

Kotiringin asiakkaan sopimusehdot

1. Sopimuksen osapuolet ja soveltaminen

Näitä tilausehtoja sovelletaan Kotirinki Oy:n, y-tunnus 1784293-3, (jäljempänä Kotirinki) ja palvelun tilaajaan (jäljempänä Asiakas) väliseen sopimukseen. Kotirinki tarjoaa palvelukokonaisuuden, jonka paikallisesti tuottaa Kotiringin edustaja tai sen sopimusyrittäjä, (jäljempänä Palveluntuottaja). Kotiringillä on oikeus siirtää ilman asiakkaan hyväksyntää kolmannelle osapuolelle kaikki näiden ehtojen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet tai vain osan niistä.

2. Sopimuksen kohde

Sopimuksen kohteena on Asiakkaan määrittelemä tila tai palvelun tarve. Pidätämme oikeuden kieltäytyä palvelun tuottamisesta nähtyämme tilauksen tai palvelun kohteen sekä luottotietomerkintöjen vuoksi.

3. Sopimuksen kesto

Sopimus astuu voimaan, kun Asiakas on tilannut palvelun.

Kerta-asiakkuus

Kerta-asiakkaalle tarjottavan palvelun sopimus on voimassa, kunnes Palveluntuottaja on tuottanut Tilausvahvistuksella sovitun palvelun ja Asiakas on maksanut palvelun hinnaston mukaisen hinnan. Kerta-asiakkaana palvelua ei tarvitse erikseen irtisanoa.

Sopimusasiakkuus

Säännölliselle sopimusasiakkaalle tarjottava palvelu on voimassa toistaiseksi molemminpuolisella yhden täyden kalenterikuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaikana kuukausiveloitus jatkuu normaalisti.

Sopimusasiakkaalla on käytössä henkilökohtaiset palvelusivut (Asiakassivu). Ohjeet Asiakassivun käyttöönottoon löytyvät www.kotirinki.fi/asiakassivu.

4. Palveluiden toimittaminen

Palvelun alkaessa tarkennettavat asiat:

- Tilauksen oikeellisuuden tarkistaminen
- Arvonlisäverottomaan palveluun oikeutetuille oikeuden toteaminen sekä Palvelusuunnitelman tekeminen
- Mahdolliset siivousten, kotiapu- ja kotihoivapalveluiden lisätyöt ja lisäpalvelut
- Toimintamalli, mikäli suuntaa antava aika-arvio ylittyy (siivous tai lisäpalvelut)
- Erityistoiveet, helposti rikkoutuvat tai vahingoittuvat esineet, pinnat tai materiaalit
- Avainturvallisuus ja esteetön liikkuminen kohteessa
- Työsuorituksen aikana kotona olevien huomioiminen (esim. lemmikit)
- Siivousasiakkailla siivouskaapin, jätekatoksen, pölynimurin ja kotitalousjakkaran sijainti
- Muut palvelun onnistumisen kannalta olennaiset kysymykset
- Laskutukseen liittyvät kysymykset

Palveluntuottaja koulutetaan kotipalvelutyöhön Kotiringin työohjeiden mukaisesti.

Asiakas vastaa siitä, että Palveluntuottajalla on esteetön ja turvallinen kulku sisäänkäynnille ja jätekatokselle sekä käytännöt sisäänpääsystä kohteeseen on sovittu. Sisäänpääsyyn suosittelemme digitaalisia ratkaisuja tai sisäänkäynnin läheisyyteen asennettavaa avainsäilöä avaimenluovutuksen sijaan.

Siivouspalvelut

Asiakkaan tulee tarjota Palveluntuottajan käyttöön hyväkuntoinen, työhön soveltuva pölynimuri ja tyhjiä pölypusseja, työturvallinen porrasjakkara, WC-pöntön harja sekä tarvittaessa saunan pesuun riittävän pitkä

vesiletku liittämiseen. Asiakas vastaa itse tavaroidensa lajittelusta, järjestelystä ja oikeille paikoilleen sijoittamisesta. Siivouspalvelun yhteyteen sovittu irtotavaroiden lajittelu tai järjestäminen ovat lisäpalvelua.

