

Yleiset sopimusehdot kotisiivoukseen

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan seuraavien osapuolten välillä: MultiExpertit Oy (Yhtiö) ja yksityiset asiakkaat.

Yhtiö pidättää itselleen oikeuden muuttaa näitä yleisiä ehtoja. Muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle 30 vuorokautta ennen muutosten voimaantuloa. Mikäli asiakas ei hyväksy muutosta tai muutoksia, on hänellä oikeus irtisanoa sopimus päättymään muutoksen voimaantulopäivänä edellyttäen, että irtisanomisilmoitus toimitetaan yhtiölle kirjallisesti vähintään 14 vuorokautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Tilaus

Asiakas sitoutuu palveluun ja näihin ehtoihin tilatessaan palvelun yhtiön verkkosivuilta, puhelimitse tai yhtiön edustajalta. Asiakkaan ja yhtiön välinen sopimus syntyy, kun yhtiö vahvistaa tilauksen sähköpostitse tai yhtiön edustaja ja asiakas tekevät palvelusopimuksen. Yhtiö voi tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

Tyytyväisyystakuu

Mikäli yhtiön työ ei ole palvelukuvauksen ja sovitun mukaista, lupaamme täydentää työn samaan hintaan puutteellisilta osilta asiakkaan välitöntä ja asiallista reklamaatiota vastaan. Reklamaatio toimitetaan yhtiön työnjohdolle tai asiakaspalveluun välittömästi virheen tultua ilmi. Asiakkaan on toimitettava tarvittavat tiedot puutteista tai vahingoista yhtiölle (esimerkiksi valokuvat sähköisiä kanavia pitkin). Palvelu ei ole puutteellinen, mikäli poikkeama johtuu asiakkaasta. Jos yhtiö ei pysty korjaamaan puutteita, se voi antaa vastaavan hinnan alennuksen seuraavasta palvelusta.

Minimityöaika ja työajat

Työaika sijoittuu arkipäiville maanantaista perjantaihin kello 8.00 – 20.00 väliselle ajalle. Viikonloppuisin, arkipyhinä tai muina pyhäpäivinä siivouksia ei suoriteta kuin yhtiön aloitteesta. Viikonlopuille, arkipyhille tai muille pyhäpäiville osuvat siivoukset siirretään toiselle ajankohdalle yrityksen vapaiden aikojen mukaisesti. Siivoukset aloitetaan sopimuksen mukaisena ajankohtana. Siivouskäynnin aloitusajankohdassa on tunnin liukumavara (puoli tuntia ennen tai jälkeen sovitun kellonajan). Siivous voidaan suorittaa myös kohtuullisessa ajassa sovitusta tai yhteisestä sopimuksesta siirtää toiselle päivälle. Mikäli on sovittu asiakkaan huolehtivan oven avauksesta, asiakkaalta varmistetaan aina oven avaus, mikäli siivooja on valmis tulemaan kohteeseen yli puoli tuntia sovittua ajankohtaa aikaisemmin, tai jos siivooja on myöhässä yli puoli tuntia sovitusta ajankohdasta. Minimilaskutusaika on kaksi tuntia.

Irtisanominen, peruutukset ja muutokset

Irtisanominen

Säännöllisen kotisiivoussopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi irtisanomispäivästä molemmin puolin. Ensimmäinen mahdollinen irtisanomispäivä on ensimmäisen suoritettujen siivoustopahtuman jälkeen. Irtisanomisajalla käyttämättä jääneet siivoukset katsotaan suoritetuiksi, mikäli näiden tilausehtojen mukaiset peruutusehdot eivät täyty ja tällöin yhtiöllä on oikeus veloittaa sopimuksen mukaisista käynneistä täysi hinta. Yhtiöllä on oikeus irtisanoa sopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa ilmoittamalla siitä asiakkaalle kirjallisesti, jos asiakas ei noudata sopimuksen velvoitteita eikä viivytyksettä korjaa laiminlyöntiään yhtiön vaatimalla tavalla. Yhtiö voi soveltaa em. kohtaa myös, mikäli on syytä olettaa, että asiakas on aikeissa rikkoa sopimusta olennaisesti lähitulevaisuudessa. Yhtiöllä on oikeus irtisanoa yhtiön työntekijän terveyttä tai turvallisuutta uhkaavan asiakkaan siivoussopimus välittömästi. Mikäli tilaus on suoritettu etämyyntinä (puhelinmyynti, Verkkokauppa tai postimyynti) asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen tai tilauksen tekemisestä. Mahdollisen tehdyn siivouksen asiakas on velvollinen maksamaan.

