

Kotiringin asiakkaan sopimusehdot

1. Yleiset ehdot

Kotirinki on Kotirinki Oy:n (y-tunnus 1784293-3), jäljempänä Kotirinki, tarjoama palvelukokonaisuus. Paikallisesti Kotiringin palveluita tuottaa Kotiringin edustaja tai sen sopimusyrittäjä, jäljempänä Kotirinki-yritys. Kotiringillä on oikeus siirtää ilman asiakkaan hyväksyntää kolmannelle osapuolelle kaikki näiden ehtojen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet tai vain osan niistä.

2. Asiakkuus

Asiakkuus syntyy Kotiringin ja asiakkaan välille, kun asiakas on hyväksynyt nämä sopimusehdot. Pidätämme oikeuden kieltäytyä palvelun tuottamisesta nähtyämme kohteen.

Sopimusasiakkuus

Säännölliselle asiakkaalle tarjottava palvelu, joka on voimassa toistaiseksi yhden täyden kalenterikuukauden irtisanomisajalla. Mikäli asiakkuus päättyy alle kolmen kuukauden sisällä palvelun alkamisesta, veloitamme mahdollisen liittymisedun hinnaston mukaisesti viimeisen laskun yhteydessä. Valittua liittymisetua ei voi liittää muihin tarjouksiin.

Sopimusasiakkaalla on käytössä henkilökohtaiset, salasanalla suojatut palvelusivut, jossa on tarjolla seuraavat palvelut:

- Tulevat ja menneet palveluajat
- Chat viestintäkanava, palvelun arviointi ja kooste antamistanne arvioista
- Palvelutilin saldo ja koosteraportti kotitalousverovähennyistä varten
- Tietosuojalain mukaiset henkilötiedot sekä mahdollisuus kieltää suoramarkkinointi sopimuksen päättyessä.

Tunnus ja salasana palveluun lähetetään tilausvaiheessa antamaanne sähköpostiosoitteeseen.

Kerta-asiakkuus

Kerta-asiakkaalle tarjottava palvelu, joka on voimassa palvelun tuottamisen ajan ja sitä ei tarvitse erikseen irtisanoa. Kerta-asiakkaalle tehdään asiakkaan tilaamat ja tilausvahvistuksella näkyvät palvelut.

3. Palveluiden toimittaminen

Palvelun alkaessa tarkennettavat asiat:

- Tilauksen tarkistaminen
- Mahdolliset lisätyöt ja lisäpalvelut (esim. Ikkunoiden pesu, uunin pesu, mattojen, huonekalujen tai petauspatjojen höyrypesu)
- 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 (lapset, lemmikit jne.)
- Siivouskaapin, jätekatoksen, pölynimurin ja kotitalousjakkaran sijainti
- Muut palvelun onnistumisen kannalta olennaiset kysymykset
- Laskutukseen liittyvät kysymykset

Työntekijät koulutetaan kotipalvelutyöhön Kotiringin työhjeiden mukaisesti.

Tyytyväisyystakuu

Myönnämme lopputuloksesta Tyytyväisyystakuun. Tyytyväisyystakuu on voimassa, mikäli työaikaa ei ole rajattu asiakkaan toimesta ja mikäli reklamaatio on tehty viipymättä, kuitenkin viimeistään työn suorittamista seuraavana arkipäivänä. Kotirinki-yritys korjaa asian reklamoidun työn osalta kuntoon.

Asiakas vastaa siitä, että palvelun tuottajalla on esteetön ja turvallinen kulku sisäänkäynnille, avainsäiliölle ja jätekatokselle. Asiakkaan tulee tarjota Kotirinki-yrityksen käyttöön hyväkuntoinen pölynimuri ja tyhjiä pölypusseja, tukevat porrastikkaat sekä tarvittaessa saunan pesuun riittävän pitkät vesiletku liittimineen. Suosittelemme asiakkaillemme sisäänkäynnin läheisyyteen asennettavaa avainsäiliötä. Avainsäilön ansiosta avainta ei tarvitse luovuttaa palvelun tuottajalle.

Parhaan hyödyn palvelustamme saatte keräämällä siivoustyötä vaikeuttavat irtotavarat pois latioilta. Erityisesti toivomme lastenhuoneissa lelujen keräämistä siivouksen tieltä.

Kotirinkin asiakkaalle jättämät siivousvälineet ovat tarkoitettu Kotirinkin käyttöön ja niiden tulee olla käyttökunnossa yhteisesti sovitussa paikassa. Käytämme siivouksiin aina puhtaita, mukamme kulkevia asiakaskohtaisia mikrokuituliinoja ja –moppeja. Käyttämämme pesuaineet ovat turvallisia ja ympäristöystävällisiä. Erikseen sovittaessa voimme käyttää erikoispinnoille asiakkaan omia puhdistusaineita (mm. rosteripinnat ja keraaminen liesi).

Sovittehan etukäteen mahdollisista erityisjärjestelyistä (esim. lemmikkieläin, sairastapaus tvs). Työturvallisuussyistä edellytämme, että ilmoitatte etukäteen, mikäli joku perheenjäsen on sairastunut helposti tarttuvaan tautiin.

