

KTN Kotisiivouspalvelujen yleiset sopimusehdot

Sopijaosapuolet

KTN-Kiinteistöpalvelut Oy / KTN Kotisiivous (jäljempänä ”Yritys”) tuottaa kotitalouksien siivouspalveluita. Yrityksen y-tunnus on 0992441–0 ja osoite on Lökkisepäntie 2, 00620 Helsinki. Tilaajana toimii kotitalous (jäljempänä ”Asiakas”).

Sopimuskohde

Sopimuksen kohteena on Yrityksen tuottamat siivouspalvelut, joiden laatu sekä määrä suunnitellaan ja sovitaan yhdessä Asiakkaan kanssa ja määritellään tarkemmin palvelusopimuksessa. Laskutettava minimiaika siivouspalveluissa kaksi (2) tuntia. Käyntiaika pyöristetään seuraavaan 30 minuuttiin.

Sopimuksen kestoaika

Sopimus on voimassa joko kertaluontoisesti, toistaiseksi voimassa olevana sopimuksena tai määräaikaisena sopimuksena palvelusopimuksessa tai asiakkaan sähköpostitilauksessa määritetyllä tavalla toteutettuna. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa voimassa oleva palvelusopimus soveltuvan irtisanomisajan puitteissa. Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisaika on molemmin puolin yksi (1) kuukausi. Määräaikaisen sopimus on voimassa sopimuksessa sovitun määräajan. Sovittuja käyntejä irtisanomisaikana ei voi veloituksetta peruuttaa. Irtisanominen tulee tehdä puhelimitse tai kirjallisesti Yrityksen asiakaspalveluun tai alueen vastuuhenkilölle. Yrityksellä on oikeus purkaa palvelusopimus päättymään välittömästi, mikäli Asiakas rikkoo sopimuksen ehtoja tai laiminlyö sopimuksen mukaisia ehtoja, eikä viivytyksettä korjaa laiminlyöntiä Yrityksen vaatimalla tavalla.

Kustannukset ja laskutus

Asiakas vastaa palvelusopimuksessa tai sähköpostitilauksissa sovitusta kustannuksista ja tilauksista. Tilatut työt laskutamme jälkikäteen. Yritys pidättää oikeuden hinnanmuutoksiin, mutta on velvollinen tiedottamaan hinnanmuutoksista vähintään kuukautta ennen uuden hinnan voimaantulusta.

Pidätämme oikeuden tarkistaa Asiakkaan luottotiedot. Paperilaskutettaville

palvelumaksu on 5,00 euroa. Huomautusmaksu maksamattomasta laskusta on 5,00 € (alv 0 %). Laskujen maksuehto on sopimuksen mukaan.

Hinnasto ja mahdolliset lisät

Yrityksen kulloinkin voimassa oleva hinnasto (sis. kulloinkin voimassa olevan verokannan mukaisen arvonlisäveron) löytyy Yrityksen verkkosivuilta, ellei Yritys ja Asiakas keskenään sovi muuta.

Hinta kattaa palvelusopimuksessa sovitut toimet, siivousaineet, siivousvälineet, sekä matkakulut. Palvelukuvauksessa sovittu tuntihinta on voimassa arkisin klo 7–16. Muuna aikana tehdystä siivouksesta veloitetaan työehtosopimuksen mukaiset lisät.

Pääkaupunkiseudulla Asiakas on velvollinen osoittamaan Yrityksen työntekijälle maksuttoman pysäköintipaikan palvelun ajaksi. Muussa tapauksessa Asiakkaalta veloitetaan pysäköintikuluja 6 €/h. Työ suorittamisessa käytämme omia siivousvälineitä tai asiakkaan omia välineitä, niin halutessaan.

Palvelun tilaus

Säännölliset käynnit sovitaan erikseen ja niistä Asiakkaan ei tarvitse tehdä erillistä tilausta. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Yrityksen työntekijöillä on pääsy sovittuina ajankohtina suorittamaan palvelusopimuksessa kuvattuja tehtäviä. Siivouspalvelusopimuksessa sovitaan erikseen Asiakkaan avainten luovutuksesta Yritykselle.

