

Palveluehdot

Salassapitovelvollisuus

Huippusiivouksen työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös tämän sopimuksen päätyttyä.

Toimittajan velvollisuudet

Huippusiivous sitoutuu tuottamaan tilatut palvelut palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Huippusiivous vastaa toimituksen laadusta ja luotettavuudesta normaalitasolla. Huippusiivous on vakuuttanut toimintansa vastuuvakuutuksella. Huippusiivouksen asiakaspalvelu ottaa vastaan asiakaspalautteet ja reklamaatiot sekä sopii palvelusopimuksen sisältöön ja toteutuksiin liittyvistä muutoksista.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa siitä, että on antanut kaiken palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisen tiedon palvelusopimuksessa. Jos asiakkaalle aiheutuu vahinkoa puutteellisen informaation johdosta, vahinkoa ei tällöin korvata. Asiakkaan tulee asianmukaisesti suorittaa oma osuutensa ja toimillaan helpottaa palvelun asianmukaista toteutusta. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Huippusiivouksen työntekijöillä on esteetön pääsy sovittuina ajankohtina suorittamaan palvelusopimuksessa määritellyjä työtehtäviä, ellei avainsäilöstä tai avaimen luovutuksesta Huippusiivouksen käyttöön olla sovittu. Mikäli sopimuksen mukaisen palvelun suorittamisen aloitus viivästyy asiakkaasta johtuvasta syystä, on Huippusiivous veloittaa odotusajalta kulloinkin voimassa olevan tuntiveloitushinnan mukaisen korvauksen. Mahdollinen ylimenevä aika veloitetaan hinnaston mukaan. Mikäli palvelun toteutus estyy kokonaan asiakkaasta johtuvasta syystä eikä asiakas ole tästä ilmoittanut Huippusiivouksen asiakaspalveluun vähintään 7 vuorokautta aikaisemmin, on Huippusiivouksella oikeus laskuttaa asiakkaalta sama hinta kuin sopimuksen mukaisesti toteutuneesta palvelusta.

Minimityöaika

Minimityöaikamme on säännöllisessä kotisiivouksessa kaksi (2) henkilötyötuntia. Kertasiivouksissa, muuttosiivouksissa, käyttöönotto siivouksissa ja ikkunanpesuissa minimityöaika on kaksi (2) henkilötyötuntia.

Siivousvälineet ja -aineet

Työ tehdään Huippusiivouksen aineilla ja välineillä, mikäli muuta ei ole kirjallisesti erikseen sovittu. Mikäli asiakas edellyttää omien puhdistusaineiden ja/tai välineiden käyttö, on asiakas velvollinen opastamaan käytössä sekä hankkimaan nämä. Mikäli Huippusiivous joutuu erikseen hankkimaan erikoisvälineitä tai -puhdistusaineita, laskutetaan nämä asiakkaalta erikseen. Normaalit peruspuhdistusaineet ja -välineet kuuluvat palvelun kokonaishintaan. Yleisenä käytäntönä on asiakkaan imurin ja vessaharjan käyttäminen hygieniasyistä, ellei toisin sovita. Asiakkaan välineitä käytettäessä, Huippusiivous ei vastaa kuluvien osien rikkoutumisesta, eikä huollosta.

Palvelumaksut ja muut kustannukset

Palvelumaksu ja sen sisältö määritellään palvelusopimuksessa. Maksut peritään 15 minuutin tarkkuudella jälkikäteen, jollei muusta ole sovittu. Laskun maksun viivästyessä perimme lain mukaista viivästyskorkoa. Asiakkaan on esiteltävä laskuun kohdistuvat huomautukset seitsemän (7) päivän kuluessa laskun päiväyksestä. Veloitamme jokaisen siivous käynnin lisäksi 15min siirtymäaika. Siirtymäajan hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan sopimuksen mukaan.

Arkipyhät

Arkipyhille osuvat säännöllisen kotisiivouksen vuorot siirrämme korvaavaan ajankohtaan. Toteutamme korvaavan siivouskerran mahdollisimman pian, viimeistään yhden (1) kuukauden kuluttua arkipyhästä.

