

CLEANMARIN OY

2012-

CleanMarin Oy Siivoussopimus ja palveluehdot

Yleiset siivous, toimitus- ja sopimusehdot

1. Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Siivous- ja puhdistuspalvelu yrityksen CleanMarin Oy:n tekemiin siivouspalvelu,- sekä tilaussopimuksiin.

2. Sopimusasiakirjat

Siivouspalvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat allekirjoitettu Siivouspalvelusopimus ja nämä yleiset ehdot. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa asiakirjojen pätevyys toisiinsa nähden määräytyy tässä luetellun järjestyksen mukaan sekä siivoussopimuksessa olevien pätevyysjärjestyksien mukaan. Henkilöasiakkaiden osalta noudatetaan kuluttajansuojalain määräyksiä, mikäli ne ovat ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa.

3. Yhteyshenkilöt

Kumpikin osapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijapuolelle sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. CleanMarin Oy nimeää kohdevastaavan. Joka vastaa työnlaadusta siivoussopimuksen mukaan ja raportoi tarvittaessa tilaajalle asiakaskohteessa tapahtuvista muutoksista tai mahdollisista päivystystöistä.

4. Toimittajan velvollisuudet

CleanMarin Oy sitoutuu toimittamaan siivoussopimuksessa mainitut palvelut ja tuotteet siivoussopimuksen mukaan. CleanMarin Oy vastaa toimituksen laadusta ja luotettavuudesta normaalitasolla. CleanMarin Oy on vakuuttanut toimintansa vastuuvakuutuksella (FENNIA). CleanMarin Oy vastaanottaa asiakaspalautteet ja mahdolliset reklamaatiot puhelimitse ja sähköpostilla sekä www-sivujen palautelomakkeen kautta. Palautteet käsitellään viipymättä ja CleanMarinilla on yksi (2) vuorkautta saattaa laiminlyönnit asiakaskohteessa siivoussopimuksen mukaiselle laatutasolle.

5. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa siitä, että on antanut kaiken palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisen tiedon siivouspalvelusopimuksessa. Jos asiakkaalle aiheutuu vahinkoa puutteellisen informaation johdosta, tätä ei korvata. Mikäli palvelun toteutus estyy kokonaan asiakkaasta johtuvasta syystä, eikä asiasta ole sovittu kirjallisesti asiakkaan ja CleanMarin:n nimeämän yhteyshenkilön kesken vähintään 72 tuntia aikaisemmin, on CleanMarin Oy:llä oikeus laskuttaa asiakkaalta sama hinta kuin sopimuksenmukaisesti toteutuneesta palvelusta. Asiakas ei saa sopia työn sisältöön tai toteutukseen liittyvistä muutoksista muiden, kuin CleanMarin Oy:n kanssa. Normaalit peruspuhdistusaineet sisältyvät siivoussopimuksen hintaan.

6. Palvelumaksut ja muut kustannukset

Palvelumaksu ja sen sisältö määritellään palvelusopimuksessa. Mikäli maksun perusteena on jatkuva palvelusopimus, se eräännyy maksettavaksi niin kuin siivouspalvelusopimuksessa on sovittu. Muut maksut peritään toteutuneiden toimenpiteiden perusteella jälkikäteen, maksuehdon ollessa 7-14 päivää laskun päiväyksestä. Viivästyneille maksuille peritään vuotuista, lain mukaista viivästyskorkoa sekä huomautuskulut 12 euroa. Jatkuvasse palvelusopimuksessa määritelty hinta on kiinteä ja laskutetaan asiakkaalta kerran kuukaudessa. Asiakkaan on esitettävä laskuun kohdistuvat huomautukset viiden (5) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

7. Palvelumaksujen muutokset

Palvelusopimuksen hinta on sidottu elinkustannusindeksiin. Hinta tarkistetaan aina siivoussopimukseen kirjatusa aloituspäivästä vuosi eteenpäin, kuitenkin kerran vuodessa. Hinnantarkistuksesta ilmoitetaan aina kirjallisesti tilaajalle. Lisäksi CleanMarin Oy on sopimuskauden aikana oikeutettu tekemään julkisten maksujen ja verojen korotusten mukanaan tuomia muutoksia palvelumaksuihin ilman, että tätä voidaan pitää purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena. Näistä palvelumaksun muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan heti niiden perusteiden tultua selvitettyiksi.

8. Siivoussopimuksen muuttaminen ja tilapäinen keskeytys

Sopimuksen muutokset ovat päteviä vain kirjallisina ja molempien osapuolten allekirjoittamina. CleanMarin Oy on kuitenkin oikeutettu yksipuolisesti muuttamaan sopimusehtoja ilman, että tätä voidaan pitää purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena silloin, kun muutos johtuu lain tai viranomais määräysten muutoksesta tai toimintaympäristön oleellisesta muuttumisesta ja sopimuksen muuttaminen on välttämätöntä palvelun toteuttamiseksi. Kotitalous asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilapäisesti palvelutilaus ilman kuluja viimeistään viikkoa ennen sovittua palvelun tapahtumapäivää. Ilmoittamispäivä ja tapahtumapäivä lasketaan mukaan viikkoon.

9. Sopijapuolten maksukyky

Mikäli jompikumpi sopijapuoli joutuu konkurssiin, selvitystilaan, yrityssaneerausmenettelyyn tai muutoin vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin eikä tämän vuoksi kykene suorittamaan sopimuksen mukaisia velvoitteitaan, on toisella osapuolella oikeus keskeyttää omat suorituksensa ja lisäksi oikeus purkaa sopimus kokonaan tai määrätyiltä osin ilmoittamalla siitä kirjallisesti vastapuolelle.

10. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus

CleanMarin Oy:n työntekijät ovat vaitiolo- ja salassapitovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättyttyä.

11. Vastuu ja vahingot

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

12. Reklaamaatit ja huomautukset

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

14. Ylivoimainen este

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

15. 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 kolme (3) kalenterikuukautta niin, että irtisanomisaika alkaa irtisanomispäivänä.

17. Matkakulut

Siivoussopimus pitää sisällään matkakulut.

Kertaluonteiset ja erikseen tilatut siivouspalvelut eivät sisällä matkakuluja. Kehä 3:n ja paikallisten liikennelaitosten toimialueen ulkopuolelle jääviltä toimeksiannoilta CleanMarin Oy veloittaa kustannuksien mukaisen matkakorvauksen sekä ajan.

18. Avaimet

CleanMarin Oy on turvamerkinnyt asiakasavaimien avainperät. CleanMarin Oy on vastuuvakuuttanut asiakaskohteiden avaimet. CleanMarin Oy ei ilman tilaajan lupaa saa kopioida, teettää tai luovuttaa asiakasavaimia ulkopuoliselle henkilölle.

Asiakasavaimien hausta CleanMarin Oy perii 30 euron hakumaksun.

19. Siivoussopimuksen purkaminen

CleanMarin Oy:lla on oikeus purkaa sopimus päätymään välittömästi, jos asiakas laiminlyö sopimuksen mukaiset maksut toistuvasti tai enemmän kuin 30 päivää tai jos asiakas toistuvasti rikkoo sopimusta.

Asiakkaan on tällöin korvattava CleanMarin Oy:lle sopimusrikkomuksesta aiheutuneet vahingot ja maksamattomat sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli CleanMarin Oy olennaisesti laiminlyö sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai muutoin olennaisesti rikkoo tämän sopimuksen ehtoja. Sopimusta ei kuitenkaan saa purkaa, jos osapuoli korjaa tilanteen seitsemän (7) vuorokauden kuluessa kirjallisen huomautuksen saatuaan.

20. Erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen

Osapuolten väliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan hyvässä yhteisymmärryksessä keskinäisin neuvotteluin. Mikäli asiassa ei päästä sovintoon ja sopimuksissa mainitut asiakirjat ovat sisällöltään ristiriidassa, niiden keskenäinen pätevyysjärjestys on seuraava: Voimassa oleva sopimus, KHI YSE 2000 ja viimekädessä erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

21. Siivoussopimuksen ulkopuoliset ja erikseen tilatut työt / ei koske sopimusasiakkaita

Erikseen tilatut kertaluonteiset siivouspalvelut, urakka ja keikkatyöt sovitaan asiakkaan kanssa tilauksen yhteydessä. CleanMarin kirjaa tilaus- lähetteen ja toimittaa asiakkaan halutessa kopion tilauksesta/lähetteestä. Hinta, matkakustannukset ja avaimien haut sovitaan asiakkaan kanssa tilausta tehdessä.

Työaika:

Arkisin (ma – pe) klo 07.00 – 17.00

Arkisin (ma – pe) klo 17.00 – 22.00 + 20 %

Arkisin (ma – pe) klo 22.00 – 07.00 + 50 %

Lauantai klo 07.00 – 17.00 + 25 %

Lauantai klo 17.00 – 22.00 + 50 %

Sunnuntai tai arkipyhä + 100 %

Minimityöaika Helsinki (2) kaksi tuntia

Minimityöaika Espoo, Vantaa, Uusimaa (4) neljä tuntia

22. Lahjakorttitilaukset

Maksettuja lahjakortteja ei vaihdeta eikä lunasteta takaisin. Varaus- ja toimitusmaksu on 7 euroa/lähetys.

CleanMarin Oy ei korvaa kadonneita tai vaurioituneita lahjakortteja. Varaukset ja laskut ovat voimassa vain annettuun päivämäärään. Mikäli laskua ei ole maksettu annettuun päivämäärään mennessä, tilaus raukeaa.

Kun lasku on maksettu, lahjakortti postitetaan asiakkaan ilmoittamaan tilausosoitteeseen viiden (5)

vuorokauden kuluessa. Mikäli on poikkeuksellisia pyhäpäiviä, tilaus toimitetaan toimeksiantajalle seuraavana mahdollisena arkipäivänä. Lahjakortti on voimassa kuusikuukautta(6kk) kirjatusta päivämäärästä lähtien.

Lahjakortti oikeuttaa vain kotisiivoukseen, sekä kotitalousverovähennyksen mukaiseen kotipalvelutyöhön

CleanMarin Oy:n palveluvalikoiman mukaan, lahjakortin määräämän tuntiajan puitteissa. Lahjakortti on voimassa arkipäivinä ma - pe 07-00 – 17.00 välisenä aikana. Ei pyhäpäivinä eikä viikonloppuisin. Lahjakortti kotipalvelutyöt tulee tilata ajoissa, vähintään seitsemän (7) vuorokautta aikaisemmin palvelun toteuttamisesta.

Lahjakortti oikeuttaa kotitalousverovähennykseen, mikäli lahjakortti annetaan puolisolle, vanhemmille tai isovanhemmille. CleanMarin Oy postittaa kunkin kuluneen kalenterivuoden päätyttyä, alkavan vuoden tammikuussa kotitalousverovähennystodistuksen CleanMarin Oy:n tiedossa olevaan osoitteeseen.