Avaimet

Mikäli Asiakas luovuttaa Yritykselle avaimet, tehdään siitä kirjallinen sopimus. Jos Asiakkaalla on hälytysjärjestelmä, on hän velvollinen ilmoittamaan sen koodin ja ohjeet siitä, miten hälyttimen saa pois päältä työn tekemisen ajaksi. Mikäli koodia ja ohjeita ei ilmoiteta, Yritys ei ole velvollinen korvaamaan mahdollisesta hälytyksestä aiheutuneita kustannuksia. Mikäli Asiakas ei luovuta avainta on hän velvollinen huolehtimaan Yrityksen työntekijöiden sisäänpääsyn sovittuina ajankohtina.

Keskeytys ja peruutus

Palvelun muutokset, keskeytykset ja peruutukset tulee tehdä viimeistään kolme (3) arkipäivää ennen suunniteltua käyntiä. Alle kolmen (3) arkipäivän sisällä tehdyistä peruutuksista laskutamme sopimuksen mukaisesti. Ylivoimaisen esteen sattuessa on Yrityksellä

oikeus perua palvelu. Mikäli palveluaika osuu arkipyhäksi, pyritään palvelu siirtämään toiseen ajankohtaan.

Salassapitovelvollisuus

Kaikki Yrityksen työntekijät ovat sitoutuneet salassapitovelvollisuuteen Asiakkaasta tai tämän henkilökohtaisista asioista. Salassapitovelvollisuus on voimassa työntekijän koko työsuhteen ajan sekä työsuhteen päättymisen jälkeen.

Vastuut, vakuutukset ja reklamaatiot

Takaamme palveluidemme korkean laadun. Yrityksellä on vastuu suorittaa sovittu palvelu erillisen palvelukuvauksen mukaisesti. Asiakkaan vastuulle kuuluu kertoa, jos huoneistossa on joihin esineitä tai kodin pintoja, joihin ei saa koskea.

Mikäli Asiakas on tyytymätön palvelun suoritukseen tai sen laatuun, tulee mahdollinen reklamaatio tehdä kirjallisesti ilman viivytystä, viimeistään kahden (2) päivän kuluessa siitä, kun palvelu on suoritettu. Reklamaatiot toimitetaan joko asiakaspalveluun tai alueen vastuuhenkilölle.

Yritys on vakuuttanut palvelunsa, toimintansa sekä työntekijänsä vastuuvakuutuksella, joka kattaa tämän sopimuksen mukaiset vastuut. Yritys ei korvaa sellaisia omaisuusvahinkoja, jotka ovat johtuneet käyttö- tai kulutusesineen tavanomaisesta käytöstä tai kulumisesta. Yritys ei vastaa ylivoimaisesta esteestä, tai siihen rinnastettavasta syystä aiheutuneista vahingoista.

Mikäli työssä sattuu vahinko, Asiakkaan kuuluu ilmoittaa siitä kirjallisesti ilman viivytystä asiakaspalveluun tai alueen vastuuhenkilölle. Asiakkaan tulee samassa yhteydessä toimittaa Yritykselle kaikki tiedot ja muu selvitys aiheutuneesta vahingosta, kuten valokuvat vahingosta. Vahinkotapaukset käsitellään mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa. Vakuutusyhtiön kautta tapahtuvat korvausvaatimukset menevät vakuutusyhtiöiden käytäntöjen ja aikataulujen mukaisesti.

Voimassaolo

Nämä sopimusehdot ovat kotisiivouspalvelusopimuksen (palvelusopimus) liitteenä ja astuvat voimaan 1.1.2023 tai palvelusopimuksen allekirjoitushetkestä lukien. Mikäli jompikumpi sopijapuoli jättää palvelusopimuksen tai näiden yleiset sopimusehdot olennaisesti täyttämättä on toisella osapuolella oikeus kirjallisesti purkaa palvelusopimus päättymään välittömästi.

