiden (5) vuoden ajan Luottamuksellisen Tiedon vastaanottavalle Osapuolelle luovuttamisesta. Leadolla on myös oikeus käyttää Sopimuksen mukaisissa toimituksissaan hankkimaansa tietotaitoa, kokemusta ja ammattitaitoa. Leadolla on myös pysyvä, peruuttamaton, edelleenlisensoitava, siirrettävä ja maksuton oikeus käyttää, operoida, kopioida, muokata, luovuttaa ja julkaista mihin tahansa tarkoituksiin kaikkia kommentteja, kehitysideoita ja muuta palautetta, jonka Asiakas antaa Leadoolle. Antamalla kommentteja, kehitysideoita tai muuta palautetta, Asiakkaan ja Leadoon välille ei synny luottamuksellista tai muuta suhdetta, kuin Sopimuksen mukainen suhde. Leadoo ei mainitse Asiakasta kommenttien, kehitysideoiden tai muun palautteen lähteenä, ellei Asiakas anna siihen suostumustaan. Toimittajalla on oikeus käyttää Sopimuksen mukaisissa toimituksissaan hankkimaansa tietotaitoa, kokemusta ja ammattitaitoa.

## 12. Referenssikäyttö

Leadoo voi käyttää Asiakasta ja Asiakkaan nimeä ja logoa Leadoon markkinointimateriaalissa, verkkosivustoilla ja promotiomateriaaleissa siten, että Asiakas mainitaan Leadoon Palveluiden asiakkaaksi.

## 13. Ehtojen muutokset ja ilmoitukset

Muutokset tähän sopimukseen on aina tehtävä kirjallisesti molempien osapuolten kuittauksella. Asiakkaan on ilmoitettava Leadoolle sähköpostitse (support@leadoo.com) kaikista Asiakkaan olosuhteiden muutoksista, jotka voivat vaikuttaa Palveluiden toimittamiseen.

## 14. Vastuunrajoitus

Leadoon yhteenlaskettu enimmäisvastuu Sopimuksen ja kaikkien Asiakkaan tilausten perusteella ja niihin liittyen Sopimuskauden aikana tapahtuneista vastuuperusteista (sisältäen mahdolliset hinnanalennukset ja -palautukset ja palvelutasosanktiot) on enintään Asiakkaan Leadoolle kyseiseltä Sopimuskaudelta maksaman arvonlisäverottoman Palvelumaksun määrä. Ellei näissä Ehdossa nimenomaisesti toisin määrätä, Osapuoli ei ole vastuussa mistään: (i) välillisistä, epäsuorista tai ennakoimattomista vahingoista, kuten voiton, tulojen, käytön, liikearvon tai säästöjen menetyksestä, liiketoiminnan keskeytymisestä tai maineen vahingoittumisesta, tai kolmansille osapuolille maksettavista korvauksista, tai (ii) tietojen katoamisesta tai muuttumisesta tai näistä aiheutuneista vahingoista taikka korvaavien tuotteiden tai palveluiden hankintakustannuksista. Vastuunrajoitukset eivät sovellu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettuihin vahinkoihin tai kohdan 5 käyttöehtojen rikkomiseen. Asiakkaan tulee tehdä vaatimukset Leadoota kohtaan kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun vastuuperuste on ilmennyt.

## 15. Henkilötiedot, yksityisyys ja evästeet

Kun Leadoo on henkilötietojen käsittelijä Asiakkaan puolesta GDPR:n mukaisessa merkityksessä, sovelletaan liitteen tietojenkäsittelysopimuksen ehtoja. Asiakas hyväksyy, että Leadoo käyttää evästeitä, muita seurantamekanismeja tai muita tapoja tunnistaa käyttäjät Palvelun toimittamiseksi. Asiakas on yksin vastuussa siitä, että Asiakkaan sivustot ja palvelut ovat tietosuojalainsäädännön ja muiden lakien ja säädsten mukaisia, vaikka Palveluita käytetään sivuston tai palveluiden yhteydessä. Leadoo jakaa ajoittain Asiakasdataa ulkopuolisille yrityksille ja palveluille Palveluiden toimittamista varten. Jos Palveluita käytetään Asiakkaan verkkosivustolla, Asiakkaan on hankittava verkkosivuston käyttäjien laillisesti pätevä suostumus evästeiden ja muiden seuranta- ja paikallisten tallennusmekanismien käyttöön sekä käyttäjien henkilötietojen keräämiseen, jakamiseen ja käyttöön Palveluiden tarkoitusta varten, lain vaatimusten mukaisesti. Mikäli Asiakas epäilee, että järjestelmän käyttö on laitonta, on Asiakas velvoitettu lopettamaan palvelun käyttö. Evästepolitiikkojen ja tietosuojakäytäntöjen on oltava helposti verkkosivuston käyttäjien saatavilla jatkuvasti, kun heillä on pääsy verkkosivustolle. Asiakkaan on selkeästi yksilöitävä käyttäjille jokainen taho, joka voi kerätä, vastaanottaa tai käyttää käyttäjien henkilötietoja Asiakkaan Palveluiden käytön seurauksena.

## 16. Tukipalveluista ja takuun poissulkemisesta

Leadoo antaa kohtien 4 ja 10 mukaista teknistä tukipalvelua muille kuin Ilmaisille Palveluille. Leadoo ei takaa Palveluiden kaupallista käytettävyyttä, soveltuvuutta tiettyyn käyttötarkoitukseen tai oikeuksien rikkomattomuutta taikka että Asiakkaan Palveluiden tuloksena saamat tiedot olisivat tarkkoja tai luotettavia. Leadoo ei voi kontrolloida, millaista materiaalia esimerkiksi verkkosivustojen käyttäjät lataavat ja toimittavat tai mitä kolmansien osapuolten materiaalia Asiakas muuten saa Palveluita käyttämällä. Leadoo ei ole vastuussa mistään kolmansien osapuolten materiaalista (kuten haitallisesta sisällöstä tai tiedoista), jotka on saatu Palveluita käyttämällä, taikka Asiakkaan laitteelle aiheutuvasta vahingosta, tietojen menetyksestä tai muusta vahingosta, joka aiheutuu kolmansien osapuolten materiaalista. Selvyden vuoksi todettakoon, että Leadoo ei ole vastuussa kolmansien osapuolten sovelluksista, järjestelmistä tai palveluista, jotka on yhdistetty tai joita käytetään Palveluiden kanssa (kuten kolmansien osapuolten viestintäpalvelut).

