

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. Palvelun turvaamiseksi pidätämme oikeuden palveluntuottajan ja aikataulun muutoksiin. Pidätämme oikeuden kieltäytyä palvelun tuottamisesta nähtyämme tilauksen ja kohteen sekä luottotietomerkintöjen vuoksi.

Sopimusasiakkuus

Säännölliselle asiakkaalle tarjottava palvelu, joka on voimassa toistaiseksi molemminpuolisella yhden täyden kalenterikuukauden irtisanomisajalla.

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

- Tulevat ja menneet palveluajat
- Viestintäkanava, palvelun arviointi ja kooste antamistanne arvioista
- Laskutuksen saldo ja koosteraportti kotitalousvähennystä varten, tietojen lähetys automaattisesti Verohallinnolle
- Kopio tilausvahvistuksesta
- Palveluntuottajan tiedot
- 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 oikeuden tarkistaminen
- Arvonlisäverottomaan palveluun oikeutetuille oikeuden toteaminen sekä Palvelusuunnitelman tekeminen
- Mahdolliset lisätyöt ja lisäpalvelut (esim. ikkunoiden pesu, uunin pesu, saunan 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 (ikääntyneet, lapset, lemmikit jne.)
- Siivouskaapin, jätteenkäsittelyn, pölynimurin ja kotitalousjakkaran sijainti
- Muut palvelun onnistumisen kannalta olennaiset kysymykset
- Laskutukseen liittyvät kysymykset

Palveluntuottajat koulutetaan kotipalvelutyöhön Kotiringin työohjeiden mukaisesti.

Asiakas vastaa siitä, että palveluntuottajalla 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 pitkä vesiletku liittimineen.

Suosittellemme asiakkaillemme sisäänkäynnin läheisyyteen asennettavaa avainsäiliötä. Avainsäiliön ansiosta avainta ei tarvitse luovuttaa palvelun tuottajalle.

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

Kotiringin asiakkaalle jättämät siivousvälineet ovat tarkoitettu Kotiringin käyttöön ja niiden tulee olla käyttökunnossa yhteisesti sovitussa paikassa. Käytämme siivouksiin aina puhtaita, mukanaamme 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 yms.). Työturvallisuussyistä edellytämme, että ilmoitatte etukäteen, mikäli joku perheenjäsen on sairastunut helposti tarttuvaan tautiin.

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.

Palveluvuorot

Noudatamme säännöllisten palveluiden toimittamisessa rullaavaa kuukausikalenteria, jolloin palveluviikonpäivät vaihtelevat. Palveluvuorot löydätte säännöllisen asiakkaan palvelusivuilta tai kertapalvelun tilausvahvistukselta. Seuraavan kuukauden palvelukäynnit julkaistaan säännöllisille asiakkaille kuluvan kuukauden 20. päivään mennessä. Lisäpalvelupyynnöt ja seuraavan kuukauden palvelua koskevat mahdolliset toiveet tulee esittää Kotirinki yrittäjälle edellisen kuukauden 15. päivään mennessä. Kotirinki-yrityksellä on oikeus muuttaa poikkeavista työvoimatilanteista johtuen palvelukalenterissa julkaistuja palveluaikoja.

Asiakkaalla on mahdollisuus veloitukselta pitää kuukauden palvelutauko kerran vuodessa. Koska muutokset aiheuttavat erityisjärjestelyjä mm. työvoiman suhteen, on palvelutauosta ilmoitettava yrittäjälle viimeistään taukoa edeltävän kuukauden 15. päivä. Pidemmistä tauoista pyydämme ottamaan yhteyttä Kotiringin Palvelukeskuksen asiakaspalveluun. Yli kuukauden mittaisen palvelutauon jälkeen palvelua jatketaan ensisiivouksella.

Palvelun estyminen

Mikäli asiakas haluaa muuttaa tai perua ilmoitetun palveluajan veloituksetta, tulee se tehdä viimeistään viikkoa ennen ilmoitettua palveluaikaa. Mikäli alle viikkoa ennen, kuitenkin viimeistään vuorokautta ennen varattu palveluaika peruuntuu asiakkaasta johtuvasta syystä, laskutamme puolet suuntaa antavasta aika-arviosta (minimi 1,5 tuntia) tai säännöllisen asiakkaan palveluvuorosta (minimi 60 €). Mikäli palveluvuoro peruuntuu alle vuorokautta ennen varattua palveluaikaa asiakkaasta johtuvasta syystä, veloitamme palvelun koko suuntaa antavan aika-arvion (minimi 3 tuntia) tai säännöllisen asiakkaan palveluvuoron normaalisti (minimi 90 €). Äkillisissä sairastumisesta johtuvissa peruutuksissa, palveluvuorolle sovitaan korvaava aika tai palvelu Kotirinki-yrityksen kanssa.

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 ja muutokset hintoihin

Hinnat sisältävät arvonlisäveron, ellei toisin mainita. Tuntiveloitus laskutetaan henkilötyötunteina jokaiselta alkavalta puolelta tunnilta. Pidätämme oikeudet hinnanmuutoksiin. Palkkakehityksestä johtuvat kustannukset voidaan lisätä ilman eri ilmoitusta palvelusopimushintaan. Järjestelykulu sisältää matkakulut palvelualueella, välinehuolto-, siivousaine-, sekä hallintokulut.

Veloitamme paperilaskun lähettämisestä laskutuslisän 5 €/lasku. E-laskulla, sähköpostilla tai suoramaksulla maksaessanne emme peri laskutuspalkkiota.

Sopimusasiakkaat

Ensimmäinen palvelukäynti veloitetaan toteutuneiden henkilötyötuntien perusteella. Minimilaskutus on kolme henkilötyötuntia (poikkeuksena alv 0% palvelukäynti kaksi henkilötyötuntia).

Palvelusopimushinta laskutetaan sopimusasiakkailta palveluntuottamiskuukauden alussa, eräpäivä on kuukauden 15. päivä riippumatta siivouksen ajankohdasta. Lisäpalvelut tilataan sopimusasiakkaan edullisemmalla tuntihinnalla suoraan Kotirinki-yritykseltä tai asiakassivulta <https://asiakassivu.kotirinki.fi/>. Lisäpalvelut suoritetaan palvelukäynnin yhteydessä ja laskutetaan tuntihinnalla kuukausilaskun yhteydessä. 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. Kotitalousvähennystietojen automaattinen ilmoittaminen Verohallinnolle on mahdollista ottaa käyttöön säännöllisen asiakkaan omalla asiakassivulla. Ilmoitusta varten tarvittavan yhteenvedon palveluostoista voi tulostaa veloituksetta. Erikseen tilatusta paperisesta todistuksesta veloitamme 10 €.

7. Vinkkipalkkio ja kampanjaetu

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

Kotirinki Oy:llä on oikeus tarvittaessa tarkistaa tilaajan oikeus hyödyntää kampanja- tai kumppanikoodia, joka oikeuttaa palvelusta annettavaan alennukseen. Mikäli säännöllinen asiakkuus päättyy alle kolmen kuukauden sisällä palvelun alkamisesta, veloitamme mahdollisen liittymisedun hinnaston mukaisesti viimeisen laskun yhteydessä. Valittua liittymisetua ei voi liittää muihin tarjouksiin.

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.