Erimielisyydet

Sopimukseen liittyvät erimielisyydet pyritään ensi sijassa ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli tämä ei johda sopijapuolia tyydyttävään lopputulokseen, ratkaistaan Yritystä vastaan esitetty vaatimus Yrityksen kotipaikan tuomiopiirin käräjäoikeudessa tai vaihtoehtoisesti kuluttajan kotipaikan tai vakituisen asuinpaikan tuomiopiirin käräjäoikeudessa. Kuluttajaa vastaan esitetty vaatimus tutkitaan kuluttajan kotipaikan tai vakituisen asuinpaikan tuomiopiirissä.

Asiakkaalla voi saattaa sopimusta koskevan erimielisyyden myös käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan (www.kuluttajariita.fi), jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

Koti- ja etämyynnin peruuttamisoikeus kuluttaja-asiakkaille

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa koti- ja etämyyntisopimus ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla Yritykselle viimeistään 14 päivän (peruutusaika) kuluessa palvelusopimuksen tekemisestä (peruutusoikeus).

Jos Asiakas käyttää peruutusoikeuttaan peruutusajan kuluessa, palauttaa Yritys kaikki asiakkaan mahdollisesti suorittamat maksut Asiakkaalle viipymättä ja viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluttua siitä päivästä, jolloin Asiakkaan tätä sopimusta koskeva peruuttamisilmoitus on saapunut Yritykselle.

Mikäli Asiakas on pyytänyt palveluiden aloittamista peruuttamisen määräajan kuluessa, on Asiakas velvollinen maksamaan kohtuullisen summan, joka vastaa tämän sopimuksen peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevan ilmoitukseni ajankohtaan mennessä tuotettujen palvelujen osuutta verrattuna sopimuksessa mainittujen palvelujen kokonaismäärään. Jos Asiakas nimenomaisesti pyytää palvelun suorittamisen aloittamista ennen kuin peruutusaika on umpeutunut, antaa Asiakas hyväksyntänsä sille, ettei Asiakas voi enää käyttää peruutusoikeuttaan palvelun suorittamisen jälkeen.

Peruuttamisoikeuden käyttämistä varten Asiakkaan on tiedotettava Yritykselle (KTN-Kiinteistöpalvelut Oy, Lökkisepäntie 2, 00620 Helsinki, sähköposti asiakaspalvelu@ktn.fi Asiakkaan päätöksestä peruuttaa tämä sopimus yksiselitteisellä ilmoituksella (esim. postitse lähetetyllä kirjeellä tai sähköpostitse). Asiakas voi käyttää oheista malliperuuttamislomaketta, mikä ei kuitenkaan ole pakollista.

Peruuttamisen määräaika katsotaan noudatetun, kun Asiakas on lähettänyt peruuttamisilmoituksen ennen peruuttamisen määräajan raukeamista.



Peruuttamislomake

(Mikäli haluat peruuttaa sopimuksen, täytä tämä lomake ja palauta se meille alla olevaan osoitteeseen.)

Vastaanottaja:

KTN-Kiinteistöpalvelut Oy, Lökkisepäntie 2, 00620 Helsinki

puh: 010 773 5350

Email: asiakaspalvelu@ktn.fi

Peruuttamisilmoitus

Täten peruutan/peruutamme (*) tekemäni/tekemämme (*) sopimuksen, joka koskee seuraavien tuotteiden ostoa (*)/seuraavan palvelun suorittamista (*):

Tilausnumero / tilaus: _____

Tilauspvm (*) / vastaanottopvm (*): _____

Kuluttajan nimi: _____

Kuluttajan osoite: _____

Kuluttajan allekirjoitus

(tarpeellinen vain, jos käytetään paperimuotoista lomaketta)

Päivämäärä: _____

(*) Tarpeeton yliviivataan.