



Yleiset sopimusehdot

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan seuraavien osapuolten välillä: Kotova Oy (jäljempänä; yhtiö, yritys) ja Kotovan yksityiset asiakkaat ja yritysasiakkaat. Yhtiö tarjoaa asiakkailleen siivouspalvelua.

Yhtiö pidättää itselleen oikeuden muuttaa näitä yleisiä ehtoja. Muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle 30 vuorokautta ennen muutosten voimaantuloa. Mikäli asiakas ei hyväksy muutosta tai muutoksia, on hänellä oikeus irtisanoa sopimus päättymään muutoksen voimaantulopäivänä edellyttäen, että irtisanomisasihmö ilmoitus toimitetaan yhtiölle kirjallisesti vähintään 14 vuorokautta ennen muutoksen voimaantuloa.

1. Tilaus

Asiakas sitoutuu palveluun ja näihin ehtoihin tilatessaan palvelun yhtiön verkkosivuilta, puhelimitse tai yhtiön edustajalta. Asiakkaan ja yhtiön välinen sopimus syntyy, kun yhtiö vahvistaa tilauksen sähköpostitse tai yhtiön edustaja ja asiakas tekevät palvelusopimuksen, tai palvelun tilauksesta sovitaan puhelimitse.

Yhtiö voi tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

2. Tyytyväisyystakuu

Mikäli yhtiön työ ei ole palvelukuvauksen ja sovitun mukaista, lupaamme täydentää työn samaan hintaan puuttellisilta osilta asiakkaan välittömästi ja asiallista reklamaatiota vastaan. Reklamaatio toimitetaan yhtiön työnjohdolle tai asiakaspalveluun välittömästi virheen tultua ilmi. Asiakkaan on toimitettava tarvittavat tiedot puutteista tai vahingoista yhtiölle (esimerkiksi valokuvat sähköisiä kanavia pitkin). Palvelu ei ole puutteellinen, mikäli poikkeama johtuu asiakkaasta. Jos yhtiö ei pysty korjaamaan puutteita, se voi antaa vastaavan hinnan alennuksen seuraavasta palvelusta.

3. Minimitöaika ja työajat

Työaika sijoittuu maanantaista perjantaihin kello 8.00 - 18.00 väliselle ajalle. Siivoukset aloitetaan sopimuksen mukaisena ajankohtana. Siivouskäynnin aloitusajankohdassa on tunnin liukumavara (puoli tuntia ennen tai jälkeen sovitun kellonajan). Siivous voidaan suorittaa myös kohtuullisessa ajassa sovitusta tai yhteisestä sopimuksesta siirtää toiselle päivälle.

Mikäli on sovittu asiakkaan huolehtivan oven avauksesta, asiakkaalta varmistetaan aina oven avaus, mikäli siivooja on valmis tulemaan kohteeseen yli puoli tuntia sovitua ajankohtaa aikaisemmin, tai jos siivooja on myöhässä yli puoli tuntia sovitusta ajankohdasta.

4. Irtisanominen, peruutukset ja muutokset

4.1 Irtisanominen

Säännöllisen kotisiivoussopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi irtisanomispäivästä. Ensimmäinen mahdollinen irtisanomispäivä on ensimmäisen suoritettun siivoustapahtuman jälkeen. Irtisanomisajalla käyttämättä jääneet siivoukset katsotaan suoritetuiksi, mikäli näiden tilausehtojen mukaiset peruutusehdot eivät täyty ja tällöin yhtiöllä on oikeus veloittaa sopimuksen mukaisista käynneistä täysi hinta.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli yhtiö ei suorita sopimuksen mukaisia palveluja.

Yhtiöllä on oikeus irtisanoa sopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa ilmoittamalla siitä asiakkaalle kirjallisesti, jos asiakas ei noudata sopimuksen velvoitteita eikä viivytyksittä korjaa laiminlyöntiään yhtiön vaatimalla

tavalla. Yhtiö voi soveltaa em. kohtaa myös, mikäli on syytä

olettaa, että asiakas on oikeissa rikkoo sopimusta olennaisesti lähitulevaisuudessa.