Sopimusehtojen muutokset

Sopimuksen muutokset ovat päteviä kirjallisena ja molempien osapuolten allekirjoittamana tai sähköpostilla molempien osapuolien hyväksymänä. Asiakkaalla on oikeus keskeyttää palvelu tilapäisesti ilman kuluja viimeistään viikkoa ennen sovitun palvelun suorittamista kuitenkin korkeintaan kahdeksi (2) kalenterikuukaudeksi säilyttääkseen palvelun ennallaan tilapäisen keskeytyksen jälkeen. Mikäli asiakkaalla on tarve muutokselle yksittäisen käyntikerran osalta, voi käyntikerran siirtää veloituksetta yli 24 tunnin varoitusajalla. Alle 24 tunnin varoitusajalla tapahtuvista siirroista on Huippusiivouksella oikeus veloittaa 10€ siirtomaksu. Mikäli asiakkaan täytyy peruuttaa yksittäinen käyntikerta, tulee sen tapahtua vähintään seitsemän (7) vuorokautta ennen suunniteltua siivousajankohtaa. Käyntikerran peruuttamisesta alle seitsemän (7) vuorokauden varoitusajalla on Huippusiivouksella oikeus veloittaa asiakkaalta sama hinta kuin sopimuksen mukaisesti toteutuneesta palvelusta. Mikäli Huippusiivous ei pysty suorittamaan työtä sovittuna ajankohtana ennalta arvaamattomasta syystä, tällöin Huippusiivouksella on velvollisuus tarjota asiakkaalle uutta ajankohtaa. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus peruuttaa käyntikerta, jos Huippusiivouksen ehdottama muutos ajankohdalle ei ole sopiva. Tällöin asiakasta ei laskuteta peruuntuneesta käyntikerrasta. Ennalta arvaamattomana syynä voidaan pitää työntekijän estymistä työnteosta kyseisenä ajankohtana.

Palvelun hinnoittelu ja työaika-arvio

Kerromme asiakkaillemme työaika-arvion tilauksen yhteydessä, mutta veloitamme aina siivoukseen kuluneen ajan mukaisesti. Tämä koskee kaikkia Huippusiivouksen palveluita. Siivouksen tuntihinta määräytyy tilaushetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti ja viivästyskorko kulloinkin voimassa olevan lain mukaan

Vastuu ja vahingot

Huippusiivous vastaa suoranaisista ja välittömistä vahingoista, jotka sen palveluksessa oleva henkilö on tahallaan tai tuottamuksellisesti aiheuttanut. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja sen rajoitukset määräytyvät Huippusiivouksen vastuuvakuutuksen ehtojen ja vahingonkorvauslain mukaisesti. Huippusiivouksen 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. Huippusiivous ei vastaa missään olosuhteissa asiakkaalle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Huippusiivous ei ole vastuussa niistä asiakkaalle aiheutuvista vahingoista, jotka ovat Huippusiivouksen vaikutuspiirin ulkopuolella (esim. häiriöt yleisessä sähköjälkelyssä tms.).

Reklamaatiot ja huomautukset

Reklamaatiot ja huomautukset mikäli asiakas on tyytymätön palvelun toimitukseen, siitä tulee ilmoittaa Huippusiivouksen asiakaspalveluun viimeistään yhden (1) arkivuorokauden kuluessa palvelun suorittamisesta tai virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi pitänyt havaita. Tässä tapauksessa Huippusiivous korjaa, mikäli mahdollista, virheen viivytyksettä. Mikäli palvelu on ollut kokonaisuudessaan virheellinen, toimitetaan asiakkaalle ensi sijassa uusi vastaava palvelu.

Ylivoimainen este

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

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 sopimukseen merkittynä päättymispäivänä. Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen irtisanomisaika on molemmin puolin yksi (1) kalenterikuukausi niin, että irtisanomisaika alkaa irtisanomiskuukauden viimeisenä päivänä. Sopimuksen purkaminen Huippusiivouksella 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 Huippusiivoukselle sopimusrikkomuksesta aiheutuneet vahingot ja maksamattomat sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli Huippusiivous on olennaisesti, laiminlyö sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai muutoin olennaisesti rikkoo tämän sopimuksen ehtoja. Sopimusta ei kuitenkaan saa purkaa, jos osapuoli korjaa tilanteen neljänentoista (14) vuorokauden kuluessa kirjallisen huomautuksen saatuaan.

Erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen

Osapuolten väliset erimielisyyden pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan hyvässä yhteisymmärryksessä keskinäisin neuvotteluin. Mikäli asiassa ei päästä sovintoon, ratkaistaan erimielisyydet Oulun käräjäoikeudessa.