Peruutukset

Siivouskäyntien peruutukset tulee ilmoittaa asiakaspalveluun viimeistään 14 päivää ennen sovittua siivouksen aloitusajankohtaa. Tällöin asiakkaalla on oikeus täysimääräiseen hyvitykseen irtisanotun siivouskerran suhteutetusta hinnasta (esim. mikäli siivouspaketti sisältää kaksi (2) saman arvoista käyntiä kuukaudessa, hyvitys yhdestä siivouskerrasta on 50% kuukausihinnasta). Mikäli peruutus tehdään alle 14 päivää ennen aiottua aloitusajankohtaa, asiakkaan maksuja ei hyvitetä ja yhtiö veloittaa palvelusta täyden hinnan. Asiakkaan poissaolo tai se, että yhtiön siivoojat eivät pääse sovittuihin tiloihin sovittuna aikana, tulkitaan peruutukseksi alle 14 täyttä päivää ennen palvelun aiottua aloitusajankohtaa.

Muutokset

Siivouskäyntien vakituista ajankohtaa on mahdollista muuttaa yhtiön vapaiden siivousaikojen mukaisesti. Sairastapauksessa asiakas on oikeutettu täyteen hyvitykseen esittäessään lääkärintodistuksen ja tehdessä peruutusilmoituksen ennen siivousajankohdan aloitusta. Peruutuksista ja muutoksista on ilmoitettava yhtiön asiakaspalveluun puhelimitse tai kirjallisesti yhtiön postiosoitteeseen tai digitaalisia kanavia hyödyntäen (esim. yhtiön sähköposti).

Asunnon koko

Asiakkaan velvollisuutena on antaa oikea tieto asunnon koosta tilauksen tekohetkellä. Asunnon koko määritetään asuinpinta-alan eli asunnon yhteenlasketun huonealan mukaan.

Laskutus ja maksut

Laskutusrytmi ja -perusteet

Palvelu laskutetaan asiakkaalta sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa. Laskutettava tuntimäärä perustuu asiakkaalle varattuun aikaan. Yhtiöllä on oikeus sisällyttää laskutettavaan aikaan myös matka-aika Yhtiön toimipisteeltä siivouskohteeseen.

Kuukausihinta voidaan veloittaa joko ennen tai jälkeen kyseessä olevan kuukauden siivoustapahtumia.

Laskutus perustuu seuraaviin tekijöihin:

- asiakkaan antamat tiedot siivottavasta kohteesta
- sovittu palvelukokonaisuus
- Yhtiön verkkosivuilla kulloinkin voimassa oleva hinnasto

Asiakas on velvollinen antamaan oikeat ja paikkansapitävät tiedot siivottavasta kohteesta. Mikäli on ilmeistä, että asiakkaan antamat tiedot (esimerkiksi asunnon koko) ovat virheellisiä, Yhtiö voi oikaista laskutuksen vastaamaan todellisia olosuhteita.

Maksutavat ja -lisät

Laskun voi maksaa ilman lisäkuluja siivouksen yhteydessä käteisellä tai korttimaksulla. Muista maksutavoista peritään maksutavalisä tai laskutuslisä seuraavasti:

- PDF-lasku sähköpostitse: 2,50 €
- MobilePay siivouksen yhteydessä: +3,00 € / maksu
- Sähköinen lasku tai kirjepostilla toimitettu lasku: 5,50 € / lasku

Laskujen maksuehto on 14 päivää netto. Viivästyskorko määräytyy voimassa olevan korkolain mukaisesti. Maksujen laiminlyönnit siirretään perintätoimiston käsiteltäväksi.

Hinnasto ja hinnanmuutokset

Palvelun hinnat määräytyvät kulloinkin voimassa olevan hinnaston sekä asiakkaalle toimitetun tilausvahvistuksen mukaan. Mikäli tilausvahvistuksessa ei ole erikseen määritelty hintaa, käytetään Yhtiön verkkosivuilla voimassa olevaa hinnastoa.

Asiakas hyväksyy hinnaston ja hinnoitteluperusteet hyväksyessään Yhtiön yleiset sopimusehdot.

Yhtiö pidättää oikeuden hinnanmuutoksiin. Hinnanmuutoksista ilmoitetaan asiakkaalle kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen uusien hintojen voimaantuloa. Mikäli hinnanmuutos johtuu Yhtiöstä riippumattomista syistä (esimerkiksi arvonlisäveron muutokset), ilmoitus annetaan vähintään 14 päivää ennen voimaantuloa.

Työajan laskutus ja pyöristyssääntö

Työ laskutetaan 15 minuutin tarkkuudella siten, että jokainen alkanut neljännestunti pyöristetään ylöspäin seuraavaan täyteen neljännekseen.