## 17. Sovellettava laki ja riitojen ratkaisu

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, pois lukien kansainväliset lainvalintasäännöt ja YK:n Yleissopimus kansainvälistä tavaran kauppaa koskevista sopimuksista. Kaikki Sopimuksesta aiheutuvat tai siihen liittyvät riitaisuudet ja vaatimukset ratkaistaan ensisijaisesti neuvotellen. Mikäli Osapuolet eivät pääse tyydyttävään ratkaisuun kuudessakymmenessä (60) päivässä neuvottelujen aloituksesta, ratkaistaan riita tai vaatimus Helsingin käräjäoikeudessa Helsingissä. Asiakas nimenomaisesti luopuu oikeudesta osallistua ryhmäkanteeseen Leadoota vastaan. Edellä sanotusta huolimatta Leadoolla on oikeus hakea turvaamistointia estääkseen tai päättääkseen Sopimuksen rikkomuksen ja periä eräänntyneitä saataviaan missä tahansa yleisissä tuomioistuimissa.

## 18. Muut Ehdot

### 18.1. Ensisijainen kieli

Ehdot voivat olla laadittu eri kieliversioina. Englanninkielinen versio on ensisijainen ja Osapuolten välillä ainoa voimassa oleva versio. Muut kieliversiot on laadittu yksinomaan käyttömukavuuden vuoksi, eivätkä ne vaikuta Ehtojen tulkintaan.

### 18.2. Sopimuksen siirtäminen ja alihankkijat

Osapuoli ei saa siirtää Sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman toisen Osapuolen kirjallista etukäteistä suostumusta. Leadoolla on kuitenkin oikeus siirtää Sopimus ilman Asiakkaan suostumusta siirronsaajalle, mikäli Leadoon liiketoiminta kokonaisuudessaan tai osittain siirtyy, taikka konserniyhtiölleen, sekä selvytyden vuoksi, myös lain mukaisissa seuraannoissa kuten sulautumisessa tai jakautumisessa. Toimittaja saa käyttää alihankkijoita velvoitteidensa täyttämiseksi. Toimittaja vastaa alihankkijoidensa työstä kuin omastaan.

### 18.3. Voimaan jäävät ehdot

Sopimuksen voimassaolon päättyessä jäävät voimaan ehdot, jotka koskevat omistus- ja Immateriaalioikeuksia, salassapitoa, vastuunrajoituksia ja takuun poissulkemista sekä tämän kohdan "Muut Ehdot" ehdot. Myös muut ehdot, joiden luonteensa tai sanamuodon vuoksi tulee jäädä voimaan Sopimuksen päättymisestä huolimatta, jäävät voimaan.

### 18.4. Koko sopimus

Sopimus (mukaan lukien Ehdot) kattaa kaikki Sopimuksen aihetta koskevat ehdot Osapuolten välillä, ja se korvaa aikaisemmat Osapuolten neuvottelut ja suulliset ja kirjalliset sopimukset, markkinointimateriaalin ja tarjoukset Sopimuksen aiheesta.

### 18.5. Sopimuksen osittainen pätemättömyys

Jos jokin Sopimuksen kohta todettaisiin lain vastaiseksi, jää Sopimus muilta osin voimaan. Osapuolten tulee muuttaa pätemätöntä kohtaa ja Sopimusta tulee tulkita siten, että alkuperäisen ehdon tarkoitus säilyy lain sallimasti mahdollisimman pitkälti.

### 18.6. Muutokset

Näiden Ehtojen kohdan 13 mukaisten muutosten lisäksi, kaikki muut muutokset Sopimukseen on tehtävä kirjallisesti ja molempien Osapuolten siihen oikeutettujen edustajien allekirjoittamana.

### 18.7. Ylivoimainen este

Leadoo ei ole vastuussa viivästyksistä, virheistä tai vahingoista, jotka johtuvat sellaisista tekijöistä, jotka ovat Leadoon kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, joita Leadoon ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon Sopimuksen tekohetkellä ja jonka seurauksia Leadoo ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ylivoimaisia esteitä ovat esimerkiksi luonnontaahumat, sähkön tai tietoverkkojen häiriöt, tietoturvahäiriöt, Internetin tai muiden julkisten tietoverkkojen tai tietoliikenteen häiriöt, lakot ja muut työtaistelut tai hallinnon toimet. Työtaistelua pidetään ylivoimaisena esteenä myös, jos Leadoo on työtaistelun kohde tai osapuoli. Myös Leadoon alihankkijoiden kohtaamia ylivoimaisia esteitä pidetään ylivoimaisena esteenä.

---

## General Terms and Conditions

### 1. Scope of Terms

These Terms apply to the provision of the products, information and services available through leadoo.com or otherwise provided by Leadoo ("Service" or "Services") to the firm, company, corporation, individual or other customer ("Customer") and to all Contract(s). The Customer may not be an individual person and the Services are intended for business use only. Leadoo and the Customer are also referred to each as a "Party" and together as the "Parties". These Terms form an integral part of the Contract. The Customer's purchase, procurement or other terms shall not apply to the Contract, even if referred in or attached to the Customer's purchase order or other document submitted by Customer. In the event of a conflict between the Terms and other terms of the Contract added by Leadoo, the terms elsewhere in the Contract added by Leadoo shall prevail. The Customer represents and warrants that each person who takes the Services in use or uses the Services, the Documentation or the Software or clicks the acceptance of the Contract or the Terms or otherwise accepts the Contract or the Terms (or the modified version thereof) is authorized to conclude a binding agreement on behalf of the Customer

and that the Customer is bound by the Contract (including but not limited to the Terms). If the Customer does not accept the terms of the Contract (including but not limited to the Terms), the Customer is not entitled to use the Services, the Documentation or the Software.

## 2. Definitions

“**Confidential Information**” means any and all information of confidential nature supplied by a Party to the other Party, whether in writing, orally, electronically or otherwise, and whether marked as confidential or not.

“**Contract**” means an order, agreement or other contract in which the Parties agree on the provision of the Services to the Customer, such as (i) an agreement signed by the Parties, (ii) Leadoo’s binding offer accepted by the Customer, (iii) the Customer’s order accepted by Leadoo, e.g. by providing access to the Services to the Customer, or (iv) the Customer’s order on Leadoo’s website or other Leadoo’s ordering system, which order is accepted by Leadoo e.g. by providing access to the Services to the Customer.

“**Contract Period**” is defined in clause 7.

