

Nämä palveluehdot koskevat kaikkia Tomerin Oy (2817213-8) siivouspalveluita mukaan lukien säännöllinen kotisiivous, kertasiivous, erikoissiivous, ikkunanpesu ja kotiapu. Näitä palvelusopimuksen ehtoja sovelletaan Tomerin Oy:n (sopimuksessa "Tomerin Oy") ja yksityisten asiakkaiden välillä (sopimuksessa "Asiakas").

Maksuton palvelun kartoitus ja nettiajanvaraus

Ennen palvelun aloittamista Tomerin Oy kartoittaa Asiakkaan tarpeet esimerkiksi puhelimitse tai kotikäynnillä ja sopii Asiakkaan kanssa tehtävät ja palveluun kuluvan ajan. Kartoitus on Asiakkaalle maksutonta.

Avoinna 24-järjestelmän (Tehden), kautta varatuissa siivouksissa erillistä kartoitusta ei tehdä. Asiakas on vastuussa, että työaika varataan riittävästi tilattuun työhön nähden/ tai ilmoittaa siivojalle siivous toiveet tärkeysjärjestyksessä ja tiedostaa että työt tehdään Asiakkaan toivomassa järjestyksessä ja kaikkea ei välttämättä ehditä tehdä, mikäli tilattu työaika loppuu kesken. Avoinna 24-järjestelmän kautta varatut siivoukset ovat työtuntivarauksia, joissa siivoustyöt tehdään yrityksen yleisen siivousohjeen mukaisessa järjestyksessä, mikäli Asiakas ei ole jättänyt siivojalle erillisiä ohjeita keittiön tasolle/pöydälle/ työtilaukseen. Mikäli tilattu työaika on riittämätön huomioiden asunnon koko ja siisteystason lähtötilanne, ei Tomerin Oy vastaa siitä, jos työ jää kesken. Näissä tilanteissa Tomerin Oy:n siivoja/ siivoajat on ohjeistettu jättämään viesti asiakkaalle, jos jokin toivottu siivoustoimenpide on jäänyt tekemättä riittämättömän työajan vuoksi.

Uuden asiakkaan tarjousta, ei voi hyödyntää perussiivouksiin tai erikoissiivouksiin vaan se koskee ainoastaan ylläpitosiivouksia.

Toistuvissa palvelutilauksissa tehtävät voivat vaihdella sovitun ajan puitteissa Asiakkaan niin halutessaan.

Palvelutilaus ja peruutus

Asiakas sitoutuu palveluun, kun hän tekee tilauksen verkkosivujen kautta, sähköpostitse, puhelimitse tai palvelukartoituksen yhteydessä. Asiakkaan ja Tomerin Oy:n välisen sopimuksen katsotaan syntyneen, kun Tomerin Oy on vahvistanut Asiakkaan tilauksen puhelimitse, sähköpostitse tai kirjallisella sopimuksella.

Asiakas voi ilman kustannuksia peruuttaa palvelun tai muuttaa sen ajankohtaa 48 tuntia ennen sovittua käyntiä ottamalla yhteyttä Tomerin Oy sähköpostilla asiakaspalvelu@tomerin.fi tai soittamalla 040-1815019. Muussa tapauksessa Tomerin Oy veloittaa asiakkaalta hinnaston mukaisen hinnan. Pidemmistä tauoista asiakkaan on ilmoitettava Tomerin Oy:lle viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen tauon alkamista.

Kaikki muutokset ja peruutukset tulee tehdä Tomerin Oy:lle, ei työntekijälle.

Uuden asiakkaan tarjous: 3 tuntia ylläpitosiivousta 90€

Tarjous koskee uusia asiakkaita toimialueellamme, eikä sitä voi yhdistää muihin tarjouksiin tai sosiaalipalveluna tuotettuun siivoukseen. Hintaan ei lisätä palvelumaksua.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Tomerin Oy:n työntekijöillä on pääsy sovittuina ajankohtina suorittamaan palvelusopimuksessa kuvattuja tehtäviä.