Yhtiöllä on oikeus irtisanoa yhtiön työntekijän terveyttä tai turvallisuutta uhkaavan asiakkaan siivoussopimus välittömästi.

Mikäli tilaus on suoritettu etämyyntinä (puhelinmyynti, verkkokauppa tai postimyynti) tai kotimyyntinä, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen tai tilauksen tekemisestä. Peruuttamislomake on tarvittaessa saatavilla yrityksen asiakaspalvelusta.

4.2 Peruutukset

Mikäli asiakas peruuttaa tilauksen peruutusajalla käyttäen etämyyntiin tai kotimyyntiin mukaista peruutus-oikeutta niin, että siivouksia on suoritettu asiakkaan pyynnöstä peruutusajalla, veloitetaan asiakkaalta siivouskäyntien hinta suhteessa sopimuksen mukaiseen hintaan.

Siivouskäyntien peruutukset tulee ilmoittaa asiakaspalveluun viimeistään 14 päivää ennen sovitua aloitusajankohtaa. Tällöin asiakkaalla on oikeus täysimääräiseen hyvitykseen irtisanotun siivouskerran suhteutetusta hinnasta (esim. mikäli siivouspaketti sisältää kaksi (2) käyntiä kuukaudessa, hyvitys yhdestä siivouskerrasta on 50% kuukausihinnasta). Mikäli peruutus tehdään alle 14 päivää ennen aiottua aloitusajankohtaa, asiakkaan maksuja ei hyvitetä ja yhtiö veloittaa palvelusta täyden hinnan. Asiakkaan poissaolo tai se, että yhtiön siivoojat eivät pääse sovituihin tiloihin sovituna aikan, tulkitaan peruutukseksi alle 14 täyttä päivää ennen palvelun aiottua aloitusajankohtaa.

Jos asiakas peruuttaa tilatun kertaluonteisen palvelun alle 5 päivää ennen sovitua ajankohtaa, veloitetaan asiakkaalta peruuttamisesta 50%



peruutusmaksu sopimuksen mukaisesta hinnasta.

4.3 Muutokset

Siivouskäyntien vakituista ajankohtaa on mahdollista muuttaa yhtiön vapaiden siivousaikojen mukaisesti.

Sairastapauksessa asiakas on oikeutettu täyteen hyvitykseen esittäessään lääkärintodistuksen ja tehdessä peruutusilmoituksen ennen siivousajankohdan aloitusta.

Peruutuksista ja muutoksista on ilmoitettava yhtiön asiakaspalveluun puhelimitse tai kirjallisesti yhtiön postiosoitteeseen tai digitaalisia kanavia hyödyntäen (esim. yhtiön sähköposti).

5. Asunnon koko

Asiakkaan velvollisuutena on antaa oikea tieto asunnon koosta tilauksen tekohetkellä. Asunnon koko määritetään asuinpinta-alan eli asunnon yhteenlasketun huonealan mukaan.

Yhtiö on oikeutettu mittaamaan asiakkaan asuinpinta-alan joko omasta tai kolmannen osapuolen toimesta, mikäli on ilmeistä, että asuinpinta-ala on annettu virheellisesti. Asiakkaan velvollisuutena on edesauttaa pinta-alan mittaamista. Erimielisyystilanteissa tilataan asunnon yhteenlasketun huonealan mittausta kolmannelta osapuolelta ja standardina käytetään voimassa olevaa rakennuksen pinta-alan laskemista käsittelevää virallista standardia. Pinta-alan mittauksesta aiheutuvat kustannukset veloittetaan asiakkaalta.

6. Laskutus ja maksut

Palvelu laskutetaan asiakkaalta kerran kuukaudessa. Kuukausihinta voidaan veloittaa ennen tai jälkeen kyseessä olevan kuukauden siivoustapahtumia. Laskutus perustuu asiakkaan antamiin tietoihin, palvelukokonaisuuteen sekä yhtiön nettisivuilla voimassa olevaan hinnastoon. Asiakas on velvollinen antamaan oikeat tiedot

siivottavasta kohteesta. Mikäli on ilmeistä, että asiakkaan antamat tiedot (esimerkiksi asunnon koko) on annettu väärin, korjataan asiakkaalta veloittettava hinta vastaamaan oikeita tietoja.