“**Documentation**” means usage manuals and other documentation related to the Service in written or electronic form that are supplied by Leadoo to the Customer, are stored by Leadoo’s Help Desk for the purpose of use of Leadoo’s customers or are accessible through the Service, but excluding marketing materials.

“**GDPR**” means EU’s General Data Protection Regulation 2016/679.

“**Intellectual Property Rights**” means patents, inventions, trademarks, domain names, rights in know-how, trade secrets, copyrights, database rights, rights related to copyrights and any other intellectual and industrial property rights, whether registered or not, and including without limitation the right to amend and further develop the objects of those rights and the right to assign the rights to third parties.

“**Leadoo**” means Leadoo Marketing Technologies Ltd, business ID 2922046-1 registered at Lintulahdenkuja 10 00500 Helsinki FINLAND, together with its directly and indirectly owned subsidiaries, e.g.: Leadoo Marketing Technologies Ltd, Company number 12201670.

“**Customer Data**” means any data, messages or other content submitted by or on behalf of the Customer or its website users into the Services of which the Customer or its users is the owner.

“**Service Fee**” is defined in clause 5.

“**Software**” means software provided by Leadoo to the Customer for the purpose of the Customer installing on the Customer’s device(s) for the purpose of use of the Services.

“**Basic integration**” means integrations to Customer systems (such as a CRM) where there exists an integration connector for either native (Cyclr) or Zapier with existing templates and without modifications apart from field mappings. The basic integration includes updating or creating up to two objects in the Customer system such as Lead and Contact data. It includes updating/creating Contact information, discussion data, labels and variables. Work conducted outside this definition is billed according to the hourly pricelist under 6. Prices.

“**Advanced integration**” means everything in Basic integration plus up to 10 if clauses and any one-to-many data mapping or any integrations to custom systems through REST APIs or other custom APIs.

“**Statistical Information**” means (i) information on the way the Customer, its users and its website users use and access the Services, such as information on the time of use of different functionalities and on the ways to use the Services and (ii) the Customer Data, as such or as processed and/or combined with other data, but all (i) and (ii) in an aggregated form so that the Customer’s or the users identity cannot be identified directly from the Statistical Information.

“**Optimisation Meeting**” (1hr meeting + optimisation): Your conversion expert analyzes collected data from your conversion tools (before the meeting), suggests optimizations based on it (during the meeting) and optimizes up to 10 of your conversion tools for you (after the meeting). Additional optimisation meetings can be added at a cost of 500€/ optimisation (1hr meeting + optimisation).

“**Workshop**” 1 hour. Your conversion expert performs a training workshop to enable you and your team to optimise your own conversion tools, increase efficiency with your existing functions and everything else you want to learn more about in Leadoo. Additional workshops can be added at a cost of 200€/ workshop (1hr). Workshop Examples: A) How Company Identification can be utilized by sales teams for prospecting. B) Psychology behind successful conversion tools and how you build them. C) Conversion tool insights and what they tell us about your visitors. D) How you can use insights & data to personalize your approach for your visitors.

“**Support**” Between meetings with your conversion expert, you can take advantage of the Leadoo’s help center filled with helpful articles, guides, videos and documentation. You can always email our support if you encounter any issues: support@leadoo.com.

## 3. Features of Services

The features of the Services provided to the Customer are described in the Contract. If no explicit Contract is made then these Terms of Service act as a Contract together with any choice made by Customer inside the application. If nothing else is explicitly agreed on the Contract and the Customer has the feature enabled as a part of the Contract the company identification feature is limited to 95 000 unique IP address calls per month. The Customer may make additional orders of features or Services and upgrade the Service tier to a higher tier (e.g. from Free-Tier Services to paid Services) during the term of the Contract, by using the functionalities within the Services or by making other additional orders. The Service may e.g. include separately priced additional features, services, products or other items which may be priced per item (e.g. per views or clicks) or per feature or bulk pricing (e.g. SMS messages in bulk of



1000 messages). All orders and upgrades are subject to Leadoo's acceptance, are priced according to Leadoo's then current price list and are governed by the Contract and these Terms. The Customer warrants that its users making orders have the right to make the orders. Downgrading to a lower tier with e.g. lower pricing or to Free-Tier Services is not possible during the then current Contract Period.

## 4. Services and Support

Subject to the terms of the Contract, Leadoo will use commercially reasonable efforts to provide the Customer with the Services. As part of the registration process, Customer will identify an administrative user name and password for the Customer's company account. Leadoo reserves the right to refuse registration, and require change of passwords as it deems appropriate. Subject to the Terms hereof, Leadoo will provide the Customer with reasonable technical support services via email, phone or online chat on reasonable effort basis. As part of the technical support services, Leadoo investigates and fixes errors of the Services, but cannot guarantee that all errors can or will be fixed or the time schedule of fixes. Leadoo has the right to limit customers integration rules that cause extensive load to the platform and jeopardize system stability. Non commercial agreements come with no commitment for services or support. Leadoo's responsibility for the Services and their functionality is limited to the functionalities of Leadoo's own information systems. Leadoo cannot guarantee disruption-free access to the Services, or otherwise guarantee the availability or disruption-free use of the Services. Leadoo is not responsible for any restrictions on the use of the Service in any country. The Customer shall notify Leadoo of Leadoo's breach of Contract without delay and latest within time that enables Leadoo to remedy the breach to so as to mitigate the adverse effects caused to the Customer by the breach. Leadoo may make any changes to the Services.

The setup includes one kickoff meeting (1 hour), ten conversion tool implementations, going through the bots (1 hour) and two re-iterations of the bots based on customer feedback in one language, basic integrations (incl 2 hours of meetings) to CRM or marketing automation system and data synchronization to Google Tag Manager's Data Layer. Additional services are billed according to the pricelist in 6.