Palvelusopimuksessa sovitaan erikseen asiakkaan avaimen luovutuksesta Tomerin Oy:lle. Jos Asiakkaalla on hälytysjärjestelmä, on hän velvollinen ilmoittamaan sen koodin ja ohjeet siitä, miten hälyttimen saa pois päältä työn tekemisen ajaksi. Jos koodia ja ohjeita ei ilmoiteta, Tomerin Oy ei ole velvollinen korvaamaan mahdollisesta aiheuttomasta hälytyksestä aiheutuneita kustannuksia tai Tomerin Oy:n työntekijän menetettyä työaikaa vaan se on pois siivouksen työajasta.

Tomerin Oy:n työntekijä tuo mukanaan siivouksessa käytettävät työvälineet ja ylläpitosiivoukseen soveltuvat siivousaineet. Palvelussa käytetään pääsääntöisesti asiakkaan omaa imuria. Imuri tulee jättää esille siivoojaa varten. Tomerin Oy:n imurin käytöstä sovitaan erikseen sillä se ei hygieniasyiden vuoksi automaattisesti kuulu työntekijöiden vakiovarustukseen. Perussiivouksiin/ erikoissiivouksiin liittyviin työvarauksiin asiakkaan tulee ilmoittaa, millaisesta siivouksesta on kyse, jotta työntekijä/ työntekijät osaavat varautua siivoukseen. Tarvittavat jättesäkit/ suojarusteet/ erikoissiivousaineet jne. Tomerin Oy laskuttaa asiakkaalta erikseen. Asiakas huolehtii, että siivottavassa kodissa toimii sähköt, vesi ja valaistus ellei toisin ole sovittu. Jos asunnon siisteystaso on erittäin alhainen, tulee asiakkaan huomioida työajan pituus, ettei se tule riittämään koko asunnon perussiivoukseen ja siihen voidaan yhdessä asiakkaan kanssa miettiä sopivaa ratkaisua.

Asiakkaan tulee varmistaa, että asunnossa ei ole vaaraa tai häiriötä aiheuttavia lemmikkejä vapaana tai muita olosuhteita, jotka aiheuttaisivat Tomerin Oy:n työntekijälle vaaraa tai haittaisivat palvelun suorittamista. Lemmikeistä tulee Tomerin Oy:llä olla tieto ennalta. Työntekijällä on oikeus peruuttaa palvelun suoritus, jos hänellä on riittävä syy uskoa, että palvelun suorittaminen vaarantaisi terveyttä, turvallisuutta tai ympäristöä, Mikäli palvelua ei voida suorittaa Asiakkaasta johtuvasta syystä, Tomerin Oy veloittaa tästä aiheutuvat kustannukset Asiakkaalta.

Vaitiolovelvollisuus

Asetamme toiminnallemme ja henkilökunnallemme tiukat luotettavuus- ja laatuvaatimukset. Kaikkia työntekijöitämme sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelusopimuksen päätyttyä.

Palvelutyytyväisyys

Haluamme palvella Asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla ja kuulla mikäli voisimme toimia entistäkin paremmin. Puutteista/ tyytymättömyydestä tulee ilmoittaa suoraan Tomerin Oy:lle (yhteystiedot kuten mainittu edellä) kohtuullisessa ajassa tai viimeistään kahden vuorokauden kuluttua siitä, kun Asiakas huomasi mahdollisen puutteen tai hänen olisi pitänyt huomata puute. Asiakkaan tulee toimittaa tarvittavat tiedot ja todistusaineistot (esimerkiksi valokuvat) vahingoista tai palvelun puutteista. Tomerin Oy:llä on voimassa oleva vastuuvakuutus. Tomerin Oy selvittää asian työntekijän ja asiakkaan kanssa mm työajan mitoitus/ tehdyt siivoustyöt ja pyrkii asiassa sovinnolliseen loppuratkaisuun.

Sovitun työajan muutos

Työntekijämme pyrkivät noudattamaan varattua työaikaa, mutta koska työ on liikkuvaa niin siinä on monia muuttuvia tekijöitä. Asiakkaan tulee huomioida että, huono ajokeli, auton hajoaminen, työntekijän/ työparin sairastuminen, tai jokin muu ennalta arvaamaton seikka voi vaikuttaa siihen, että työaikaa joudutaan hieman muuttamaan. Työajat ovat ”noin” aikoja. Isommista aikataulullisista muutoksista Tomerin Oy on aina yhteydessä Asiakkaaseen ja sopii muutoksista. Asiakkaalta laskutetaan aina vain työkohteessa oltu aika, joten aikataulumuutokset eivät tule asiakkaan maksettaviksi.