Esimerkki:

Jos työn suoritus alkaa klo 16:30 ja päättyy klo 17:27, kertyy työaika 57 minuuttia. Tämä pyöristetään seuraavaan täyteen neljännekseen eli 60 minuuttiin (1 tunti) per työntekijä.

Yhtiö pidättää oikeuden soveltaa tätä pyöristyssääntöä kaikkiin laskutettaviin työaikoihin.

Työn sisältö ja rajoitukset

Työn sisältö määräytyy tilatun palvelukokonaisuuden mukaan. Siivouspaketin ajankohtaiset palvelukuvaukset löytyvät yhtiön nettisivuilta. Halutut lisäpalvelut on tilattava tai perutettava työnjohdolta viimeistään kaksi päivää ennen siivoustapahtumaa. Yhtiö ei ole velvollinen suorittamaan palvelusopimuksen ylittäviä tehtäviä, kotisiivous tehdään 180cm korkeudelle asti vapaiden pintojen osalta, tästä poiketaan vain asiakkaan tilauksen mukaan, yhtiöllä on oikeus laskuttaa 180cm yläpuolisesta siivouksesta erillinen korvaus. Siivottavan kohteen on oltava sen normaalikäyttöä vastaavassa kunnossa, taikka kohtuulliseksi katsottavassa kunnossa. Jos voidaan katsoa kohteen olevan erityisen huonossa tai likaisessa kunnossa, tai asiakkaan tahallisesti teettävän siivoojalla normaalikäytön olennaisesti ylittävää työtä, jonka ei katsota kuuluvan ylläpitosiivoukseen ja palvelukuvauksen mukaiseen siivoukseen, on siivoojalla oikeus keskeyttää työ ja yhtiöllä oikeus veloittaa tästä aiheutuvat kustannukset asiakkaalta, tai yhtiö voi suorittaa työn loppuun ja veloittaa tästä aiheutuvat kustannukset asiakkaalta.

Kotitalousvähennys

Asiakas vastaa itse kotitalousvähennyksen asianmukaisesta ilmoittamisesta verottajalle. Yhtiö toimittaa asiakkaalle vuosittain tai sopimuksen päättyessä selkeän koosteen verovuoden aikana laskutetuista palveluista.

Henkilötiedot ja tietosuoja

Yhtiötä ja sen työntekijöitä sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus asiakkaista tai tämän olosuhteista. Yhtiöllä on tiukat laatuvaatimukset työntekijöitään kohtaan. Yhtiö sitoutuu käsittelemään asiakkaidensa henkilötietoja yleisen tietosuoja-asetuksen edellyttämällä tavalla.

Asiakkaan osallistuminen

Asiakkaalla on velvollisuus edesauttaa yhtiötä tarvittavilta osin siivoustapahtuman onnistumiseksi. Asiakkaalla on velvollisuus:

- huolehtia oven avauksesta sovittuna siivousajankohtana, tai
- huolehtia siivouskohteen avain yhtiölle hyvissä ajoin ennen sovittua siivoustapahtumaa

Mikäli yhtiön siivoojan ei ole mahdollista suorittaa tilauksen mukaista siivoustapahtumaa asiakkaasta johtuen, lasketaan siivoustapahtuma tapahtuneeksi ja yhtiöllä on oikeus veloittaa palvelusta täysi hinta. Palvelusuorituksen mahdollistamiseksi asiakkaan on huolehdittava, että siivottavat tilat ovat niiden normaalikäyttöä vastaavassa kunnossa ja järjestyksessä. Mikäli tiloissa on hälytysjärjestelmä, on asiakkaan ilmoitettava ohjeet sen käytöstä yhtiölle ennen ensimmäistä siivouspäivää. Mikäli asiakas ei ole antanut ohjeita hälytysjärjestelmän käytöstä ja siivoojat vahingossa laukaisevat hälytyksen, on asiakas vastuussa siitä aiheutuvista seurauksista ja siihen liittyvistä kuluista. Asiakas vastaa siitä, että siivoojilla on käytettävissä riittävä valaistus, kylmää ja kuumaa vettä, sekä sähköpistorasioita palvelun suorituksen ajan. Asiakas huolehtii siitä, että tiloissa ei ole vapaana vaaraa tai häiriötä aiheuttavia lemmikkejä tai muita olosuhteita, jotka voivat haitata palvelun suoritusta tai aiheuttaa siivoojalle vaaraa. Siivoojalla on oikeus peruuttaa siivoustapahtuma, mikäli hänellä on riittävä syy uskoa, että palvelutilanteen jatkaminen voi aiheuttaa vaaraa terveydelle, ympäristölle tai turvallisuudelle. Mikäli palvelua ei voi suorittaa asiakkaasta johtuvasta syystä, yhtiö veloittaa tästä aiheutuvat kustannukset asiakkaalta. Asiakkaan laiminlyödessä velvollisuutensa siivoustapahtumaan osallistumiseen ja siivoojan työntekeä tästä johtuen estyy tai työmäärä nousee, siivoustapahtuma voidaan katsoa peruutukseksi alle 14 päivää aiotusta siivousajankohdasta tai palvelusta voidaan periä lisämaksua.