## 5. Terms of Use

Subject to the Customer's payment of the prices payable for the Services ("**Service Fee**"), the Customer is granted a non-exclusive, non-transferable and non-sublicensable right to use the licensed features of the Services during the term of the Contract in the Customer's own operations in accordance with the Documentation. Except for the Customer's website users as allowed in the Documentation, the Customer may not use the Services to offer services to any third party, otherwise transfer the Services or allow access to the Services to any third party or allow any third party to benefit from the Services. The Customer shall follow the usage limitations set out in the Contract and the Documentation, regarding e.g. the functionalities of the Services provided to the Customer or other limitations. If the Customer, through the system, uses or makes use of either directly or indirectly of 3rd party images or icons the Customer agrees to the license terms of the said image provider such as but not limited to Unsplash.com. There are no implied licenses. The Customer may use the Documentation in order to use the Services, as long as the Customer's right to use the Services is in force. The Customer is also granted a non-exclusive, non-transferable and non-sublicensable right to install the Software on the Customer's devices and to use the Software in accordance with the Documentation in order to use the Services, as long as the Customer's right to use the Services is in force. When the Customer's right to use the Services expires or terminates, the Customer shall remove the Software permanently from its devices. The Customer's users shall maintain their user names and passwords diligently and the user names and passwords may not be disclosed to third parties. The Customer is responsible for the use of Services by using its users' user names and passwords. The Customer may not, directly or indirectly (a) reverse engineer, decompile, disassemble or otherwise attempt to discover the source code, object code or underlying structure, ideas, know-how or algorithms of the Services, the Software or any software used by Leadoo to provide the Services, (b) modify, translate or create derivative works of the Services (except to the extent expressly permitted by Leadoo in the Documentation), the Software or the Documentation, (c) use the Services, Software or the Documentation for time sharing or service bureau purposes or otherwise for the benefit of any third party, or (d) remove any proprietary notices or labels.

## 6. Prices

1. **Service Fee.** The Services are subject to the Service Fee in accordance with Leadoo's price list available at [www.leadoo.com](http://www.leadoo.com). Some services might be free of charge or have free trial periods. Additional services, such as additional hourly work is agreed upon separately. The pricelist for additional services is:

Additional Service	Price
Google Tag Manager Re-targeting groups setup	400£
Advanced Integration with custom fields/labels & conditions	500£
... and to a REST API	+500£
... and with more than 3 routing rules	+500£
Email nurturing based on Smart Profiles	990£
One-time E-mail campaign	490£
Additional new conversion tool implementation (e.g. a new bot)	300£
Other services	150£/h

2. **Taxes.** Value added tax, duties, levies and other taxes and governmental charges are borne by the Customer and added to the prices. This shall not however apply to the income tax payable by Leadoo for its income. All payments shall be made without withholding or deduction, unless such withholding or deduction is required by law. If withholding or deduction is required law, the Customer shall pay Leadoo additional amounts so that the prices received by Leadoo after the withholding or deduction are equal to the prices payable under the Contract in the absence of such withholding or deduction.
3. **Payment Methods.** Leadoo may select and change the payment methods available from time to time. The Customer authorizes Leadoo to charge the Customer through the applicable payment method. All payment methods are not available to all Leadoo's customers. If, in Leadoo's opinion, the Customer's past payment history or other reason so requires, Leadoo may change the payment method. The payment processors are not Leadoo's

subcontractors, and the Customer shall review the possible terms and conditions and privacy statements of the payment providers. The default payment method is by invoice.

4. **Credit card payments.** When paying by credit card, the Customer shall provide Leadoo with valid credit card information and authorize Leadoo to charge the credit card automatically upon each payment interval. The Customer shall maintain the credit card information up to date and replace the credit card details if the card has expired. The Customer warrants that the Customer is authorized to use that credit card and that any and all prices may be billed to the credit card and the payment will not be rejected.
5. **Payment intervals.** The Service Fee is payable in advance of each Contract Period. As (otherwise agreed in the Contract) the default Contract Period is each twelve (12) months' period starting from the date the Contract became in force, the Service Fee is payable annually in advance. If, as agreed in the Contract, the Contract Period is shorter or longer than twelve (12) months, the Service Fee is payable in advance of each agreed Contract Period. For Contract Periods of twelve (12) months where Billing Periods is shorter than twelve (12) months, an additional multiplier is added as billing period% (i.e. billing every 6 months adds a 6% fee, billing every 1 month adds a 12% fee). The Service Fee for the first Contract Period is payable immediately when the Contract becomes in force, regardless of possible later start date of the Services. Also, other recurring prices, such as monthly, quarterly or annual prices, are payable in advance of the period. Set-up and other one-time prices are payable when the Contract becomes in force, and if ordered later, upon order. Other prices are payable monthly afterwards. If the price is invoiced, invoices are payable within fourteen (14) days from the date of the invoice.
6. **Delay in Onboarding of Non-Self-Service Packages.** If Leadoo is in delay of at least four (4) weeks in the deployment of a Service package for which a set-up fee is payable to Leadoo, for a reason solely attributable to Leadoo, the Customer is entitled to use the Services free of charge for an additional thirty days' time period after the end of the first Contract Period. The Customer does not have this right if the Contract has prematurely terminated or expired before the end of the first full Contract Period. If the Contract does not continue in force after the first Contract Period, these Terms and other terms of the Contract will still continue to apply during this extended time period.
7. **Late Payment.** The Customer shall pay interest on delayed payments in the amount of 1.5% per month on any outstanding balance, plus all expenses of collection costs. Late payment may result in immediate termination of the Contract by Leadoo. Leadoo may suspend its deliveries to the Customer and the Customer's access to the Services if the Customer has delayed in making any payment.
8. **Index adjustments.** Leadoo may increase the price by 5% every year, taking effect from the next contract renewal date. The Customer approves this automatic index adjustment by signing this contract. If Leadoo does not increase the price one year, it will not roll over to the next year as a "double adjustment".
9. **Refunds.** Leadoo is not obligated to provide a refund for any reason, including but not limited to partial months or years of Services, upgrades or downgrades, unused time or if the Customer did not use the Services, used the Services only partially or deactivated the Services or if the Contract is terminated before the contracted earliest termination date. However, if the Contract is terminated due to Leadoo's material breach in accordance with clause 7 of these Terms, Leadoo will refund the proportion of the pre-paid Service Fee attributable to the period after the date of termination, as the Customer's sole and exclusive remedy.

## 7. Term and Termination

The Contract will remain in force initially for twelve (12) months' Contract Period from the date it became in force, after which it will continue to be in force for subsequent one-year terms (the initial and each subsequent one-year term is referred to as "**Contract Period**"), unless terminated by either Party by a written notice given to the other Party at least thirty (30) days prior to the end of the then current Contract Period. Thus, the minimum term of the Contract is twelve (12) months, unless otherwise agreed in the Contract. If the parties have agreed on a different term in the Contract, the subsequent contract terms will still be 12 months. Either Party may terminate the Contract with immediate effect by giving the other Party a written notice if the other Party commits a material breach of the Contract and fails to remedy the same within thirty (30) days after receipt of a written demand from the other Party to cure the breach. Leadoo may terminate any Customer agreement that is free of charge, at its own discretion at any time. The Customer shall notify Leadoo by sending an email to [support@leadoo.com](mailto:support@leadoo.com).