Kotiringin Asiakkaan luokse jättämät siivousvälineet on tarkoitettu Palveluntuottajan käyttöön ja niiden tulee olla käyttökunnossa yhteisesti sovitussa paikassa. Käytämme siivouksiin aina puhtaita, mukanamme kulkevia ammattimaisia siivousvälineitä. Käytettävät puhdistusaineet ovat turvallisia ja ympäristöystävällisiä. Erikseen sovittaessa erikoispinnoille voidaan käyttää Asiakkaan omia puhdistusaineita (mm. rosteripinnat ja keraaminen liesi), joiden käyttöön Asiakas antaa ohjeistuksen.

5. Tyytyväisyystakuu

Myönnämme Tyytyväisyystakuun sopimuksen mukaisesta palvelusta. Mahdollinen reklamaatio tulee tehdä viipymättä, kuitenkin viimeistään työn suorittamista seuraavana arkipäivänä ensisijaisesti Palveluntuottajalle. Reklamaation voi vaihtoehtoisesti esittää Kotiringin Palvelukeskuksen asiakaspalvelulle p. 03 339 99 903, asiakaspalvelu@kotirinki.fi. Palveluntuottaja korjaa asian reklamoidun työn osalta kuntoon viipymättä ja ilman lisäkustannuksia, jos lopputuloksessa havaitaan puutteita, jotka johtuvat Palveluntuottajan toiminnasta.

6. Palveluiden aikataulutus

Pääasiallinen työaika palveluiden toimittamiseen on arkisin maanantaista perjantaihin klo 8–16 välillä. Palvelun turvaamiseksi, poikkeavista työvoimatilanteista johtuen pidätämme oikeuden Palveluntuottajan ja aikataulun muutoksiin. Palveluntuottaja vahvistaa ajan soittamalla Asiakkaalle kahden arkipäivän aikana Tilausvahvistuksen saapumisesta.

Kerta-asiakkuus

Kerta-asiakkaalle palvelut tuotetaan Tilausvahvistuksella sovittuna ajankohtana.

Sopimusasiakkuus

Ensimmäinen kerta tuotetaan Tilausvahvistuksella sovittuna ajankohtana. Seuraavan kuukauden palveluvuorojen ajankohdat julkaistaan säännöllisen palvelun Asiakkaille kuluvan kuukauden 20. päivään mennessä. Palveluvuorot löytyvät Asiakassivulta.

- Lisäpalvelupyynnöt sekä palveluvuoroihin liittyvät jatkuvat tai kertaluonteiset toiveet tulee esittää Palveluntuottajalle edellisen kuukauden 15. päivään mennessä.
- Säännöllisten palveluiden aikataulutus suunnitellaan rullaavana kuukausikalenterina, jolloin palveluviikonpäivät vaihtelevat kuukausittain.

Asiakkaalla on mahdollisuus veloituksetta pitää kalenterikuukauden mittainen palvelutauko kerran vuodessa. Koska muutokset aiheuttavat erityisjärjestelyjä mm. työvoiman suhteen, on palvelutauosta ilmoitettava Palveluntuottajalle viimeistään taukoa edeltävän kuukauden 15. päivä. Pidemmistä tauoista tai asiakkaan joutuessa esim. sairaalahoitoon pyydämme ottamaan yhteyttä Kotiringin Palvelukeskuksen asiakaspalveluun. Yli kuukauden mittaisen palvelutauon jälkeen palvelu jatkuu tuntihintaisella ensisiivouksella. Palvelutaukoa ei voi hyödyntää irtisanomisaikana.

7. Tilauksen peruminen ja palvelun estyminen

Jos Asiakas tai joku hänen taloudessaan sairastuu tarttuvaan tautiin, tulee siitä työturvallisuussyistä ilmoittaa Palveluntuottajalle mahdollisimman pian. Myös äkillisestä sairastumisesta tai loukkaantumisista johtuvissa peruutuksissa palveluvuorolle sovitaan korvaava aika tai palvelu Palveluntuottajan kanssa. Korvaava käyntiaika pyritään toteuttamaan kohtuullisen ajan kuluessa.

