

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

### **Maksuton palvelun kartoitus**

Ennen palvelun aloittamista Tomerin Oy kartoittaa Asiakkaan tarpeet ja sopii Asiakkaan kanssa tehtävät ja palveluun kuluva ajan. Toistuvissa palvelutilauksissa tehtävät voivat vaihdella sovitun ajan puitteissa Asiakkaan niin halutessaan. Kartoitus on Asiakkaalle maksutonta.

Jos tilaus on tehty avoinna24-palvelun kautta eikä tilaus sisällä erikoistehtäviä ja lisäksi tilauksen yhteydessä Asiakas on antanut tehtävän suorittamiseksi tarpeelliset tiedot, kartoitusta ei tehdä, ellei Asiakas sitä erikseen toivo. Verkkosivuston kautta varatut siivoukset ovat henkilötyötuntivarauksia, joissa siivoustyöt tehdään yrityksen yleisen siivousohjeen mukaisessa järjestyksessä, mikäli Asiakas ei ole jättänyt siivoojalle 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 siivoaja/ siivoajat on ohjeistettu jättämään viesti asiakkaalle, jos jokin siivoustoimenpide on jäänyt tekemättä riittämättömän työajan vuoksi.

Vastaavasti jos työaika on liikaa, työntekijät on ohjeistettu kysymään asiakkaan siivous toiveet jäljellä olevan työajan käyttämiseksi. Laskutus tapahtuu varatun työajan mukaisesti.

### **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](mailto: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 toimistoon, ei työntekijälle.

### **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 työaikaan vaan se on pois siivouksen työajasta.

Tomerin Oy:n työntekijä tuo mukanaan siivouksessa käytettävät työvälineet ja siivousaineet. Palvelussa käytetään pääsääntöisesti asiakkaan omaa imuria. Tomerin Oy:n imurin käytöstä sovitaan erikseen sillä se ei hygieniasyiden vuoksi automaattisesti kuulu työntekijöiden vakiovarustukseen.

Asiakas huolehtii, että siivottavassa kodissa toimii sähköt, vesi ja valaistus. 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.

### **Vaitioloelvollisuus**

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

### **Tyytyväisyystakuu**

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 asiakasta miellyttävään loppuratkaisuun.

### **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 ja näissä huomioidaan mahdolliset ikävähennykset ja poistot..

### **Minimityöaika**

Laskutettava minimityöaika on siivouksissa kaksi (2) tuntia.

### **Matkakulut**

Matkakulut sisältyvät hintaan palvelupaikkakuntiemme kaupunkialueilla (yleensä n. 10 km:n säteellä kaupunkikeskustasta). Mikäli matka asiakaskotiin ylittää 10 km:ä, laskutamme asiakkaalta kilometrikorvauksen (0,70€/km+ alv) edestakaisin ylimenevien kilometrien osalta. Yli 15 minuutin päässä toimipisteestä olevaan kohteeseen ajomatka kuuluu osaksi laskutettavaa työaika.

### **Hinnoittelu, maksuehdot ja rikkomukset**

Palvelun hinta määräytyy tilaushetkellä voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Normaalityöajan ulkopuolella tapahtuva siivouspalveluun lisätään työehtosopimuksen mukaiset työvuorolisät. Normaalityöaika on arkisin klo 7:00-16:00.

Laskutamme palvelustamme jälkikäteen. Maksuehto on 7-14 päivää ja viivästyskorko kulloinkin voimassa olevan lain mukainen. Pidätämme itsellämme oikeuden hinnanmuutokseen yhden (1) kuukauden ennakkoarvoitusajalla.

Hinnat sisältävät voimassa olevan arvonlisäveron. Mikäli asiakas on oikeutettu arvonlisäverottomaan hintaan fyysisen toimintakunnon heikentymisen vuoksi, tehdään siitä veloitusetta erillinen palvelusopimus- ja suunnitelma Tomerin Oy:n kanssa ennen palvelun tuottamista. Kartoituksen sosiaalipalveluna tuotetusta palvelusta tekee Tomerin Oy. Mikäli oikeus arvonlisäverottomaan palveluoikeuteen päättyy, tulee asiakkaan ilmoittaa tästä viivytyksettä palveluntuottajalle.

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa Tomerin Oy:lle oikeat laskutustiedot tai sopimusehtojen muutoksista sosiaalipalvelussa tapahtuvasta siivouksesta tai asiakkaan asioita hoitavan yhteyshenkilön 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 viivästyskorkeineen. 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.

Yrityssiivouksissa noudatetaan kahden (2) kuukauden irtisanomisaikaa, mikäli muusta ei olla erikseen sovittu. Irtisanomisajalta palvelut laskutetaan tilatun mukaisesti.

### **Kotitalousvähennys**

Palveluistamme on mahdollista saada kotitalousvähennystä, kulloinkin voimassa olevan verottajan ohjeistuksen mukaisesti. Vähennystä haetaan verottajalta. Hakemusta varten lähetämme asiakkaan pyynnöstä yhteenvedon edellisen vuoden palveluista. Yhteenvedosta laskutamme hinnaston mukaisen palvelumaksun.

Käyttämällä palveluita hyväksyt nämä palveluehdot