## 8. Customer Data, Use of Services and Statistical Information

The Customer warrants that Leadoo and its subcontractors are entitled to store and otherwise process the Customer Data lawfully for the purposes of the Contract. Prior to submitting the Customer Data, the Customer shall take and maintain copies of the Customer Data if the Customer deems it important to maintain the Customer Data. The same applies to any output data (such as reports) that the Customer receives by using the Services. The Customer is liable for the Customer Data and its correctness. The Customer shall ensure that the Customer Data has been scanned by using an up-to-date date virus scanning before submitting. The Customer may use the Services only in accordance with good business ethics. The Customer may not use Service for any illegal or questionable use, e.g. to SPAM, for selling drugs or any other illegal uses in the country the Customer operates in. The Customer shall comply strictly with all applicable federal, state and other laws and regulations, including without limitation, marketing and electronic marketing regulations, the U.S. CAN-SPAM Act of 2003, the GDPR and laws and regulations regarding privacy and electronic communications. Violation of laws or regulations will constitute the Customer's material breach of these Terms. It is the sole responsibility of the Customer to ensure that the service usage complies with local legislation. The Customer agrees to defend and indemnify Leadoo from and against any claim by a third party in connection with the Customer's failure to comply with laws or regulations. No limitations of liability shall apply to such liability of the Customer. During and after the term of the Contract, Leadoo has a perpetual, non-revocable, transferable, sublicensable and free of charge right to use, operate, copy, modify, disclose and publish the Statistical Information in any and all means and for any and all purposes. Leadoo undertakes not to identify the Customer as the source of the Statistical Information, unless consented to by the Customer. Leadoo reserves the right to delete all data for unpaid, unused accounts after 3 months of inactivity. As Leadoo's technology is embedded on the website the technology may collect contact information from the website directly or indirectly to track analytics on e.g. conversions. The customer grants that such usage of website conversion directly or indirectly from the customers website is allowed. Furthermore, the Customer grants that Leadoo may collect the domain names of email addresses collected from the website in the above manner for internal company to IP address matching purposes.

## 9. Intellectual Property Rights

Title and any and all Intellectual Property Rights in and to the Services, the Software, the software used by Leadoo to provide the Services and the Documentation, and any copies, modifications, translations, amendments and derivatives thereof, are and shall belong to Leadoo and/or its licensors. Leadoo also holds the right to use Customer created publicly available content as templates for other Customers. Title and any and all Intellectual Property Rights to all data collected or input into the system are with Customer.

## 10. Customer's Systems and Support Service Disclaimer

The Customer shall, at its own expense, acquire the equipment, devices, connections, data transfer services, hardware, software and information security that are required for its use of the Services, according to the compatibility requirements set by Leadoo from time to time. For the avoidance of doubt, Leadoo's technical support services do not cover defects of the Services and Leadoo is not be responsible for defects of the Services that are caused by: (a) faulty use or third parties; (b) failure to follow these Terms or the usage instructions; (c) a modification or repair performed by anyone else than Leadoo; (d) any equipment, devices, connections, data transfer services, hardware, software or information security not manufactured by Leadoo, or for any changes in the same or for incompatibility issues with the same; (e) the Customer Data or the Customer's instructions.

## 11. Confidentiality

Each Party shall keep in confidence all Confidential Information received from the other Party, and may not use such Confidential Information for any purposes other than those set forth in the Contract. Leadoo may disclose the Customer's Confidential Information to its subcontractors for the purposes set forth in the Contract provided that the subcontractors are bound by a confidentiality obligation substantially similar as herein. However, Confidential Information does not include information: (a) which is generally available to the public or otherwise public information through no breach of this confidentiality obligation by the receiving Party; (b) which the receiving Party has received from a third party; (c) which was in the possession of the receiving Party prior to receipt of the same from the other Party; (d) which the receiving Party has independently developed without using the Confidential Information of the other Party; or (e) which has to be disclosed in accordance with a mandatory judicial or other governmental order or otherwise under law. This confidentiality obligation is in force with respect to each Confidential Information for five (5) years from the disclosure of the Confidential Information in question. In addition, Leadoo shall have the right to utilize the know-how, skills and expertise that it has learnt in conjunction with the performance under the Contract and Leadoo shall have a permanent, non-revocable, sublicensable, transferable and free of charge right to use, use, operate, copy, modify, disclose and publish, for any and all purposes, any comments, development ideas and other feedback given by the Customer to Leadoo. By providing the comments, development ideas or other feedback, no confidential, fiduciary or contractually implied or other relationship is created between the Customer and Leadoo, other than pursuant to the Contract. Leadoo undertakes not to identify the Customer as the source of the comments, development ideas or other feedback, unless consented to by the Customer.

## 12. Reference Use

Leadoo may use the Customer and the Customer's name and logo in Leadoo's marketing collateral, websites and promotional materials to identify the Customer as a Service customer of Leadoo.

## 13. Changes to Terms and Notifications

These terms cannot be changed without explicit new terms or amendments being signed. The amended Terms will become effective on the date announced by Leadoo. The Customer shall notify Leadoo of any changes in the Customer's circumstances that may affect the provision of the Services, by email ([support@leadoo.com](mailto:support@leadoo.com)). Leadoo may make effective notifications to the Customer by push notifications, to the Customer users' email addresses, phone numbers and other contact addresses, in the user interface of the Services and in other means. The Customer guarantees that each of its users is authorized to receive notifications and to accept changes of these Terms and other terms of the Contract on the Customer's behalf.

## 14. Limitation of Liability

Both parties aggregate maximum liability arising out of and related to the Contract and any and all Customer's orders for any and all causes of action occurred during any Contract Period, and including the amounts of possible price returns, price reductions and service level credits, shall not exceed the amount of the Service Fee (without value added tax and other governmental charges) paid by the Customer to Leadoo for the said Contract Period. Except as expressly set out in these Terms, a Party shall have no liability for any: (i) indirect, incidental, special, consequential, exemplary or unforeseeable damages, such as loss of profit, revenue, use, goodwill or savings, business interruption, damage to reputation or for damages payable to third parties, or (ii) loss or alteration of data or for any damages incurred as a result thereof, or for cost of procurement of substitute goods or services. The limitations of liability shall not apply to damages caused by gross negligence or intentional act or to breaches of the terms of use in clause 5. No action may be brought by the Customer against Leadoo more than two (2) months after the cause of action has arisen.