Mikäli Asiakas haluaa muuttaa tai perua ilmoitetun palveluvuoron veloituksetta, tulee se tehdä viimeistään viikkoa ennen ilmoitettua palveluvuoroa. Mikäli peruutus tehdään alle viikkoa ennen, kuitenkin viimeistään vuorokautta ennen Asiakkaasta johtuvasta syystä, laskutamme puolet suuntaa antavasta aika-arviosta (minimi 1,5 tuntia) tai säännöllisen Asiakkaan palveluvuorosta (minimi 60 €).

Mikäli palveluvuoro peruuntuu alle vuorokautta ennen varattua palveluaikaa Asiakkaasta johtuvasta syystä, veloitamme palvelun koko suuntaa antavan aika-arvion (minimi 3 tuntia) tai säännöllisen asiakkaan palveluvuoron normaalisti (minimi 90 €).

Irtisanomisajalle sijoittuvia palveluvuoroja ei voi perua maksutta. Mikäli Asiakas peruu palveluvuoron irtisanomisaikana, Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa palvelu normaalin kuukausiveloituksen mukaisesti.

Perumiset ja siirrot tulee aina tehdä ensisijaisesti joko soittamalla tai lähettämällä viesti Palveluntuottajalle, joka vastaa palvelusta. Vaihtoehtoisesti perumisen voi tehdä Kotiringin Palvelukeskuksen asiakaspalveluun p. 03 339 99 903 tai asiakaspalvelu@kotirinki.fi. Jos Asiakas käyttää tilauksen perumiseen muita menetelmiä ja kanavia, eikä saa perumisesta vahvistusta Palveluntuottajalta tai Kotiringin Palvelukeskukselta, Kotirinki voi katsoa, että perumista ei ole tapahtunut ja laskuttaa Asiakasta perumisehtojen mukaisesti.

8. Vastuu sisällöstä ja palvelusta

Kotiringin vakuutussumma on esine- ja henkilövahingoissa 500 000 €. Kotirinki edellyttää Palveluntuottajalta vastuuvakuutukset, joissa korvaussumma esine- ja henkilövahingoissa on 500 000 € ja hoivapalveluiden osalta voimassa olevan potilasvakuutuksen. Palveluvastuu työn sisällöstä, laadusta ja asiakasturvallisuudesta on Palveluntuottajalla, joka on velvollinen noudattamaan viranomaisvelvoitteita omissa nimissään.

Asiakkaan tulee kertoa Palveluntuottajalle kaikki se tieto, jolla voidaan ennaltaehkäistä vahingot (esim. tieto särkyvien tai arvokkaiden esineiden sijainnista, kiinnityksestä ja suojauksesta, erityispinnoista, joihin ei saa käyttää puhdistusaineita, kiinteistön toimintaan liittyvistä hallintalaitteista, tarttuvasta taudista, tulevista remonteista, lemmikkieläimistä jne.)

Kotirinki ja Palveluntuottaja eivät vastaa vahingoista, joiden syntyy asiakas on voinut vaikuttaa omalla toiminnallaan. Kotirinki ei vastaa asiakkaalta lainattujen ja palveluiden tuottamiseen käytettävien välineiden normaalista kulumisesta tai siitä johtuvista vioista tai rikkoutumisista. Tällaisia välineitä voivat olla esimerkiksi pölynimuri tarvikkeineen tai suihkuletku liittimineen.

Asiakas on korvausvelvollinen, mikäli asiakaskohteessa oleva lemmikkieläin aiheuttaa esine- tai henkilövahingon Palveluntuottajalle.

9. Laskutus ja muutokset hintoihin

Hinnat sisältävät arvonlisäveron, ellei toisin mainita. Kotiringillä on oikeus tarvittaessa tarkistaa Asiakkaan oikeus arvonlisäverottomaan palveluun. Tuntiveloitus laskutetaan henkilötyötunteina jokaiselta alkavalta puolelta tunnilta. Pidätämme oikeudet hinnanmuutoksiin. Palkkakehityksestä johtuvat kustannukset voidaan lisätä ilman eri ilmoitusta palvelusopimushintaan. Järjestelykulu sisältää matkakulut palvelualueella, välinehuolto-, siivousaine-, sekä hallintokulut.

Paperilaskun lähettämisestä veloitetaan hinnaston mukainen laskutuslisä. E-laskuna, sähköpostilla tai suoramaksuun lähetetyistä laskuista ei veloiteta laskutuslisää.

Kerta-asiakkaat

Palveluvuoro veloitetaan toteutuneiden henkilötyötuntien ja mahdollisen laitevuokran perusteella. Minimilaskutus on kolme henkilötyötuntia. Maksuehto on 10 päivää netto.

Sopimusasiakkaat

Ensimmäinen palveluvuoro veloitetaan toteutuneiden henkilötyötuntien perusteella jälkikäteen. Minimilaskutus on kolme henkilötyötuntia. Poikkeuksena ovat kotiapu- ja kotihoivapalvelut, joissa minimilaskutus on kaksi henkilötyötuntia. Ensimmäiselle laskulle lisätään kaikki ensimmäiselle kuukaudelle sovittujen palveluvuorojen hinnan osuus.

Palvelusopimushinta laskutetaan sopimusasiakkailta palveluntuottamiskuukauden alussa, eräpäivä on palvelukuukauden 15. päivä riippumatta palveluvuorojen ajankohdasta. Lisäpalvelut tilataan sopimusasiakkaan edullisemmalla tunti hinnalla suoraan Palveluntuottajalta tai Asiakassivulta. Lisäpalvelut suoritetaan palveluvuoron yhteydessä. Lisäpalvelut laskutetaan henkilötyötunteina ja mahdollisten laitemaksujen kanssa kuukausilaskun yhteydessä.

10. Kotitalousvähennys

Palveluiden työn osuus oikeuttaa kotitalousvähennykseen. Lisätietoja kotitalousvähennyksestä saa www.vero.fi sivuilta. Kotitalousvähennystietojen automaattinen ilmoittaminen Verohallinnolle on mahdollista ottaa käyttöön

Asiakassivulla. Ilmoitusta varten tarvittavan yhteenvedon palveluostoista voi tulostaa veloitusasetta. Erikseen tilatusta paperisesta laskutuskoonnin lähetyksestä veloitetaan hinnastonmukaisesti.

11. Vinkkipalkkio ja kampanjaetu

Kotirinkillä on oikeus tarvittaessa tarkistaa Asiakkaan oikeus hyödyntää vinkkipalkkiota, kampanja- tai kumppanikoodia, joka oikeuttaa palvelusta annettavaan alennukseen.

Vinkkipalkkio

Vinkkipalkkion saaminen/käyttäminen edellyttää, että molemmilla osapuolilla on voimassa oleva säännöllinen sopimus Kotirinkin kanssa. Sopimuksen päättyessä käyttämättömiä asiakasvinkkipalkkioita ei hyvitetä.

Kampanjaetu

Palvelun aloitukseen liittyvä kampanjaetu on kertaluonteinen. Samaan tilaukseen voi hyödyntää vain yhtä kampanjaetua tai tarjousta kerrallaan.

Mikäli säännöllinen asiakkuus päättyy alle kolmen kuukauden sisällä palvelun alkamisesta, veloitamme mahdollisen kampanjaedun hinnastonmukaisesti viimeisen laskun yhteydessä.

12. Tietojen käsittely

Kotirinki ja Palveluntuottajat käsittelevät tietojärjestelmissään asiakastietoja. Tällainen tietojenkäsittely on tarpeellista sovittujen palvelujen tarjoamiseksi. Asiakas hyväksyy sopimuksen ja antaa suostumuksensa mainittuun tietojenkäsittelyyn palvelun tilaamalla. Lisätietoja Asiakkaan tietosuojasta saa lukemalla kotisivuilla esitetyn rekisteriselosteen.

13. Riitatapaukset ja niiden ratkaisu

Riitatapaukset pyritään aina sopimaan neuvottelemalla. Asiakas voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvojaan. Mikäli asiaa ei voida sopia, käsitellään se Hämeenlinnan käräjäoikeudessa.