Sopimusasiakkaat

Noudatamme palveluiden toimittamisessa rullaavaa kuukausikalenteria, jolloin palveluviikonpäivät vaihtelevat. Palvelukalenterin löydätte asiakkaan palvelusivuilta. Seuraavan kuukauden palvelukäynnit julkaistaan kuluvaan kuukauden 20. päivään mennessä. Lisäpalvelupyynnöt ja seuraavan kuukauden palvelua koskevat mahdolliset toiveet tulee esittää Kotirinki yrittäjälle edellisen kuukauden 15. päivään mennessä. Mikäli asiakas haluaa muuttaa tai perua ilmoitetun palveluajan veloituksetta, tulee se tehdä viimeistään viikkoa ennen ilmoitettua palveluaikaa. Kotirinki-yrityksellä on oikeus muuttaa poikkeavista työvoimatilanteista johtuen palvelukalenterissa julkaistuja palveluaikoja.

Asiakkaalla on mahdollisuus keskeyttää palvelun ostaminen yhden kuukauden määräajaksi. Työvoimajärjestelyjen vuoksi keskeytyksestä tulee ilmoittaa viimeistään yhtä kalenterikuukautta ennen haluttua taukoa. Pidemmistä tauoista pyydämme ottamaan yhteyttä Kotirinki-yritykseen.

Palvelun toimittamisen estyessä asiakkaasta johtuvasta syystä, veloitamme turhasta käynnistä 60 €.

Kerta-asiakkaat

Mikäli asiakas haluaa muuttaa tai perua sopimusvahvistuksessa ilmoitetun palveluajan veloituksetta, tulee se tehdä viimeistään viikkoa ennen ilmoitettua palveluaikaa. Asiakkaan peruessa alle viikkoa ennen varattua palveluaikaa, kuitenkin viimeistään vuorokautta ennen, laskutamme puolet suuntaa antavasta aika-arviosta. Mikäli asiakas peruu siivouksen alle vuorokautta ennen varattua palveluaikaa, veloitamme suuntaa antavan aika-arvion mukaisesti.

4. Vastuu sisällöstä ja palvelusta

Olemme vakuuttaneet toimintamme. Vakuutussumma on esine- ja henkilövahingoissa 500 000€. Asiakkaan tulee kertoa Kotirinki-yritykselle kaikki tieto, jolla voidaan ennalta ehkäistä 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.)

Emme vastaa vahingoista, joiden syntyyn asiakas on voinut vaikuttaa omalla toiminnallaan.

Kotirinki ei vastaa asiakkaalta lainattujen ja palveluiden tuottamiseen käytettävien välineiden normaalista kulumisesta tai siitä johtuvista vioista tai rikkoontumisista. Tällaisia välineitä voivat olla esimerkiksi pölynimuri tarvikkeineen tai suihkuletku liittimineen.

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

5. Laskutus

Hinnat sisältävät arvonlisäveron, ellei toisin mainita. Tuntiveloitus laskutetaan jokaiselta alkavalta puolelta tunnilta. Pidätämme oikeudet hinnanmuutoksiin. Palkkakehityksestä johtuvat kustannukset voidaan lisätä ilman eri ilmoitusta palvelusopimushintaan. Aineiden, tarvikkeiden ja matkojen osuus (alle 2 %), sisältyy kokonaishintaan.

Sopimusasiakkaat

Ensimmäinen palvelukäynti veloitetaan toteutuneiden henkilötyötuntien perusteella. Minimilaskutus on kolme henkilötyötuntia. Veloitamme paperilaskun lähettämisestä laskutuslisän 5 € / lasku. E-laskulla tai suoramaksulla maksaessanne emme peri laskutuspalkkiota.

Palvelusopimushinta laskutetaan sopimusasiakkailta palveluntuottamiskuukauden 15. päivä tai sitä seuraava arkipäivä, riippumatta siivouksen ajankohdasta. Lisäpalvelut veloitetaan tunti hinnalla.

Sopimuksen päättyessä emme hyvitä käyttämättömiä asiakasvinkkipalkkioita.

Kerta-asiakkaat

Palvelukäynti veloitetaan toteutuneiden henkilötyötuntien ja mahdollisen laitevuokran perusteella. Minimilaskutus on kolme henkilötyötuntia.

6. Kotitalousvähennys

Palvelumme oikeuttavat kotitalousvähennykseen. Lisätietoja kotitalousvähennyksestä saatte www.vero.fi sivuilta. Kotitalousvähennyistä varten tarvittavan yhteenvedon palveluostoista voitte tulostaa veloituksetta Palvelusivuiltamme. Erikseen tilatusta paperisesta todistuksesta veloitamme 10 €.

7. Vinkkipalkkio

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

8. Tietojen käsittely

Kotirinki ja Kotirinki-yritykset käsittelevät tietojärjestelmissään asiakastietoja. Tällainen tietojenkäsittely on tarpeellista sovittujen palvelujen tarjoamiseksi. Hyväksymällä tämän sopimuksen asiakas antaa suostumuksensa mainittuun tietojenkäsittelyyn. Lisätietoja asiakkaan tietosuojasta saatte lukemalla kotisivuilla esitetyn rekisteriselosteen.

9. Riitatapaukset ja niiden ratkaisu

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