

# Sopimus ja palveluehdot

Su-San Ihana Koti OY  
Y-tunnus 3465101-2

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 päättyään muutoksen voimaantulo päivänä.

## 1. Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Su-San Ihana Koti Oy:n toimittamiin palveluihin.

## 2. Sopimusasiakirjat

Asiakkaan ja yhtiön välinen sopimus syntyy, kun asiakas allekirjoittaa palvelusopimuksen ja asiakas hyväksyy nämä yleiset ehdot. Kaikki yhtiön laatimat sopimukset ovat toistaiseksi voimassa olevia, ellei sopimuksessa ole toisin sovittu.

## 3. Toimittajan velvollisuudet

Su-San Ihana Koti Oy sitoutuu toimittamaan tilatut palvelut ja tuotteet palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa, mutta ei vastaa mahdollisesta äkillisestä palvelun siirtymisestä esim. sairastapauksen vuoksi. Yhtiö vastaa toimituksen laadusta ja luotettavuudesta normaalitasolla.

### 3.1. Ammattijärjestäjän velvollisuudet

Ammattijärjestäjä sitoutuu noudattamaan Suomen Ammattijärjestäjät ry:n laatimaa eettistä ohjeistusta. Ohjeistus pitää sisällään asiakkaan etuun, auttamiseen ja kunnioittamiseen, luottamuksellisuuteen sekä avoimuuteen ja rehellisyyteen mutta myös totuudenmukaisuuden liittyviä asioita.

Ammattijärjestäjällä ei koskaan ole oikeutta ottaa asiakkaan tavaroita itselleen tai myydä niitä eteenpäin omaksi hyväkseen, eikä myöskään varastoida tavaroita. Ammattijärjestäjä toimii asiakkaan lähtökohdista ja

hänen tahtoaan kunnioittaen. Ammattijärjestäjä ei koskaan tee lopullisia päätöksiä itsenäisesti.

#### **4. 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. Mikäli palvelun toteutus estyy kokonaan asiakkaasta johtuvasta syystä, asiakas on velvollinen ilmoittamaan tästä Su-San Ihana Koti Oy:n yhteyshenkilölle. Peruutusehdoista lisää peruutukset ja muutokset osiossa.

Asiakas ei saa kartoituskäynnillä eikä järjestettäessä olla alkoholin tai muun arviointikykyä heikentävän aineen vaikutuksen alainen. Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta. Asiakkaan on tiedotettava yhteistaloudessa asuville tilaamastaan palvelusta. Ammattijärjestäjä ei ole vastuussa, jos asiakas jälkikäteen katu järjestettäessä tekemiään päätöksiä.

#### **5. Siivouspalveluiden toteutus**

Siivous toteutetaan toimittajan puhdistusaineilla ja välineillä. Su-San Ihana Koti Oy käyttää siivouksessa ekologisia puhdistusaineita, ellei toisin palvelusopimuksessa sovita. Puhdistusaineet sisältyvät käyntikerran hintaan.

#### **6. Kartoituskäynti**

Kohteena on asiakkaan koti, jossa tehdään kartoituskäynnin yhteydessä suunnitelma ja sopimus. Asiakas ei ole sitoutunut ottamaan jatkopalvelua kartoituskäynnin jälkeen. Tällöin on huomioitavaa kartoituskäynnin normaali laskutus.

#### **7. Maksut ja kilometrikorvaukset**

Maksu ja sen sisältö määritellään palvelusopimuksessa. Maksut peritään toteutuneiden toimenpiteiden perusteella jälkikäteen, maksuehdon ollessa 7 päivää laskun päiväyksestä.

Asiakkaalle lähetetään maksuhuomautus, kun maksu on myöhässä 14 päivää. Jos laskua ei makseta maksuhuomautuksen määräpäivään mennessä, saatava laitetaan perintään. Matkan ylittäessä 10 km, veloitetaan kilometrikorvaus 0,59€/km.

## **8. Peruutukset ja muutokset**

Tilauksen voi muuttaa tai perua veloituksetta, kun varauksen alkuun on yli 24 tuntia. Muussa tapauksessa veloitamme perumiskorvauksena asiakkaalta saman hinnan kuin sopimuksen mukaisesti toteutuneesta palvelusta. Perumiset ja muutokset voi tehdä arkisin klo 9-18 puhelimitse, tekstiviestitse numeroon +358442316391 tai sähköpostitse info@su-sanihanakoti.com

## **9. Vaitiolo - ja salassapitovelvollisuus**

Su-San Ihana Koti Oy asettaa toiminnalleen ja henkilökunnalleen tiukat luotettavuus- ja laatuvaatimukset. Kaikkia työntekijöitämme sitoo ehdoton vaitiovelvollisuus, joka on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

## **10. Vastuu ja vahingot**

Su-San Ihana Koti Oy vastaa suoranaista ja välittömistä vahingoista, jotka sen palveluksessa oleva henkilö on tahallaan tai tuottamuksellisesti aiheuttanut. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja sen rajoitukset määräytyvät Su-San Ihana Koti Oy:n vastuuvakuutuksen ehtojen mukaisesti. Su-San Ihana Koti Oy: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. Su-San Ihana Koti Oy ei vastaa missään olosuhteissa asiakkaalle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Su-San Ihana Koti Oy ei ole vastuussa niistä asiakkaalle aiheutuvista vahingoista, jotka ovat Su-San Ihana Koti Oy:n vaikutuspiirin ulkopuolella (esim. luonnonilmiöt, häiriöt yleisessä sähkönjakelussa, tms.).

## **11. Reklamaatio ja huomautukset**

Mikäli asiakas on tyytymätön palvelun toimitukseen, siitä tulee ilmoittaa kirjallisesti Su-San Ihana Koti Oy:n yhteyshenkilölle viimeistään kolmen (3) päivän kuluessa palvelun suorittamisesta tai virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi pitänyt havaita. Tässä tapauksessa Su-San Ihana Koti Oy korjaa, mikäli mahdollista, virheen viivytyksettä. Mikäli palvelu on ollut kokonaisuudessaan virheellinen tai sopimusta on laiminlyöty, Su-San Ihana Koti Oy:llä on aikaa hoitaa kolme (3) vuorokautta laiminlyönnit asiakaskohteessa sopimuksen mukaiselle laatutasolle.

## **12. Ylivoimainen este**

Su-San Ihana Koti Oy ei ole vastuussa ylivoimaisesta esteestä tai ennalta arvaamattomasta syystä aiheutuneesta vahingosta. Tällaisia esteitä ovat mm. luonnonmullistukset, rajuilmat tai kulkutaudit.

## **13. Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen**

Mikäli asiakas haluaa purkaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen, se on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisaika on yksi viikko.

## **14. Erimielisyydet ja niiden 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 Helsingin käräjäoikeudessa.