

Sopimuksen osapuolet ja soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Sevalia Oy:n ("Sevalia") ja Asiakkaan välillä solmittuun palvelusopimukseen.

Sopimuksen kohde ja tarkoitus

Sopimuksen tarkoituksena on määrittää ehdot, joiden mukaan Sevalia tuottaa Asiakkaalle kotipalvelua.

Sopimuskausi

Sopimus astuu voimaan Asiakkaan hyväksytyä tilausehdot, tilattuaan palvelun ja saatuaan vahvistuksen sekä laskun. Asiakas vakuuttaa hyväksymällä tilausehdot antaneensa riittävät ja oikeat tiedot kohteesta, jotta Sevalian asiakaspalvelija voi suorittaa tilatun palvelun. Yksittäisen tilauksen osalta sopimus on voimassa siihen asti, kun asiakas on hyväksynyt suoritettua palvelun.

Asiakas voi tehdä myös säännöllisen tilauksen, milloin asiakkaan kanssa sovitaan palvelun sisällöstä ja ajankohdista erikseen. Tällöinkin kustakin tilauksesta lähetetään erikseen vahvistus ja lasku asiakkaalle.

Palvelut

Sevalia tarjoaa siivous- ja kotipalvelua. Sevalian Asiakas tilaa palvelua tunneissa ja tilatun palvelun kesto ja Asiakkaan toiveet vaikuttavat siihen, miten paljon työtehtäviä ehditään toteuttaa. Sevalia ei sitoudu toimittamaan tiettyä palvelukokonaisuutta.

Hinnat ja laskutus

Sevalian kotipalveluiden hinnat ovat voimassa olevan hinnaston mukaiset ja hintoihin sisältyy voimassa olevan arvolisäverokannan mukainen arvolisävero. Sevalia pidättää oikeudet hintojen muutoksiin.

Mikäli tilattu palvelu jää suorittamatta, Sevalia palauttaa maksun asiakkaalle kokonaisuudessaan.

Tilauksen peruuttaminen tulee tehdä kaksi (2) päivää ennen sovittua palvelun suoritushetkeä. Myöhemmin tehdyistä peruutuksista veloitamme sovittua palvelun hinnasta 50 %. Mikäli peruutus tehdään sovittuna suorituspäivänä, veloitamme palvelun täysimääräisesti. Emme veloita asiakkaalta asiakaspalvelijamme työmatkakustannuksia. Maksuistutuksesta perimme 5 euron ylimääräisen laskutuslisän.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa siitä, että on antanut kaiken palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisen tiedon joko Sevalialle ja Sevalian yhteistyökumppanille eli asiakaspalvelijalle. Asiakkaan on muun muassa kerrottava mahdollista työvälineistä ja puhdistusaineista. Asiakkaan kodissa tapahtuvassa palvelussa asiakkaan on myös huolehdittava asiakaspalvelijan pääsystä sisälle kotiin.

Irtisanominen, siirtäminen tai peruuttaminen

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa, siirtää tai peruuttaa tilaamansa palvelu ilmoittamalla Sevalialle siitä kaksi (2) päivää ennen sovittua palvelun suoritushetkeä. Myöhemmin tehdyistä peruutuksista veloitamme sovittua palvelun hinnasta 50 %. Mikäli peruutus tehdään sovittuna suorituspäivänä, veloitamme palvelun täysimääräisesti.

Ylivoimainen este

Sevalia ei vastaa ylivoimaisen esteen kuten työtaistelun, mellakan, luonnon mullistuksen, sähkö- tai tietoliikennekatkoksen tms. vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevan seikan aiheuttamista sopimusvelvoitteiden täyttämättä jäämisestä tai viivästyemisestä. Ylivoimaisena esteenä pidetään myös autoväylienruuhkia, liikenneonnettomuuksia sekä Sevalian asiakaspalvelijoiden sairastumisia.

Reklamaatiot ja huomautukset

Mikäli Asiakas on tyytymätön tilaamaansa palveluun, siitä tulee ilmoittaa kirjallisesti Sevalialle kahden (2) päivän kuluessa palvelun suorittamisesta tai virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi pitänyt havaita.

Sopimuksen purkaminen

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi, mikäli Sevalia olennaisesti laiminlyö sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai muutoin olennaisesti rikkoo tämän sopimuksen ehtoja.

Sevalialla on oikeus purkaa sopimus, jos asiakas laiminlyö sovittuja maksuja. Sevalialla on oikeus purkaa sopimus myös silloin, jos asiakas laiminlyö tämän sopimuksen velvollisuuksia, eikä korjaa niitä Sevalian pyynnöstä.

Salassapitovelvollisuus

Kaikki Sevalian yhteistyökumppanit ovat sitoutuneet pitämään salassa asiakkaisiin tai heidän henkilökohtaisiin oloihinsa liittyvät seikat. Sevalia ei luovuta Asiakkaan tietoja kolmansille osapuolille, pois lukien ne yhteistyökumppanit, joiden panos palvelun suorittamiselle on välttämätön.

Sopimuksen muuttaminen

Sevalia pidättää oikeudet tilausehtojen muuttamiseen

Sevalian vastuut

Sevalia vastaa välittömistä esine- ja henkilövahingoista, joiden voidaan osoittaa aiheutuneen Sevalian tai Sevalian yhteistyökumppanien toiminnasta suoritettaessa palveluita, ei kuitenkaan silloin, jos vahinko aiheutuu Asiakkaan osoittamien työvälineiden tai puhdistusaineiden soveltumattomuudesta, eikä myöskään silloin, jos Asiakas pyytää siirtämään raskaita huonekaluja siivouksen aikana, esim. pöydät, sohvat, jääkaapit, pakastimet, pesukoneet jne. Sevalia ei vastaa vahingosta myöskään silloin, kun vahinko aiheutuu asiakkaan antamasta puutteellisesta informaatiosta. Sevalia ei vastaa välillisistä vahingoista.

Ristiriitojen ratkaiseminen

Tästä sopimuksesta aiheutuvat riidat pyritään ratkaisemaan neuvotteluilla osapuolten välillä. Sovittelun epäonnistuessa sopimusta koskevat riidat ratkaistaan Seinäjoen käräjäoikeudessa.