## 15. Personal Data, Privacy and Cookies

When Leadoo is a personal data processor on behalf of the Customer in the meaning of the GDPR, the terms of the Data Processing Agreement, as attached to the Agreement. The Customer agrees that Leadoo uses cookies, other tracking mechanisms or other ways of identifying users, to provide the Service. The Customer is solely responsible for the compliance of the Customer's sites and services with data protection and other laws and regulations, even if the Services are used in connection with the site or services. Leadoo sometimes shares Customer Data with third party companies and services for the purpose of the provision of the Services. For Services used on any website by the Customer, the Customer must obtain the website users' legally valid consent to the use of cookies and other tracking and local storage mechanisms and the collection, sharing and use of the users' personal data for the purposes of the Services, where legally required. If the Customer believes the usage is illegal, the Customer is obliged to stop using the service. The relevant cookies' and privacy policies shall be easily accessible to the website users all the time when they access the website. The Customer must clearly identify to the users each party that may collect, receive or use users' personal data as a consequence of the Customer's use of the Services.

## 16. Support Services and Disclaimer of Warranties

Except for the Free-Tier Services, Leadoo provides technical support services for the Services in accordance with Sections 4 and 10. Leadoo disclaims warranties of merchantability, fitness for a particular purpose and non-infringement of the Services and disclaims warranties that any information obtained by the Customer as a result of the Services would be accurate or reliable. Leadoo cannot control what kind of material is downloaded or submitted for example by users of websites or what kind of other third-party material the Customer otherwise obtains by using the Services. Leadoo shall not be responsible or liable for any third-party material (such as malicious content or data) obtained by using the Services or for any damage to the Customer's devices or for loss of data or other damages that result from any third-party material. For the avoidance of doubt, Leadoo is not responsible or liable for third parties' applications, systems or services that are connected to or used with the Services (such as third parties' messaging services).

## 17. Applicable Law and Settlement of Disputes

The Contract shall be construed in accordance with the laws of Finland, excluding its choice of law provisions and the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods. Any dispute, controversy or claim arising out of or relating to the Contract shall be settled primarily through negotiation. If the Parties cannot find a satisfactory solution through negotiation within sixty (60) days from the start of the negotiation, the dispute, controversy or claim shall be settled in the Helsinki District Court in Helsinki, Finland. The Customer expressly waives the right to participate in a class action against Leadoo. Notwithstanding the above, Leadoo shall be entitled to seek equitable and/or injunctive relief to prevent or stop a violation of the terms and conditions in the Contract and take legal actions concerning overdue payments, in any court of law.

## 18. Miscellaneous

### 18.1. Assignment and Subcontractors

Either Party may not assign the Contract to a third party, without the prior written consent of the other Party. However, Leadoo may assign the Contract without the consent of the Customer to a transferee, when assigning the ownership of Leadoo's business assets or part thereof, or to a Leadoo's affiliated company, and, for the avoidance of doubt, in merger or demerger. Leadoo may subcontract its duties. Leadoo shall be liable for the work of its subcontractors as for work of its own.

### 18.2. Survival

Upon termination of the Contract, the provisions relating to title and Intellectual Property Rights, confidentiality, limitations of liability, warranty disclaimers and this clause "Miscellaneous" shall survive. Also, any other provisions which by their nature or wording contemplate effectiveness beyond the termination of the Contract, shall survive the termination.

### 18.3. Entire Contract

The Contract (including but not limited to the Terms) constitutes the complete agreement between the Parties with respect to the subject matter hereof and supersedes all previous proposals, marketing materials and other communications between the Parties with respect to the subject matter hereof.

### 18.4. Severability

If any provision of the Contract is found to be contrary to law, the other provisions of the Contract will remain in force. The invalid provision shall be amended by the Parties, and the Contract shall be interpreted, so as to best accomplish the objectives of the original provision to the fullest extent allowed by law.

### 18.5. Amendment

No change of the Contract shall be binding unless made in writing and signed by duly authorized representatives of each Party.

### 18.6. Force Majeure

Leadoo shall not be liable for delays, defects or damages caused by factors due to an impediment beyond Leadoo's reasonable control, which Leadoo cannot reasonably be deemed to have taken into account at the time of the conclusion of the Contract, and the consequences of which Leadoo could not reasonably have avoided or overcome. Such events of force majeure shall include, without being limited to, natural disasters, breakdown of electricity or networks, security attacks, failures in Internet or other public networks or data traffic, strikes and other labor disputes or acts of government. A labor dispute shall be considered a force majeure event also when Leadoo is the target or a party to such an action. The force majeure events suffered by Leadoo's subcontractors are also deemed as force majeure events.

---

# Data Processing Agreement

## 1. Service agreement and purpose of this DPA

This DPA has been entered into in connection with the agreement concerning the provision of Leadoo's services entered into between the Parties ("Contract") and this DPA sets additional requirements and details regarding the Customer's handling of personal information relating to the Customer's

employees, contractors, partners or other parties ("Personal Data") on behalf of the Customer in accordance with and as required by the Service Agreement. Subject-matter, nature and purpose of the Processing are defined and agreed under the Service Agreement.

The DPA shall form an integral part of the Service Agreement, meaning that applicable parts of the Service Agreement (including its provisions on governing law and dispute resolution) shall apply also to this DPA. However, in the event of a conflict, the provisions of this DPA shall prevail over the provisions of the Service Agreement.

## 2. Duration of the process

Personal Data will be processed by the Supplier for the duration of the Service Agreement unless a longer or shorter period is agreed between the Parties in the Service Agreement or elsewhere in writing.

## 3. Types of personal data processed

Most typically Leadoo's tools are used for collecting information such as email addresses, phone numbers, names, company name, turnover and other information. For each event, Customer shall define what data is to be collected. Regarding each event, Supplier shall collect and store the processed data as defined by Customer. This type of data may include, for example, person's name, required contact information, and as well as other necessary additional information needed for registration, using the service, and payment. The responsibility of defining this information is on Customer alone.

Details may be further specified under the Service Agreement.

## 4. Definitions

The capitalized terms used herein shall have the meaning ascribed to them below or in the text of this DPA.

"Affiliate" shall mean any legal entity which is directly or indirectly owned or controlled by a Party or directly or indirectly owning or controlling a Party or under the same direct or indirect ownership or control as a Party for so long as such ownership or control lasts.

