

Yleiset sopimusehdot kuluttajan erikoissiivoukseen

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 sovitun mukaista, lupaamme täydentää työn samaan hintaan puutteellisilta osilta asiakkaan välitöntä ja asiallista reklamaatiota vastaan. Reklamaatio toimitetaan yhtiön työnjohtolle 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. Siivoukset aloitetaan sopimuksen mukaisena ajankohtana. Siivouksen aloitusajankohdassa on tunnin liukumavara (puoli tuntia ennen tai jälkeen sovitun kellonajan). 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

Erikoissiivoussopimusta ei ole mahdollista irtisanoa kesken sopimuskauden.

Peruutukset

Siivouskäyntien peruutukset tulee ilmoittaa asiakaspalveluun viimeistään 3 arkipäivää ennen sovittua siivouksen aloitusajankohtaa. Tällöin asiakkaalle ei koidu peruutuskustannuksia. Mikäli peruutus tehdään alle 3 arkipäivää ennen aiottua aloitusajankohtaa, asiakas on velvollinen maksamaan 50€ peruutuskuluina.

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

Palvelu laskutetaan asiakkaalta sopimuksen mukaisesti, kuitenkin jokaisen siivouskerran tulee olla maksettuna ennen seuraavaa siivouskertaa. Asiakkaalta laskutettava tuntimäärä on se, joka on varattu asiakkaalle, Yhtiöllä on oikeus laskea laskutettavaan aikaan mukaan matka-ajat toimipisteeltä kohteeseen ja kohteelta toimipisteeseen. Laskutus perustuu asiakkaan antamiin tietoihin, palvelusopimukseen sekä yhtiön nettisivuilla voimassa olevaan hinnastoon. Asiakas on velvollinen antamaan oikeat tiedot siivottavasta kohteesta. Mikäli on ilmeistä, että asiakkaan antamat tiedot (esimerkiksi asunnon koko) on annettu väärin, korjataan asiakkaalta veloittettava hinta vastaamaan oikeita tietoja. Laskun voi kuluttomasti maksaa heti siivouksen yhteydessä käteisellä tai korttimaksulla, muista maksutavoista peritään maksutapalisä/laskutuslisä. Sähköpostiin toimitettava pdf-lasku maksaa 2,50€, MobilePay siivouksen yhteydessä +3€/maksu ja muut laskutyypit (sähköinen lasku tai kirjelasku) 5,50€/lasku. Maksuehto on maksimissaan 14 päivää netto, huomioiden se, että aiempi siivouskerta tulee olla maksettuna ennen seuraavaa siivouskertaa. Tuntityössä työ laskutetaan 15 minuutin tarkkuudella siten, että jokainen alkanut neljännestunti pyöristetään ylöspäin seuraavaan täyteen

neljänneksen.

Esimerkki:

Jos työn suoritus alkaa klo 16:30 ja päättyy klo 17:27, kertyy työaikaa 57 minuuttia. Tämä pyöristetään seuraavaan täyteen neljänneksen eli 60 minuuttiin (1 tunti) per työntekijä. Yhtiö pidättää oikeuden soveltaa tätä pyöristyssääntöä kaikkiin laskutettaviin työaikoihin.

Urakasopimuksessa sovitaan erikseen maksuohjelma, vähintään kahteen erään, ennen aloitusta maksettavaan aloitusmaksuun ja urakan lopussa tapahtuvaan loppumaksuun. Viivästyskorko on voimassa olevan korkolain mukainen. Laiminlyödyt maksut siirrämme perintätoimiston käsiteltäväksi.

Hinnat ovat kulloinkin voimassa olevan hinnaston ja tilausvahvistuksen/sopimuksen mukaiset. Jos palvelun hintaa ei ole määritetty asiakkaalle toimitetussa tilausvahvistuksessa/sopimuksessa, käytetään kulloinkin voimassa olevaa yhtiön hinnastoa. Voimassa oleva hinnasto löytyy yhtiön nettisivuilta. Asiakas hyväksyy hinnoittelun hyväksyessään yleiset sopimusehdot. Yhtiö pidättää oikeuden mahdollisiin hinnan muutoksiin. Hinnan muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti asiakkaalle 30 päivää ennen uusien hintojen voimaantuloa, paitsi jos hinnanmuutos johtuu Yhtiöstä riippumattomista syistä (esim. alv-korotus), tällöin hinnanmuutoksesta ilmoitetaan kirjallisesti 14 päivää ennen uusien hintojen voimaantuloa.

Työn sisältö ja rajoitukset

Työn sisältö määräytyy tilatun palvelukokonaisuuden mukaan. Yhtiö ei ole velvollinen suorittamaan palvelusopimuksen ylittäviä tehtäviä. Erikoissiivouksissa asiakkaan on taattava, että siivottavassa huoneistoissa ei ole mitään sellaista, joka vaarantaa siivoojien terveyden. Tällaisessa tilanteessa asiakas on korvausvelvollinen Yhtiötä ja siivoojaa kohtaan täysmääräisesti.

Kotitalousvähennys

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

Henkilötiedot ja tietosuojat

Yhtiötä ja sen työntekijöitä sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus asiakkaista tai tämän olosuhteista. Yhtiöllä on tiukat laatuvaatimukset työntekijöitään kohtaan. Yhtiö sitoutuu käsittelemään asiakkaidensa henkilötietoja yleisen tietosuojat-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. 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 työteko tästä johtuen estyy tai työmäärä nousee, siivoustapahtuma voidaan katsoa peruutukseksi alle 3 arkipäivää aiotusta siivousajankohdasta tai palvelusta voidaan periä lisämaksua.

Asiakkaan osallistuminen tavaroiden järjestelyyn

Asiakas voi halutessaan osallistua tavaroiden järjestelyyn, jos Asiakas ei näin tee on Yhtiöllä oikeus heittää kaikki roskiin. Asiakkaan on merkittävä selkeästi paperilla sellaiset tavarat, jotka haluaa säilytettävän. Jos kuitenkin

vahinko tapahtuu ja säilytettävät tavarat on mennyt roskeen siivouksen yhteydessä Yhtiö ei ole korvausvelvollinen.

Yhtiölle kuulumattomat palvelut

- *eritesiivous*

Eritteiden, (kuten: ihmisen/eläimen uloste, veri ja oksennus) siivoamisesta peritään 15€ eritelisä per erite. 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 sopimuksiin liittyvät riidat, kiistat tai vaatimukset sovinnollisesti neuvottelemalla. Yhtiön ja asiakkaan väliset sopimattomat riidat ratkaistaan Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa.