

Yleiset siivous toimitus- ja sopimusehdot

1. Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Siivouspalvelu Puhtaax Oy:n (jäljempänä Siivouspalvelu Puhtaax) tekemiin palvelusopimuksiin.

2. Sopimusasiakirjat

Palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat allekirjoitettu palvelusopimus ja nämä yleiset ehdot. Mahdollisessa ristiriitailanteessa asiakirjojen pätevyys toisiinsa nähden määräytyy tässä luetellun järjestyksen mukaan. Henkilöasiakkaiden osalta noudatetaan kuluttajansuojalain määräyksiä, mikäli ne ovat ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa.

3. Yhteyshenkilöt

Kumpikin osapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijapuolelle sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista.

4. Toimittajan velvollisuudet

Siivouspalvelu Puhtaax sitoutuu toimittamaan tilatut palvelut ja tuotteet palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Siivouspalvelu Puhtaax vastaa toimituksen laadusta ja luotettavuudesta normaalitasolla. Siivouspalvelu Puhtaax on vakuuttanut toimintansa vastuuvakuutuksella. Siivouspalvelu Puhtaax nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan asiakaspalautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

5. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa siitä, että on antanut kaiken palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisen tiedon palvelusopimuksessa. Jos asiakkaalle aiheutuu vahinkoa puutteellisen informaation johdosta, tätä ei korvata. Asiakkaan tulee asianmukaisesti suorittaa oma osuutensa ja toimillaan helpottaa palvelun asianmukaista toteutusta. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Siivouspalvelu Puhtaax:n työntekijöillä on esteetön pääsy sovittuina ajankohtina suorittamaan palvelusopimuksessa määritellyt tehtävät, ellei avainsäilöstä ole sovittu. Mikäli sopimuksen mukaisen palvelun toteutus viivästyy asiakkaasta johtuvasta syystä, Siivouspalvelu Puhtaax veloitaa odotusajalta kulloinkin voimassa olevan tuntiuloitushinnan mukaisen korvauksen täysinä tunteina. Mikäli palvelun toteutus estyy sovittuna ajankohtana kokonaan asiakkaasta johtuvasta syystä, on siivous mahdollista siirtää toiseen ajankohtaan ilman eri veloitusta, jos peruuntumisesta ilmoitetaan vähintään 48 tuntia aikaisemmin. Siirretyn siivouksen tulee tapahtua seuraavan kahden kuukauden aikana. Mikäli peruuntumisesta ei ole ilmoitettu Siivouspalvelu Puhtaax:n nimeämälle yhteyshenkilölle vähintään 48 tuntia aikaisemmin, katsotaan siivouksesta käytetyksi. Siivouspalvelu Puhtaax:lla on tällöin oikeus laskuttaa asiakkaalta sama hinta kuin sopimuksenmukaisesti toteutuneesta palvelusta. Kuukausipalvelun hinta pysyy samana, vaikka siivous siirretään toiseen ajankohtaan. Asiakas ei saa sopia työn sisältöön tai toteutukseen liittyvistä muutoksista muiden, kuin Siivouspalvelu Puhtaax:n nimeämän yhteyshenkilön kanssa. Työ tehdään, mikäli muuta ei ole kirjallisesti erikseen sovittu, toimittajan aineilla ja välineillä. Hygieniasyistä käytetään ensisijaisesti asiakkaan omaa pölynimuria, mikäli ei ole toisin sovittu. Normaaliit peruspuhdistusaineet sisältävät käyntikerran hintaan. Mahdollisesti tarvittavat erikoispuhdistusaineet, liuottimet, vahat tms. veloitetaan erikseen. Puhdistusaineista voi kysyä tarkemmin asiakaspalvelusta.

