

Yleiset ehdot

Helsingin Siivous-10 Oy (jatkossa palveluntuottaja) tuottaa asiakkaalleen sopimuksessa sovittua palvelua. Palvelu tuotetaan sopimuksen liitteenä olevan palvelukuvausten mukaisesti tai erikseen yhdessä asiakkaan kanssa sovittulla tavalla. Jos sopimuksessa ei ole muuta sovittu, niin työ suoritetaan arkisin 8–16 välisenä aikana. Saapumisajat kohteeseen ovat viitteellisiä, ja päivittäinen vaihtelu on normaalisti ±30 min.

Peruutukset, muutokset ja siivousvuorot

Mikäli vuoro osuu juhlapyhään, voidaan vuoro siirtää asiakkaan pyynnöstä toiseen ajankohtaan. Sairastapauksissa tai loma-aikoina palveluntuottajalle on oikeus siirtää palvelun ajankohtaa, jos korvaavaa työntekijää ei löydy. Asiakkaan peruuttaessa siivouksen ilman peruutusmaksua tulee peruutuksen tapahtua viimeistään kahta vuorokautta (48h) ennen sovittua siivousta. Mikäli peruuttaminen tapahtuu lyhyemmällä peruutusajalla tai emme muusta, asiakkaasta johtuvasta syystä pääse asiakkaan luokse siivoamaan, siitä veloitetaan sovittu siivouskerran hinta. Asiakkaan sairastuessa tarttuvaan sairauteen, on siitä viipymättä ilmoitettava palveluntuottajalle. Mikäli sairaustapauksissa järjestetään korvaava siivous, ei peruutusmaksua veloiteta. Palveluntuottajalla on oikeus siirtää tai perua sovittuja siivousvuoroja asiakkaalle ilmoittamalla tai ns. force majeure -säännösten nojalla. Mikäli asiakas haluaa perua enemmän kuin yhden siivousvuoron tulee siitä ilmoittaa viimeistään kaksi viikkoa (2) ennen tauon aloittamista. Tauko voi olla maksimissaan 3 kuukauden mittainen.

Asiakkaan ilmoitusvelvollisuus omaisuudesta ja kalusteista

Asiakkaan tulee sopimusta tehtäessä tuoda esille kallisarvoiset esineet, irtaimisto tms. muu materiaali, jonka kohdalla tulee noudattaa erityistä varovaisuutta tai mihin ei tule siivousta ulottaa lainkaan. Lisäksi asiakkaan velvollisuus on ilmoittaa kalusteista ja materiaaleista, joiden puhdistuksessa tulee käyttää erikoispuhdistusaineita tai ei ehdottomasti saa käyttää jotain tiettyä pesuainetta. Mahdollisista muutoksista tulee ilmoittaa myös sopimuskauden kuluessa. Mikäli asiakas edellyttää palveluntuottajaa käyttämään esim. omaa imuriaan, mahdollisessa rikkoontumistilanteessa palveluntuottaja ei ole korvausvelvollinen.

Palveluntuottajan vastuut ja velvollisuudet

Palveluntuottaja noudattaa palvelun tuottamisessa kuluttajansuojalakeja kotipalveluiden tuottamisesta. Lisäksi palveluntuottaja noudattaa toiminnassaan yleisesti toiminnasta annettuja lakeja ja asetuksia kuten esim. työsuojelumääräyksiä. Palveluntuottaja on merkitty ennakonperintäkisteriin sekä muihin viranomaisjärjestelmiin, jotta yksityisasiakas voi käyttää hyväkseen kotitalousvähennyksen puitteissa määritellyn kulloinkin voimassa olevan veroedun.

Vahingot ja vakuutukset

Palveluntuottajalla on aina voimassa oleva vastuuvakuutus mahdollisten vahinkojen varalle asiakaskohteissa. Vahinkotapauksissa tulee ilmoitus tehdä välittömästi mutta kuitenkin viimeistään viiden (5) arkipäivän kuluessa. Esine- ja omaisuusvahingoissa ilmoitukseen tulee liittää selvitys vahinkotapahtumasta sekä kuva vahingon kohteesta.

Reklamaatiot ja huomautusaika

Mikäli kotisiivoustyö ei ole tehty sovittun tai palvelukuvausten mukaisesti, tulee siitä ilmoittaa heti siivoustyön suorittamisen jälkeen, viimeistään seuraavana työpäivänä klo 12.00 mennessä. Näin menettelemällä pyritään varmistamaan, että mahdolliset virheet voidaan havaita myös yhdessä molemmin puolisesti. Myöhemmin esitettyjä reklamaatioita ei käsitellä, sillä virheellisen siivouksen todentaminen tällöin on äärimmäisen vaikeaa tai mahdotonta ja pinnat ovat voineet sotkeutua uudelleen siivouksen jäljiltä. Ajoissa ja syystä tehtyä reklamoitua vastaan suoritamme palvelun sen tekemättä jääneeltä osalta uudelleen.

Veloitusperusteet ja laskutus

Palvelumaksut ja sen sisältö määritellään sopimuksessa. Yksityshenkilöiden palvelumaksut laskutetaan pääsääntöisesti työsuoritusten jälkeen kerran kuukaudessa. Lisätyöksi lasketaan kaikki palvelupaketin ulkopuoliset työt. Tämä työ laskutetaan lisätyönä normaalin työveloitushinnan mukaisesti. Lisätyöksi lasketaan myös kotona oleva ”vihainen” koira, jonka takia työn aloittamista joudutaan viivästyttämään, jotta koira saadaan asunnosta pois. Palveluntuottajalla on oikeus tarkastaa/muuttaa hinnoitteluaan erillisellä ilmoituksella.

Luottamuksellisuus ja turvallisuus

Palveluntuottajan kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen, jonka nojalla asiakkaan ja palveluntuottajan sekä kaikkien osapuolten tietojen luottamuksellisuus säilyy. Avainten luovutusten osalta palveluntuottajalla on erikseen kuvattu turvallisuusprosessi sekä avainten luovuttamiseen liittyvät dokumentit.

Sopimus, voimassaolo ja muut ehdot

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on yksi kuukausi. Sopimuksia tehdään samanlaisina yksi kappale molemmille osapuolille. Muiden ehtojen ja asioiden osalta palveluntuottaja noudattaa voimassa olevia kiinteistöpalvelualan yleisiä sopimusehtoja.