Maksuehto on 14 päivää netto. Viivästyskorko on voimassaolevan korkolain mukainen. Laiminlyödyt maksut siirrämme perintätoimiston käsiteltäväksi.

Hinnat ovat kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset. Asiakas hyväksyy hinnoittelun hyväksyessään yleiset sopimusehdot. Yhtiö pidättää oikeuden mahdollisiin hinnan muutoksiin. Hinnan muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti asiakkaalle 30 päivää ennen uusien hintojen voimaantuloa.

Mikäli siivouskertojen määrä poikkeaa sopimuksen mukaisesta määrästä, suhteutetaan hinta sopimuksen mukaisesti.

7. Työn sisältö ja rajoitukset

Työn sisältö määräytyy tilatun palvelukokonaisuuden mukaan. Ajankohtaiset palvelukuvaukset löytyvät yhtiön nettisivuilta. Halutut lisäpalvelut on tilattava työnjohdolta viimeistään kaksi päivää ennen siivoustapahtumaa.

Yhtiö ei ole velvollinen suorittamaan palvelusopimuksen ylittäviä tehtäviä. Siivottavan kohteen on oltava sen normaalikäyttöä vastaavassa kunnossa, taikka kohtuulliseksi katsottavassa kunnossa. Jos voidaan katsoa kohteen olevan erityisen huonossa tai likaisessa kunnossa, tai asiakkaan tahallisesti teettävän siivoajalla normaalikäytön olennaisesti ylittävää työtä, jonka ei katsota kuuluvan ylläpitosiivoukseen ja palvelukuvauksen mukaiseen siivoukseen, on siivoajalla oikeus keskeyttää työ ja yhtiöllä oikeus veloittaa tästä aiheutuvat kustannukset asiakkaalta, tai yhtiö voi suorittaa työn loppuun ja veloittaa tästä aiheutuvat kustannukset asiakkaalta.

8. Kotitalousvähennys

Asiakas vastaa itse kotitalousvähennyksen asianmukaisesta ilmoittamisesta verottajalle. Yhtiö toimittaa pyydettyä asiakkaalle koosteen verovuoden aikana laskutetuista palveluista.

9. Henkilötiedot ja tietosuojat

Yhtiötä ja sen työntekijöitä sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus asiakkaista tai tämän olosuhteista. Yhtiöllä on tiukat laatuvaatimukset työntekijöitään kohtaan.

Yhtiö sitoutuu käsittelemään asiakkaidensa henkilötietoja yleisen tietosuojasetuksen edellyttämällä tavalla.

10. Asiakkaan osallistuminen

Asiakkaalla on velvollisuus edesauttaa yhtiötä tarvittavilta osin siivoustapahtuman onnistumiseksi.

Asiakkaalla on velvollisuus;

- huolehtia oven avauksesta sovittuna siivousajankohtana, tai
- huolehtia siivouskohteen avain yhtiölle hyvissä ajoin ennen sovittua siivoustapahtumaa
- huolehtia yhtiön siivoajan käyttöön jokaiselle siivouskerralle käyttövalmis imuri, mikäli näin on sovittu, sekä
- huolehtia ko. imurin pölypussien ja suodattimien vaihdosta
- huolehtia siivouksessa käytetyt siivousliinat ja mopit puhtaaksi ja käyttövalmiiksi seuraavaa siivouskertaa varten (pl. ensimmäinen siivouskerta), ellei ole muuta sovittu.

Mikäli yhtiön siivoajan ei ole mahdollista suorittaa tilauksen mukaista siivoustapahtumaa asiakkaasta johtuen, lasketaan siivoustapahtuma tapahtuneeksi ja



yhtiöllä on oikeus veloittaa palvelusta täysi hinta.

Palvelusuurituksen mahdollistamiseksi asiakkaan on huolehdittava, että siivottavat tilat ovat niiden normaalikäyttöä vastaavassa kunnossa ja järjestyksessä.