Asiakkaan osallistuminen tavaroiden järjestelyyn

Siivoukseen sisältyy pienimuotoinen tavaroiden järjestely. Järjestellemme tavarat esimerkiksi siisteihin pinoihin siivottavaan huoneeseen. Siivoukseen ei sisälly kalusteiden siirtelyä esim. lattioiden peruspesuissa, vaan asiakkaan on huolehdittava siirroista. Siirrot on mahdollista sopia myös Yhtiön tekemäksi, jolloin yhtiöllä on oikeus laskuttaa siirroista. Yhtiö ei kuitenkaan ole vastuussa siirtojen aikana mahdollisesti tapahtuvista rikkoutumisista, kuin siinä tapauksessa, että rikkoutuminen on johtunut törkeästä huolimattomuudesta.

Rajoitukset

Siivooja ei ole velvollinen järjestelemään tavallisesta poikkeavaa tai sitä vastaavaa asunnon huomattavaa epäjärjestystä, kuten;

- epäjärjestys juhlien jäljiltä
- lasten leluja yms.
- vaatteita yms.
- muutosta johtuva epäjärjestys
- remontista johtuva epäjärjestys
- muu huomattava epäjärjestys

Näissä tapauksissa yhtiöllä on oikeus periä lisämaksu siivoojan lisääntyneestä työmäärästä. Yhtiö ei ole kuitenkaan tässä tapauksessa velvollinen suorittamaan tavaroiden järjestelyä, mutta yhtiön siivooja voi sen omasta aloitteesta tehdä.

Yhtiölle kuulumattomat palvelut

- *eritesivous*

Yhtiö ei suorita eritteiden siivouksia. Eritteiden, (kuten: uloste, veri ja oksennus) siivoamisesta peritään 50€ eritelisä. WC:n osalta eritteet siivotaan normaalikäyttöä vastaavilta osin ilman lisämaksua. Yhtiön siivoojan kohdatessa WC:n osalta eritteitä normaalikäyttöä ylittävältä osalta, on yhtiö oikeutettu suorittamaan siivouksen loppuun, jolloin asiakkaalta veloitetaan lisämaksu. Tällaisesta tapauksesta siivooja dokumentoi lisämaksun perusteet valokuvalla.

Viivästykset

Mikäli yhtiö ei suorita siivousta kohtuullisessa ajassa sovitusta ajankohdasta, on asiakas oikeutettu sopimuksen purkuun välittömästi, mikäli viivästyksestä aiheutuu asiakkaalle olennaista haittaa. Mikäli asiakas vaatii silti palvelun suorittamista tai sopimuksen jatkamista, ei hänellä ole oikeutta purkaa sopimusta.

Vastuut ja rajoitukset

Yhtiöllä on sopimuskaudella voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa yhtiöstä tai sen toiminnasta suoraan tai välillisesti asiakkaalle aiheutuneet vahingot, jotka ovat yhtiön korvausvelvollisuuden piirissä. Korvausvelvollisuus määräytyy yhtiön ja vakuutusyhtiön selvityksen pohjalta. Yhtiö ei ole korvausvelvollinen, mikäli vahinko on aiheutunut esteestä, johon yhtiö ei ole voinut vaikuttaa, taikka asiakas ei ole tiedottanut yhtiötä tarvittavilta osin vahingon ehkäisemiseksi.

Ylivoimainen este

Yhtiö ei ole vastuussa ylivoimaisen esteen aiheuttamasta palvelun viivästyisestä tai suorittamatta jättämisestä (esimerkiksi lakot, kapinat, luonnonkatastrofit, sähkökatkot tai puhelinverkon toimimattomuus).

Tulkinta

Näitä yleisiä ehtoja ja niihin liittyviä sopimuksia tulkitaan Suomen lakien mukaan.

Riitojen ratkaiseminen

Osapuolet pyrkivät ensisijaisesti ratkaisemaan kaikki mahdolliset näihin yleisiin ehtoihin tai niihin liittyviin sopimukseen liittyvät riidat, kiistat tai vaatimukset sovinnollisesti neuvottelemalla. Yhtiön ja asiakkaan väliset sopimattomat riidat ratkaistaan Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa.