

Toimitus- ja sopimusehdot

Päivitetty 20.5.2021

1. Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan tmi Näppärä Neidon (markkinointinimi Hyvää siivousta) tekemiin palvelusopimukseen.

2. Sopimuksen osapuolet

Sopimuksen osapuolina toimivat Näppärä Neito, y-tunnus 2444390-6 (PALVELUN TOIMITTAJA) ja ASIAKAS (PALVELUN TILAAJA).

3. Sopimusasiakirjat (sopimusasiakkaille)

Palvelusopimukseen liittyy:

- kirjallinen tarjous
- allekirjoitettu palvelusopimus
- nämä yleiset ehdot

Jos palvelun toimittajan ja asiakkaan välille tulee ristiriita, sopimuksen liitteet ovat voimassa edellä esitettyssä järjestyksessä. Kotitalousasiakkaiden kanssa noudatetaan kuluttajansuojalakea, jos kuluttajansuojalaki on ristiriidassa näiden sopimusten kanssa.

4. Toimittajan velvollisuudet

Palvelun toimittaja sitoutuu toimittamaan tilatut palvelut palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palvelun toimittaja vastaa toimituksen laadusta ja luotettavuudesta normaalitasolla.

5. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on vastuussa siitä, että hän on antanut kaikki tiedot, jotka liittyvät palvelun suorittamiseen. Asiakkaan velvollisuus on tehdä oma osuutensa ja toimillaan helpottaa palvelun asianmukaista toteutusta. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että palvelun toimittaja pääsee sovittuina ajankohtina suorittamaan palvelusopimuksessa määritellyjä tehtäviä.

6. Peruutukset

Peruutukset tulee tehdä välittömästi. Edellisenä päivänä peruutetuista työtilauksista ei veloiteta. Mikäli palveluntarjoaja on ehtinyt asiointipaikalle eikä käyntiä ole peruttu, veloitetaan käynnistä yksi (1) työtunti.

7. Avaimet

Asiakas voi halutessaan luovuttaa avaimen kohteeseen kuittausta vastaan. Mikäli asiakas luovuttaa palvelun toimittajalle avaimia kuittausta vastaan, joilla palvelusopimuksen toteuttaminen onnistuu, asiakas huolehtii myös, ettei anna palvelun toimittajalle ylimääräisiä avaimia. Palvelun toimittaja vastaa vastaanottamistaan avaimista ja niiden katoamisen vuoksi suoritettua lukkojen uudelleen sarjoituksesta tai lukkojen vaihdoksesta tai vahinkoon liittyvistä suojelutoimenpiteistä. Palveluntarjoaja vastaa kohteen lukitsemisesta ja hälytysjärjestelmien kytkemisestä tarvittaessa sekä omalta osaltaan huolehtii siitä, ettei ulkopuolisia henkilöitä liiku siivoustyöntekijän mukana (lukuun ottamatta palveluntarjoajan palkkaamaa työntekijää tai alihankkijaa) kohteen tiloissa tai pääse tiloihin siivouksenaikana. Palvelun toimittajan tulee ilmoittaa heti asiakkaalle avaimen katoamisesta. Asiakkaan tulee tällöin välittömästi ryhtyä vahingon rajoittamiseen liittyviin toimenpiteisiin.

Palvelusopimuksen päättyttyä palvelun toimittaja luovuttaa avaimet takaisin asiakkaalle kuittausta vastaan. Kertaluontoisissa palvelusopimuksissa avaimen luovutus ja palautus sovitaan asiakkaan kanssa erikseen suullisesti tai kirjallisesti, esim. sähköpostilla.

8. Palvelumaksut ja muut kustannukset

Palvelumaksu ja sen sisältö määritellään palvelun toimittajan lähettämässä tarjouksessa sen hetkisen hinnaston mukaisesti. Kertaluontoiset palvelusuoritukset veloitetaan työn suorittamisen jälkeen tuntimäärän mukaan asiakkaalta käteismaksuna (korttimaksu). Mikäli kertaluontoisia palveluja tehdään toistuvammin, palvelun toimittaja voi veloittaa työsuoritukset laskulla. Sopimusasiakkaille maksutapa on laskutus.

9. Maksuehdot

Sopimusasiakkailta palvelusuoritukset laskutetaan kerran tai kahdesti kuukaudessa. Viivästyneille maksuille peritään viivästyskorkoa korkolain mukaisesti. Maksukehotuksesta peritään 5 € laskutuslisä. Asiakkaan on esitettävä laskuun kohdistuvat huomautukset kahdeksan (8) päivän kuluessa laskun päiväyksestä. Sopimusasiakkaille laskujen maksuehto on neljätoista (14) pv netto.

10. Palvelumaksun muutokset

Palvelun toimittaja on sopimuskauden aikana oikeutettu tekemään julkisten maksujen ja verojen korotusten mukanaan tuomia muutoksia palvelumaksuihin ilman, että tätä voidaan pitää 3 purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena. Näistä palvelumaksujen muutoksista ilmoitetaan heti niiden perusteiden tultua selvitettyiksi.

11. Sopimuksen muuttaminen

Sopimuksen muutokset ovat päteviä vain kirjallisina ja molempien osapuolten allekirjoittamina. Palvelun toimittaja on kuitenkin oikeutettu yksipuolisesti muuttamaan sopimusehtoja ilman, että tätä voidaan pitää purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena silloin, kun muutos johtuu lain tai viranomais määräysten muutoksesta tai toimintaympäristön oleellisesta muuttumisesta tai jos sopimuksen muuttaminen on välttämätöntä palvelun toteuttamiseksi.

