



## SIIVOUKSEN YLEISET SOPIMUSEHDOT 1.1.2022 alkaen

### 1. Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Siivous Solinan tekemiin siivouspalvelu- ja tilaussopimuksiin. Siivous Solina on Kiinteistöpalvelu Solina Oy:n siivouksen palvelukonsepti, josta jäljempänä käytämme nimitystä Siivous Solina.

### 2. Sopimusasiakirjat

Siivous Solinan palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat allekirjoitettu Siivous Solinan Kotisiivouksen palvelusopimus, työtehtävien ja lisätyötehtävien kuvaus sekä nämä yleiset sopimusehdot. Tai vaihtoehtoisesti puhelimitse tai sähköpostilla sovittu tilaus.

### 3. Yhteyshenkilöt

Kumpikin osapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa toiselle osapuolelle sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Siivous Solinan nimeää kohdevastaavan, joka vastaa työnlaadusta siivoussopimuksen mukaan ja raportoi tarvittaessa tilaajalle asiakaskohteessa tapahtuvista muutoksista ja olennaisista poikkeamista.

### 4. Toimittajan velvollisuudet

Siivous Solina sitoutuu toimittamaan siivoussopimuksessa mainitut palvelut ja tuotteet siivoussopimuksen mukaisesti. Siivous Solina vastaa toimituksen laadusta ja luotettavuudesta normaalitasolla. Siivous Solina on vakuuttanut toimintansa vastuuvakuutuksella.

### 5. Asiakaspalautteet ja reklamaatiot

Siivous Solina vastaanottaa asiakaspalautteet ja mahdolliset reklamaatiot sähköpostilla, puhelimitse sekä www-sivujen palautelomakkeen kautta. Palautteet käsitellään viipymättä. Asiakkaan on ilmoitettava havaitsemistaan puutteista välittömästi, viimeistään 24 h kuluessa palvelun suorittamisesta. Siivous Solinalla on arkisin viisi (5) vuorokautta aikaa saattaa laiminlyönnit asiakaskohteessa siivoussopimuksen mukaiselle laatutasolle.

### 6. Verovähennys kotitalouksille

Kotisiivousasiakkaille toimitamme pyynnöstä edellisen vuoden kotisiivouksien koontilistan kotitalousverovähennystä varten hinta 5,00 €.

### 7. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa siitä, että hän on antanut kaiken palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisen tiedon siivouspalvelusopimuksessa. Mikäli asiakkaalle aiheutuu vahinkoa puutteellisen informaation johdosta, tätä vahinkoa ei korvata. Mikäli palvelun toteutus estyy kokonaan asiakkaasta johtuvasta syystä eikä asiasta ole sovittu kirjallisesti asiakkaan ja Siivous Solinan nimeämän yhteyshenkilön kesken vähintään viisi (5) vuorokautta aikaisemmin, on Siivous Solinalla oikeus laskuttaa asiakkaalta sama hinta kuin sopimuksen mukaisesti toteutuneesta palvelusta. Asiakas on omalla toiminnallaan velvollinen myötävaikuttamaan siihen, että kotisiivouspalvelut voidaan toteuttaa asianmukaisesti, esteettä ja ajallaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta sopia työn sisältöön tai toteutukseen liittyvistä muutoksista muiden kuin Siivous Solinan yhdyshenkilön tai tämän sijaisen kanssa.

### 8. Palvelumaksut ja muut kustannukset

Palvelumaksu ja sen sisältö määritellään palvelusopimuksessa tai asiakkaan tilatessa netistä sen päiväisen hinnaston mukaan. Mikäli maksun perusteena on jatkuva palvelusopimus, maksu erääntyy maksettavaksi niin kuin siivouspalvelusopimuksessa on sovittu. Siivoustyöt ja muut siivouksiin lukeutuvat työtehtävät laskutetaan toteutuneiden työtuntimäärien perusteella jälkikäteen, mutta minimilaskutus on 2 tuntia työtä/käyntikerta + aine-ja tarvikemaksu. Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä.

Viivästyneille maksuille peritään vuotuista korkolain mukaista viivästyskorkoa ja mahdolliset maksumuistutuskulut viisi (5) euroa sekä maksuvaatimuskulut 14 euroa (mikäli velan pääoma on enintään 100 euroa), 24 euroa (jos velan pääoma on yli 100 euroa ja enintään 1.000 euroa) tai 50 euroa (jos velan pääoma on yli 1.000 euroa). Jatkuvassa palvelusopimuksessa määritelty hinta on kiinteä ja laskutetaan asiakkaalta kerran kuukaudessa. Asiakkaan on esitettävä laskuun kohdistuvat mahdolliset huomautukset seitsemän (7) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

### 9. Palvelumaksujen muutokset

Hinta tarkistellaan kuluja noustessa, mm PAM kipan palkkaneuvottelut, polttoaine hintojen tai tarvikkeiden voimakas nousu. Hiinntarkistuksesta ilmoitetaan aina kirjallisesti tilaajalle. Lisäksi Siivous Solina on sopimuskauden aikana oikeutettu tekemään julkisten maksujen, palkkojen ja verojen korotusten mukanaan tuomia muutoksia palvelumaksuihin ilman, että tätä voidaan pitää purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena. Näistä palvelumaksun muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan viipymättä niiden perusteiden tultua selvitettyiksi.