Vahingot ja niiden korvaaminen

Tomerin Oy:n henkilöstö on vakuutettu tapaturma - ja vastuuvakuutuksella. Mahdolliset asiakkaan luona työntekijän aiheuttamat välittömät vahingot tulee ilmoittaa heti Tomerin Oy:lle puhelin: 040-1815019 tai sähköpostilla: asiakaspalvelu@tomerin.fi. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja rajoitukset määräytyvät vakuutusehtojen mukaisesti.

Minimityöaika

Laskutettava minimityöaika on siivouksissa kaksi (2) tuntia.

Matkakulut

Matkakulut sisältyvät hintaan palvelupaikkakuntiemme kaupunkialueilla (yleensä n. 15 km:n säteellä kaupunkikeskustasta). Mikäli matka asiakaskotiin ylittää 15 km:ä, laskutamme asiakkaalta kilometrikorvauksen (0,50€/km) edestakaisin ylimenevien kilometrien osalta.

Hinnoittelu, maksuehdot ja rikkomukset

Palvelun hinta määräytyy tilaushetkellä voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Normaalityöajan ulkopuolella tapahtuvaan siivouspalveluun lisätään lauantai/ sunnuntai/ ilta/ yö-lisä. Normaalityöaika on arkisin klo 7:00-16:00.

Laskutamme palvelustamme jälkikäteen. Maksuehto on 14 päivää ja viivästyskorko kulloinkin voimassa olevan lain mukainen. Laskuun lisätään hinnaston mukainen palvelumaksu. Pidätämme itsellämme oikeuden hinnanmuutokseen kahden (2) kuukauden ennakkovaroitussajalla.

Hinnat sisältävät voimassa olevan arvonlisäveron.

Mikäli asiakas on oikeutettu arvonlisäverottomaan hintaan fyysisen toimintakunnan heikentymisen vuoksi, tehdään siitä veloituksetta erillinen palvelusopimus- ja suunnitelma Tomerin Oy:n kanssa ennen palvelun tuottamista.

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa Tomerin Oy:lle oikeat laskutustiedot tai sopimusehtojen muutoksista sosiaalipalvelussa tapahtuvasta siivouksesta tai asiakkaan asioita hoitavan yhteys henkilön tai hänen osoitetietojensa muuttuessa.

Tomerin Oy:llä on oikeus purkaa palvelusopimus päättymään välittömästi, mikäli asiakas rikkoo sopimuksen ehtoja tai laiminlyö sopimuksen mukaiset maksut toistuvasti tai enemmän kuin 14 päivää laskun eräpäivästä, eikä asiakas huomautuksesta huolimatta korjaa asiaa 7 päivän kuluessa. Sopimuksenpurkutilanteissa asiakkaan on korvattava Tomerin Oy:lle maksamatta olevat maksut viivästyskorkoineen. Maksamattomat laskut siirtyvät perintätoimistolle.

Luottotietojen tarkistaminen

Varaamme oikeuden asiakkaan luottotietojen tarkistamiseen palvelun tilaamisen yhteydessä.

Erimielisyydet

Tähän sopimukseen ja palvelun käyttöön sovelletaan Suomen lakia. Tähän sopimukseen liittyvät erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti sopimalla. Jollei yhteiseen sopimukseen päästä, asia voidaan saattaa ratkaistavaksi Tomerin Oy:n kotipaikkakunnan käräjäoikeudessa.

Jos Tomerin Oy:n henkilökuntaa syytetään asiattomasti vahingonteosta, epärehellisyydestä ja mikäli heihin kohdistuu väkivaltaa, seksuaalista häirintää tai muuta uhkailua, Tomerin Oy tekee asiasta aina tutkintapyynnön poliisille.

Sopimuksen irtisanominen ja hinnanmuutokset

Säännöllisen kotisiivouksen sopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi sekä Asiakkaan että Tomerin Oy:n puolelta. Irtisanomisajalla tehdyistä kotisiivouksen peruutuksista Tomerin Oy:llä on oikeus veloittaa varauksen mukainen hinta mukainen hinta.

Kotitalousvähennys

Palveluistamme on mahdollista saada kotitalousvähennystä. Vähennystä haetaan verottajalta. Hakemusta varten lähetämme asiakkaan pyynnöstä yhteenvedon edellisen vuoden palveluista veloituksesta.