12. Salassapitovelvollisuus

Palvelun toimittaja ja sen mahdolliset työntekijät tai alihankkijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaiden asioista. Vaitiolovelvollisuus on myös voimassa tämän sopimuksen päätyttyä. Palvelun toimittaja vastaa myös riittävästä tietoturvasta asiakastietojen arkistoinnissa, säilyttämisessä ja hävittämisessä tietosuojalain mukaan.

13. Työsuojelu

Asiakkaan tulee auttaa palvelun toimittajan työsuojelutavoitteiden toteutumiseen. Jos palvelun toteuttaminen vaatii esim. telineitä, nostolaitteita, erikoisliuottimia tai muita erityisjärjestelyjä, asiakas vastaa siitä, että nämä järjestelyt ovat tehty asianmukaisesti työturvallisuusmääräyksiä noudattaen ja tarvittavat suojavälineet ja henkilökohtaiset suojavarusteet ovat käytettävissä. Tällaisia töitä ei saa aloittaa ilman palvelun toimittajan työnjohdon läsnäoloa.

14. Vastuu ja vahingot

Palvelun toimittaja vastaa suoranaista ja välittömistä vahingoista, jotka sen palveluksessa oleva henkilö on tahallaan tai tuottamuksellisesti aiheuttanut. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja sen rajoitukset määräytyvät palveluntarjoajan vastuuvakuutuksen ehtojen mukaisesti. Palvelun toimittajan vastuuta arvioitaessa on lisäksi otettava huomioon asiakkaan myötävaikutus vahingon syntymiseen, asiakkaan antamien tietojen tai toimintaohjeiden puutteellisuus tai virheellisyys sekä se, että oliko asiakas voinut estää tai rajoittaa syntyneen vahingon laajuutta. Palvelun toimittaja ei vastaa missään olosuhteissa asiakkaalle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Palvelun toimittaja ei ole vastuussa niistä asiakkaalle aiheutuvista vahingoista, jotka ovat palvelun toimittajan vaikutuspiirin ulkopuolella (esim. häiriöt yleisessä sähköjakelussa tms.).

15. Takuu

Jos siivoukseen tai lisäpalveluihin liittyvää työtä ei ole suoritettu sopimuksen liitteenä olevan työlistan mukaisesti, tehdään se osuus uudelleen ilman lisäveloitusta asiallista reklamointia vastaan.

17. Reklamaatiot

Mikäli asiakas on tyytymätön palveluun, siitä tulee ilmoittaa kirjallisesti palvelun toimittajalle mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa palvelun suorittamisesta. Tässä tapauksessa palvelun toimittaja korjaa, mikäli mahdollista, virheen viivytyksettä. Laskujen huomautusaika on seitsemän (7) päivää.

18. Ylivoimainen este

Palvelun toimittaja ei ole vastuussa ylivoimaisesta esteestä tai ennalta arvaamattomasta syystä aiheutuneesta vahingosta. Tällaisia esteitä ovat mm. luonnonmullistukset, rajuilmat, kulkutaudit tai työtaistelutoimenpiteet.

19. Sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai toistaiseksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä. Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen irtisanomisaika on neljätoista (14) vuorokautta molemmin puolin. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisen irtisanomisen voi toimittaa myös sähköpostilla.

Yritysasiakkailla irtisanomisaika on molemmin puolin yksi (1) kuukausi.

20. Sopimuksen purkaminen

Palvelun toimittajalla on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, jos asiakas laiminlyö sopimuksen mukaiset maksut toistuvasti tai jos asiakas toistuvasti rikkoo sopimusta. Asiakkaan on tällöin korvattava palvelun toimittajalle sopimusrikkomuksesta aiheutuneet vahingot ja maksamattomat sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli palvelun toimittaja olennaisesti laiminlyö sopimuksen mukaiset veloitteensa tai muutoin olennaisesti rikkoo tämän sopimuksen ehtoja. Sopimusta ei kuitenkaan saa purkaa, jos osapuoli korjaa tilanteen (14) vuorokauden kuluessa kirjallisen huomautuksen saatuaan.

- Määräaikainen palvelusopimus

Mikäli asiakas irtisanoo määräaikaisen sopimuksen ilman pätevää syytä alle neljätoista (14) vuorokautta ennen sopimukseen kirjattua päättymispäivää, veloitetaan asiakkaalta yhden (1) sopimuksen mukaisen työkerran työtunnit arvonlisäveroineen. Pätevä syy on asiakkaan vakava sairastuminen, äkillinen muutos talustilanteessa, esim. työttömyys.

Palvelun toimittajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti, jos syynä on palvelun toimittajan äkillinen vakava sairastuminen/työkyvyttömyys tai muu vastaava esteellisyys palvelun toimittamiselle. Mikäli palvelun toimittaja joutuu edellä mainituista syistä irtisanomaan asiakkaan kanssa tekemänsä palvelusopimuksen, asiakkaalta laskutetaan irtisanomispäivämäärään mennessä suoritettut siivoustyöt sopimuksen mukaisesti.

- Toistaiseksi voimassaoleva sopimus

Palvelun toimittajalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassaoleva sopimus päättymään heti, jos kyseessä on palvelun toimittajan äkillinen vakava sairastuminen/työkyvyttömyys. Asiakkaalta laskutetaan tällöin irtisanomispäivämäärään mennessä suoritettut siivoustyöt sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla ei ole velvollisuutta jatkaa uudelleen edellä mainituista syistä keskeytettyä palvelusopimusta palvelun toimittajan kanssa, mikäli palvelun toimittaja on joutunut irtisanomaan toistaiseksi voimassaolevan tai määräaikaisen palvelusopimuksen.

21. Erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen

Osapuolten väliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan hyvässä yhteisymmärryksessä keskinäisin neuvotteluin. Jos asiassa ei päästä sovintoon, ratkaistaan erimielisyydet kärjäoikeudessa.