"Data Protection Laws" shall mean EU Data Protection Regulation (2016/679) and the data protection laws under the governing law of the Service Agreement applicable to the Processing hereunder from time to time. The Parties acknowledge and agree that in the time period prior to the EU Data Protection Regulation (2016/679) becoming applicable (expected on 25 May 2018), interpretation of this DPA shall be based on applicable data protection laws under the governing law of the Service Agreement.

"Personal Data" shall mean any information relating to an identified or identifiable natural person; an identifiable natural person is one who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identifier such as a name, an identification number, location data, an online identifier or to one or more factors specific to the physical, physiological, genetic, mental, economic, cultural or social identity of that natural person.

"Personal Data Breach" shall mean a breach of security leading to the accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure of, or access to, Personal Data transmitted, stored or otherwise processed hereunder.

"Processing" shall mean any operation or set of operations which is performed on Personal Data or on sets of Personal Data, whether or not by automated means, such as collection, recording, organisation, structuring, storage, adaptation or alteration, retrieval, consultation, use, disclosure by transmission, dissemination or otherwise making available, alignment or combination, restriction, erasure or destruction, of Personal Data.

"Sub-Processor" shall mean a processor contracted by the Data Processor to perform Processing hereunder, in part or in whole, on the Data Processor's behalf.

## 5. Rights and obligations of the parties

Both Parties shall be responsible to ensure that the Processing is made in accordance with the Data Protection Laws which apply to each Party as well as good data processing practices.

### The Data Controller shall

1. give the Data Processor documented and comprehensive instructions on the Processing, which instructions shall comply with the Data Protection Laws;
2. have the right and obligation to specify the purpose and means of Processing of Personal Data;
3. represent that all the data subjects of the Personal Data have been provided with all appropriate notices and information and establish and maintain for the relevant term the necessary legal grounds for transferring the Personal Data to the Data Processor and allowing the Data Processor to perform the Processing contemplated hereunder;

4. represent that if the Data Controller represents its Affiliates or third parties under this DPA, it has the legal grounds to enter into this DPA with the Data Processor and allow the Data Processor to process the Personal Data according to the terms of this DPA and the Service Agreement; and
5. confirm that the Processing stipulated under this DPA meets the Data Controller's requirements including, but not limited to, with regard to intended security measures, and it has provided the Data Processor with all necessary information in order for the Data Processor to perform the Processing in compliance with the Data Protection Laws.

## The Data Processor shall

1. process Personal Data solely for the purpose of providing the agreed Services for the Data Controller;
2. perform the Processing only on and as per the documented, legitimate and reasonable instructions from the Data Controller unless required to do otherwise by Data Protection Laws, in which latter case the Data Processor shall inform the Data Controller of such deviating legal requirement (provided the Data Protection Laws do not prohibit such notification). For the avoidance of doubt, the Data Controller shall at all times be deemed to have instructed the Data Processor to provide the Service as defined and agreed under the Service Agreement;
3. ensure that persons authorised to perform the Processing hereunder have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality as further stated under this DPA;
4. take all security measures required to be taken by data processors under the Data Protection Laws as further stated under this DPA;
5. respect the conditions referred to under Data Protection Laws for engaging any Sub- Processor as further stated under this DPA;
6. insofar as this is possible and taking into account the nature of the Processing, assist the Data Controller by appropriate technical and organisational measures for the fulfillment of the Data Controller's obligation to respond to requests for exercising the data subject's rights laid down in under the Data Protection Laws;
7. assist the Data Controller in ensuring compliance with its legal obligations, such as data security, data breach notification, data protection assessment and prior consulting obligations, as required of the Data Processor by the Data Protection Laws, taking into account the nature of Processing and the information available to the Data Processor;
8. maintain necessary records and make available to the Data Controller all information necessary to demonstrate compliance with the obligations of the Data Processor, as laid down in the Data Protection Laws, and allow for and contribute to audits, including inspections, conducted by the Data Controller or any auditor mandated by the Data Controller as further agreed under this DPA; and
9. at the Data Controller's instructions, delete or return to the Data Controller all the Personal Data after the end of the provision of the Services relating to Processing, and delete existing copies unless applicable laws require storage of the Personal Data. Deletion and return methods may be further agreed between the Parties;

Unless otherwise agreed, the Data Processor shall have the right to invoice any costs resulting from the above assistance under 5) and 6) above in accordance with the Data Processor's prevailing price list.

## 6. Security processing

Both Parties shall implement and maintain appropriate technical and organisational measures to protect the Personal Data, taking into account:

1. the state of the art, the costs of implementation and the nature, scope, context and purposes of Processing as well as the risk of varying likelihood and severity for the rights and freedoms of natural persons, and
2. the risks that are presented by the Processing, in particular from accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure of, or access to the Personal Data transmitted, stored or otherwise processed.

## Such measures include, inter alia as appropriate:

1. the pseudonymisation and encryption of the Personal Data;
2. the ability to ensure the ongoing confidentiality, integrity, availability and resilience of processing systems and services;
3. the ability to restore the availability and access to the Personal Data in a timely manner in the event of a physical or technical incident; and
4. a process for regularly testing, assessing, and evaluating the effectiveness of technical and organisational measures for ensuring the security of the Processing.

The Data Controller shall inform Data Processor of all issues (including but not limited to risk assessment and the inclusion of special categories of Personal Data) related to the Personal Data provided by the Data Controller which affect the technical and organizational measures that should be employed under this DPA.

## 7. Sub-processors

The Data Processor may from time to time use Sub-Processors to process the Personal Data hereunder. Sub-Processor(s) used in the provision of Services are listed as a part of the Contract. Sub-Processors agreed and used under the existing Services and Service Agreement shall be considered approved Sub-Processors by the Customer.

Such use will be under written contract and the Data Processor will require the Sub-Processor to comply with the data protection obligations applicable to the Data Processor under this DPA or obligations which provide for the same level of data protection.

The Data Controller agrees that the Data Processor has a general consent to use the Data Processor's Affiliates as Sub-Processors when Processing Personal Data.

The Data Processor will inform the Data Controller in advance on any intended changes concerning the addition or replacement of Sub-Processors.