6. Palvelumaksut ja muut kustannukset

Palvelumaksu ja sen sisältö määritellään palvelusopimuksessa. Mikäli maksun perusteena on jatkuva palvelusopimus, se erääntyy maksettavaksi niin kuin siivouspalvelusopimuksessa on sovittu. Muut maksut peritään toteutuneiden toimenpiteiden perusteella jälkikäteen, maksuehdon ollessa 7 päivää laskun päiväyksestä. Viivästyneille maksuille peritään vuotuisia, lain mukaista viivästyskorkoa. Jatkuva palvelusopimuksessa määritelty käyntikerran hinta on kiinteä ja perustuu vuoden keskiarvoon, vaikka työn sisältö käyntikertojen välillä vaihtelee palvelusopimuksessa määritellyllä tavalla. Mikäli sopimus päättyy niin, että kaikkia vuoden ajalle jaksotettuja töitä ei ole ehditty toteuttaa, Siivouspalvelu Puhtaax ei ole velvollinen hyvittämään näistä, jo veloitettiin palvelumaksuihin. Asiakkaan on esitettävä laskuun kohdistuvat huomautukset viiden (5) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

7. Palvelumaksujen muutokset

Hinta tarkistetaan aina tulevan tammikuun 1. päivä. Tämä tarkistus tapahtuu automaattisesti. Lisäksi Siivouspalvelu Puhtaax on sopimuskauden aikana oikeutettu tekemään julkisten maksujen ja verojen korotusten mukanaan tuomia muutoksia palvelumaksuihin ilman, että tätä voidaan pitää purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena. Näistä palvelumaksun muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan heti niiden perusteiden tultua selvitettyiksi.

8. Siivousopimuksen muuttaminen

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

9. Sopijapuolten maksukyky

Mikäli jompikumpi sopijapuoli joutuu konkurssiin, selvitystilaan, yrityssaneerausmenettelyyn tai muutoin vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin eikä tämän vuoksi kykene suorittamaan sopimuksenmukaisia velvoitteitaan, on toisella osapuolella oikeus keskeyttää omat suorituksensa ja lisäksi oikeus purkaa sopimus kokonaan tai määrätyiltä osin ilmoittamalla siitä kirjallisesti vastapuolelle.

10. Salassapitovelvollisuus

Siivouspalvelu Puhtaax:n työntekijät ovat vaitiovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiovelvollisuus on voimassa myös tämän sopimuksen päättyttyä.

11. Vastuu ja vahingot

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

12. Reklamaatiot ja huomautukset

Mikäli asiakas on tyytymätön palvelun toimitukseen, siitä tulee ilmoittaa kirjallisesti Siivouspalvelu Puhtaaxin yhteyshenkilölle viimeistään yhden (1) vuorokauden kuluessa palvelun suorittamisesta. Tällöin Siivouspalvelu Puhtaaxin edustajan tulee saada mahdollisuus todeta paikan päällä palvelun epäkohdat. Siivouspalvelu Puhtaax korjaa, mikäli mahdollista, virheen viivyttyä. Mikäli palvelu on ollut kokonaisuudessaan virheellinen, toimitetaan asiakkaalle ensi sijassa uusi vastaava palvelu. Mikäli asiakas itse tai joku muu on korjannut siivouksen, tai Siivouspalvelu Puhtaaxin edustajalle ei järjestetä mahdollisuutta todeta siivouksen puutteita, Siivouspalvelu Puhtaax pidättäytyy korvausvelvoitteesta.

13. Ylivoimainen este

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

14. 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 sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa olevan palvelusopimuksen irtisanomisaika on molemmin puolin 3 kalenterikuukautta niin, että irtisanomisaika alkaa irtisanomiskuukauden viimeisenä päivänä.

15. Siivousopimuksen purkaminen

Siivouspalvelu Puhtaax:lla on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, jos asiakas laiminlyö sopimuksen mukaiset maksut toistuvasti tai enemmän kuin 30 päivää tai jos asiakas toistuvasti rikkoo sopimusta. Asiakkaan on tällöin korvattava Siivouspalvelu Puhtaax:lle sopimusrikkomuksesta aiheutuneet vahingot ja maksamattomat sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli Siivouspalvelu Puhtaax olennaisesti laiminlyö sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai muutoin olennaisesti rikkoo tämän sopimuksen ehtoja. Sopimusta ei kuitenkaan saa purkaa, jos osapuoli korjaa tilanteen neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa kirjallisen huomautuksen saatuaan.

16. Erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen

Osapuolten väliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan hyvässä yhteistyömielisyksessä keskinäisin neuvotteluin. Mikäli asiassa ei päästä sovintoon, ratkaistaan erimielisyydet Helsingin käräjäoikeudessa.