### 10. Siivoussopimuksen muuttaminen ja tilapäinen keskeytys

Sopimuksen mahdollistamat muutokset ovat päteviä vain kirjallisesti tai sähköisesti lähetettyinä. Kotiapua Solinan 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 muuttamisesta ja sopimuksen muuttaminen on välttämätöntä palvelun toteuttamiseksi. Kotitalousasiakkaalla on oikeus peruuttaa tilapäisesti palvelutilaus ilman kuluja viimeistään kaksi (2) viikkoa ennen sovittua palvelun toimituspäivää. Ilmoittamispäivä ja toimituspäivä lasketaan mukaan viikkoon.

### 11. Sopijapuolten maksukyky

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

#### **12. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus**

Siivous Solinan henkilöstö on vaitiolo- ja salassapitovelvollinen asiakkaiden yksityisyyden ja kotirauhan piiriin kuuluvista asioista. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättyttyä.

#### **13. Vastuu ja vahingot**

Siivous Solina vastaa välittömistä vahingoista, jotka sen palveluksessa oleva henkilö on huolimattomuudesta aiheuttanut. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja sen rajoitukset määräytyvät Siivous Solinan kulloinkin voimassa olevan vastuuvakuutuksen ehtojen mukaisesti. Kotiapu Solinan vastuuta arvioitaessa on lisäksi otettava huomioon asiakkaan mahdollinen myötävaikutus vahingon syntymiseen, asiakkaan antamien tietojen tai toimintaohjeiden mahdollinen puutteellisuus tai virheellisyys sekä se, olisiko asiakas voinut estää tai rajoittaa syntyneen vahingon laajuutta. Siivous Solina ei vastaa missään olosuhteissa asiakkaalle aiheutuneista väliillisistä vahingoista. Siivous Solina ei ole vastuussa niistä asiakkaalle aiheutuvista vahingoista, jotka ovat Siivous Solinan vaikutuspiirin ulkopuolella (esim. luonnonilmiöt, huonosti kiinnitetyt kodinlaitteet, häiriöt yleisessä sähkönjakelussa, yleisen liikenteen keskeytyminen tms.).

#### **14. Ylivoimainen este**

Siivous Solina ei ole vastuussa ylivoimaisesta esteestä tai ennalta arvaamattomasta syystä aiheutuneesta vahingosta. Tällaisia esteitä ovat mm. luonnonmullistukset, rajuilmat, epidemiat, laillinen tai laitton lakko taikka muut työtaistelutoimenpiteet.

#### **15. Sopimuskausi ja irtisanominen**

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole erikseen sovittu. Kotisiivousasiakkailla siivoussopimuksen irtisanomisaika on 31 vuorokautta. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti joko kirjeitse tai sähköpostilla.

#### **16. Matkakulut**

Siivoussopimus sisältää matkakulut 10 km sisältä halmekadulta Jyväskylästä. Ylimenevältä matkalta veloitetaan 0,70 €/km ja peräkärryn kanssa kuljettaessa 0,90€/km.

#### **17. Avaimet**

Siivous Solina säilyttää asiakkaidensa avaimet huolellisesti lukitussa kaapissa toimitiloissa ja luovuttaa ne kulloinkin vuorossa olevalle henkilölle, joka on tulossa asiakkaan luokse. Avaimia ei pysty yksilöimään. Siivous Solina ei ilman tilaajan lupaa saa kopioida, teettää tai luovuttaa asiakasavaimia ulkopuoliselle henkilölle.

#### **18. Siivoussopimuksen purkaminen**

Siivous Solinalla on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, jos asiakas laiminlyö sopimuksen mukaiset maksut toistuvasti tai maksu on erääntynyt yli 30 päivää tai jos asiakas toistuvasti rikkoo sopimusta. Asiakkaan on tällöin korvattava Siivous Solinalle sopimusrikkomuksesta aiheutuneet vahingot ja maksamattomat sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli Siivous Solina olennaisesti laiminlyö sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai muutoin olennaisesti rikkoo tämän sopimuksen ehtoja. Sopimusta ei kuitenkaan saa purkaa, jos osapuoli oikaisee virheellisen menettelynsä ja korjaa tilanteen viiden (5) vuorokauden kuluessa kirjallisen huomautuksen saatuaan.

#### **19. Erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen**

Osapuolten väliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan hyvässä yhteisymmärryksessä keskinäisin neuvotteluin. Mikäli asiassa ei päästä sovintoon ja sopimuksessa mainitut asiakirjat ovat sisällöltään ristiriidassa, niiden keskinäinen pätevyysjärjestys on seuraava: Voimassa oleva palvelusopimus, palvelusopimuksen liitteenä oleva siivoustehtäväluettelo sekä nämä yleiset sopimusehdot. Viime kädessä erimielisyydet ratkaistaan Keski-Suomen käräjäoikeudessa tai kuluttaja-asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.