Approved Sub-processors at the time of the agreement are:

Name of controller	Categories of processing	Third countries data is transferred to	Description and additional safeguards	Agreements
Amazon Web Services	Storage and processing of all customer data	Servers in Ireland / US based company	Automatic wiping of data after customer defined time delay, encryption at rest and in transfer.	DPA
Clearbit	<b>OPTIONAL:</b> Gathering company information from IP addresses to enrich the customer's lead data	US	Only IP address, not considered as personal data, is sent over the wire to acquire company name	Signed SCC
Zapier	<b>OPTIONAL:</b> Integrations to the customer's own 3rd party systems such as CRMs, ATSS etc.	US	Only implemented on the request of the customer in order to integrate with their 3rd party system, in which case the customer is in charge of fulfilling their privacy and GDPR related duties for transferring data into a 3rd party system and Leadoo only works as a proxy.	DPA
Cyclr	<b>OPTIONAL:</b> Integrations to the customer's own 3rd party systems such as CRMs, ATSS etc.	United Kingdom	Only implemented on the request of the customer in order to integrate with their 3rd party system, in which case the customer is in charge of fulfilling their privacy and GDPR related duties for transferring data into a 3rd party system and Leadoo only works as a proxy.	DPA
Cronofy	<b>OPTIONAL:</b> Calendar and email sending for calendar node in bot discussions	Servers in Germany / United Kingdom	Only implemented on the request of the customer to sync calendar data to Leadoo.	Non-public DPA
Microsoft	<b>OPTIONAL:</b> AI chat module that uses ChatGPT or similar LLM model to answer chats.	Servers in Sweden	Only implemented on the request of the customer. May be used by customers to add any personal data in free text form.	Non-public DPA
Scaleway	Storage of all data	France	Backup server	Non-public DPA

As part of a data processing agreement, the Customer accepts the above sub processors.

## 8. Transfer of personal data

The Data Processor will only transfer Personal Data out of the territory of the member states of the European Union, the European Economic Area, or other countries which the European Commission has found to guarantee an adequate level of data protection (collectively, the "Approved Jurisdictions") with the Data Controller's prior written consent or that the Customer has explicitly approved.

The data from outside of EU may be transferred to EU, processed and may be transferred back to any country / area.

If required by applicable legislation, the Data Processor shall enter into relevant contractual arrangements with required parties (including with the Data Controller itself or any of the Data Controller's Affiliates) for the lawful transfer of Personal Data from the Approved Jurisdiction to third countries.

Such contractual arrangements shall be carried out in accordance with the standard data protection clauses adopted or approved by the European Commission ("Standard Contractual Clauses"). As an alternative to entering into the Standard Contractual Clauses, the Data Processor may rely upon an alternative transfer safeguard permitting and providing for the lawful transfer of Personal Data outside of the Approved Jurisdictions, provided that such safeguard is in compliance with applicable legislation.

In case of conflict between the Standard Contractual Clauses or any other alternative transfer safeguard permitting the lawful transfer of Personal Data outside the Approved Jurisdictions and the DPA, the Standard Contractual Clauses or such alternative framework shall always take precedence over the Service Agreement and this DPA.

## 9. Notification of personal data breach

The Data Processor shall without undue delay (24h) notify the Data Controller if it, or one of its Sub-Processors, becomes aware of a Personal Data Breach. Information shall be provided to the contact person named by the Data Controller, if not otherwise agreed between the Parties.

The Data Processor shall without undue delay inform the Data Controller of the circumstances giving rise to the Personal Data Breach, and any other related information reasonably requested by the Data Controller and available to the Data Processor.

Additionally, to the extent it is available, the Data Processor shall provide to the Data Controller the following information:

1. a description of the nature of the Personal Data Breach including, where possible, the categories and approximate number of data subjects concerned and the categories and approximate number of Personal Data records concerned;

2. a description of the likely consequences of the personal data breach; and
3. a description of the measures taken or proposed to be taken by the Data Processor to address the Personal Data Breach, including, where appropriate, measures to mitigate its possible adverse effects.

## 10. Auditing

The Data Controller and its customers whose data may be processed hereunder shall be entitled to audit the Data Processor's performance of its Processing obligations under this DPA ("Audit").

The Data Controller shall use external auditors who are not competitors of the Data Processor, to conduct such an Audit. The Parties shall agree well in advance on the time and other details relating to the conduct of such Audits.

The Audit shall be conducted in such a manner that the Data Processor's undertakings towards third parties (including but not limited to the Data Processor's customers, partners and vendors) are in no way jeopardized. All the Data Controller's representatives or external auditors participating in the Audit shall execute customary confidentiality undertakings towards the Data Processor.

The Data Processor shall always allow any relevant regulatory authority supervising the Data Controller's business to conduct Audits of the Data Processor's operations, in which case relevant parts of the Parties' agreement hereunder shall apply.

The Data Controller shall bear all Audit expenses, and compensate the Data Processor for any and all costs incurred as a result of the Audit.

## 11. Confidentiality

The Data Processor shall:

1. keep any Personal Data received from the Data Controller confidential;
2. ensure that persons authorized to process the Personal Data have committed themselves to confidentiality; and
3. ensure that Personal Data is not disclosed to third parties without the Data Controller's prior written consent, unless the Data Processor is obliged by mandatory law or decree to disclose such information.

In case data subjects or governmental authorities make a request concerning Personal Data, the Data Processor shall, as soon as reasonably possible, inform the Data Controller about such requests before providing any response or taking other action concerning the Personal Data.

In case any applicable authority prescribes an immediate response to a disclosure request, the Data Processor shall inform the Data Controller as soon as reasonably possible, unless the Supplier is prohibited by mandatory law or authority order to disclose such information.

## 12. Limitation of liability

The limitations of liability set out under the General Terms shall not apply with respect to data subject damages or each Party's responsibility pursuant to Article 82(5) GDPR.

The Parties agree that the general principle of division of responsibilities between the Parties relating to administrative fines imposed by any relevant supervisory authority or claims by data subjects under this DPA is based on the principle that the respective Party needs to fulfill its own obligations under the Data Protection Laws. Hence, any administrative fines imposed or damages ordered should be paid by the Party that has failed in its performance of its legal obligations under the Data Protection Laws, as decided by the relevant supervisory authority or competent court authorized to impose such fines or damages. Therefore, the limitations of liability set out under the Service Agreement shall not, however, apply such fines.

## 13. Term and Termination

This DPA shall be in effect as long as the Parties have Service Agreements between them in force.

All provisions which by nature are intended to survive the termination of this DPA shall remain in full force and effect regardless of the termination of this DPA.

## Allekirjoitukset

*Olli Lehtisalo*

Olli Lehtisalo

Senior Account Executive

27.10.2023 06.55

Sirpa Korte

Joukkoliikennepalvelujohtaja



---

OPENED

hash: 2fc19d1ce9e91eb1ccf1d7c994f844a40afa5ed9be274b9e03995ebb300c431c