Mikäli tiloissa on hälytysjärjestelmä, on asiakkaan ilmoitettava ohjeiden käytöstä yhtiölle ennen ensimmäistä siivouspäivää. Mikäli asiakas ei ole antanut ohjeita hälytysjärjestelmän käytöstä ja siivoojat vahingossa laukaisevat hälytyksen, on asiakas vastuussa siitä aiheutuvista seurauksista ja siihen liittyvistä kuluista.

Asiakas vastaa siitä, että siivoojilla on käytettävissä kylmää ja kuumaa vettä, sekä sähköpistorasioita palvelun suorituksen ajan.

Asiakas huolehtii siitä, että tiloissa ei ole vapaana vaaraa tai häiriötä aiheuttavia lemmikkejä tai muita olosuhteita, jotka voivat haitata palvelun suoritusta tai aiheuttaa siivoojalle vaaraa. Siivoojalla on oikeus peruuttaa siivoustapahtuma, mikäli hänellä on riittävä syy uskoa, että palvelutilanteen jatkaminen voi aiheuttaa vaaraa terveydelle, ympäristölle tai turvallisuudelle. Mikäli palvelua ei voi suorittaa asiakkaasta johtuvasta syystä, yhtiö veloittaa tästä aiheutuvat kustannukset asiakkaalta.

Asiakkaan laiminlyödessä velvollisuutensa siivoustapahtumaan osallistumiseen ja siivoojan työnteko tästä johtuen estyy tai työmäärä nousee, siivoustapahtuma voidaan katsoa peruutukseksi alle 14 päivää aiotusta siivousajankohdasta tai palvelusta voidaan periä lisämaksua.

Rajoitukset

Siivooja ei ole velvollinen järjestelemään tavallisesta poikkeavaa tai sitä vastaavaa asunnon huomattavaa epäjärjestystä, kuten;

- epäjärjestys juhlien jäljiltä

- muu huomattava epäjärjestys

Tässä tapauksessa yhtiöllä on oikeus periä lisämaksu siivoojan lisääntyneestä työmäärästä. Yhtiö ei ole tässä tapauksessa velvollinen suorittamaan tavaroiden järjestelyä.

11. Yhtiölle kuulumattomat palvelut

- *Eritesiivous*

Eritteiden, (kuten: uloste, veri ja oksennus) siivoamisesta peritään 40€ eritelisä. WC:n osalta eritteet siivotaan normaalikäyttöä vastaavilta osin ilman lisämaksua.

12. Viivästykset

Mikäli yhtiö ei suorita siivousta kohtuullisessa ajassa sovitusta ajankohdasta, on asiakas oikeutettu sopimuksen purkuun välittömästi, mikäli viivästyksestä aiheutuu asiakkaalle olennaista haittaa. Mikäli asiakas vaatii silti palvelun suorittamista tai sopimuksen jatkamista, ei hänellä ole oikeutta purkaa sopimusta.

13. Vastuut ja rajoitukset

Yhtiöllä on sopimuskaudella voimassaoleva toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa yhtiöstä tai sen toiminnasta suoraan tai välillisesti asiakkaalle aiheutuneet vahingot, jotka ovat yhtiön korvausvelvollisuuden piirissä.

Yhtiö ei ole korvausvelvollinen, mikäli vahinko on aiheutunut esteestä, johon yhtiö ei ole voinut vaikuttaa, taikka asiakas ei ole tiedottanut yhtiötä tarvittavilta osin vahingon ehkäisemiseksi.

14. Ylivoimainen este

Yhtiö ei ole vastuussa ylivoimaisen esteen aiheuttamasta palvelun viivästyisestä tai suorittamatta jättämisestä (esimerkiksi lakot, kapinat, luonnonkatastrofit, sähkökatkot tai puhelinverkon toimimattomuus).

15. Tulkinta

Näitä yleisiä ehtoja ja niihin liittyviä sopimuksia tulkitaan Suomen lakien mukaan.

16. Riitojen ratkaiseminen

Osapuolet pyrkivät ensisijaisesti ratkaisemaan kaikki mahdolliset näihin yleisiin ehtoihin tai niihin liittyviin sopimuksiin liittyvät riidat, kiistat tai vaatimukset sovinnollisesti neuvottelemalla. Yhtiön ja asiakkaan väliset sopimattomat riidat ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan (www.kuluttajariita.fi).