

## **YLEISET SOPIMUSEHDOT / SIIVOUS**

### **1. Soveltamisala**

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan kaikkiin Maxivo Oy / Helpmax (myöhemmin Helpmax) tekemiin palvelusopimuksiin, jotka koskevat siivouksia. Helpmax on Maxivo Oy:n aputoiminimi.

### **2. Sopimusasiakirjat**

Palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat allekirjoitettu palvelusopimus ja nämä yleiset sopimusehdot. Jos asiakas luovuttaa avaimensa Helpmax:n käyttöön, liitetään avaimen luovutus sopimusasiakirjoihin.

### **3. Toimittajan velvollisuudet**

Helpmax sitoutuu tuottamaan tilatut palvelut palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Helpmax vastaa toimituksen laadusta ja luotettavuudesta normaalitasolla. Helpmax on vakuuttanut toimintansa vastuuvakuutuksella. Helpmax:n asiakaspalvelu ottaa vastaan asiakaspalautteet ja reklamaatiot sekä sopii palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

### **4. Asiakkaan velvollisuudet**

Asiakas vastaa siitä, että on antanut kaiken palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisen tiedon palvelusopimuksessa. Jos asiakkaalle aiheutuu vahinkoa puutteellisen informaation johdosta, vahinkoa ei tällöin korvata. Asiakkaan tulee asianmukaisesti suorittaa oma osuutensa ja toimillaan helpottaa palvelun asianmukaista toteutusta. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Helpmax:n työntekijöillä on esteetön pääsy sovittuina ajankohtina suorittamaan palvelusopimuksessa määriteltyjä tehtäviä, ellei avainsäilöstä tai avaimen luovutuksesta Helpmax:n käyttöön ole sovittu. Mikäli sopimuksen mukaisen palvelun toteutus viivästyy asiakkaasta johtuvasta syystä, Helpmax veloittaa odotusajalta kulloinkin voimassa olevan tuntiveloitushinnan mukaisen korvauksen. Mikäli palvelun suorittamisen aloitus viivästyy asiakkaasta johtuvasta syystä, on Helpmax velvollinen suorittamaan siivouksen ainoastaan sovittuun siivousajan päättymiseen saakka. Mahdollinen ylimenevä aika veloitetaan hinnaston mukaan. Mikäli palvelun toteutus estyy kokonaan asiakkaasta johtuvasta syystä eikä asiakas ole tästä ilmoittanut Helpmax:n asiakaspalveluun vähintään 7 vuorokautta aikaisemmin, on Helpmax:lla oikeus laskuttaa asiakkaalta sama hinta kuin sopimuksenmukaisesti toteutuneesta palvelusta.

### **5. Siivousvälineet ja -aineet**

Työ tehdään Helpmax:n aineilla ja välineillä, mikäli muuta ei ole kirjallisesti erikseen sovittu. Mikäli asiakas edellyttää omien puhdistusaineiden ja/tai välineiden käyttöä, on asiakas velvollinen opastamaan käytössä sekä hankkimaan nämä. Mikäli Helpmax joutuu erikseen hankkimaan erikoisvälineitä tai -puhdistusaineita laskutetaan nämä asiakkaalta erikseen. Normaalit peruspuhdistusaineet ja -välineet kuuluvat palvelun kokonaishintaan. Yleisenä käytäntönä on asiakkaan imurin käyttäminen, ellei toisin sovita.

### **6. Palvelumaksut ja muut kustannukset**

Palvelumaksu ja sen sisältö määritellään palvelusopimuksessa. Maksut peritään 15 minuutin tarkkuudella jälkikäteen, jollei muusta ole sovittu. Laskun maksun viivästyessä

perimme lain mukaista viivästyskorkoa. Asiakkaan on esitettävä laskuun kohdistuvat huomautukset seitsemän (7) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

### **7. Sopimusehtojen muutokset**

Mahdollisista sopimusmuutoksista ilmoitetaan vähintään kuukautta aiemmin asiakkaalle.

### **8. Sopimuksen muuttaminen ja tilapäinen keskeytys**

Sopimuksen muutokset ovat päteviä kirjallisena ja molempien osapuolten allekirjoittamana tai sähköpostilla molempien osapuolien hyväksymänä. Asiakkaalla on oikeus keskeyttää palvelu tilapäisesti ilman kuluja viimeistään viikkoa ennen sovittua palvelun suorittamista kuitenkin korkeintaan kahdeksi (2) kalenterikuukaudeksi säilyttääkseen palvelun ennallaan tilapäisen keskeytyksen jälkeen.

Mikäli asiakkaalla on tarve muutokselle yksittäisen käyntikerran osalta, voi käyntikerran siirtää veloituksetta yli 24 tunnin varoitusajalla. Alle 24 tunnin varoitusajalla tapahtuvista siirroista on Helpmax:lla oikeus veloittaa hinnaston mukainen siirtomaksu. Mikäli asiakkaan täytyy peruuttaa yksittäinen käyntikerta, tulee sen tapahtua vähintään seitsemän (7) vuorokautta ennen suunniteltua siivousajankohtaa. Käyntikerran peruuttamisesta alle seitsemän (7) vuorokauden varoitusajalla on Helpmax:lla oikeus veloittaa asiakkaalta sama hinta kuin sopimuksenmukaisesti toteutuneesta palvelusta.

Mikäli Helpmax ei pysty suorittamaan työtä sovittuna ajankohtana ennalta arvaamattomasta syystä, tällöin Helpmax:lla on velvollisuus tarjota asiakkaalle uutta ajankohtaa. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus peruuttaa käyntikerta, jos Helpmax:n ehdottama muutos ajankohdalle ei ole sopiva. Tällöin asiakasta ei laskuteta peruuntuneesta käyntikerrasta. Ennalta arvaamattomana syynä voidaan pitää työntekijän estymistä työnteosta kyseisenä ajankohtana.

### **9. Sopijapuolten maksukyky**

Mikäli jompikumpi sopijapuoli joutuu konkurssiin, selvitystilaan, yrityssaneerausmenettelyyn tai muutoin vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin, eikä tästä johtuen kykene suorittamaan sopimuksenmukaisia veloitteitaan, on toisella osapuolella oikeus keskeyttää omat suorituksensa ja lisäksi oikeus purkaa sopimus kokonaan tai määrätyiltä osin ilmoittamalla siitä kirjallisesti vastapuolelle.

### **10. Salassapitovelvollisuus**

Helpmax:n työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös tämän sopimuksen päätyttyä.

### **11. Vastuu ja vahingot**

Helpmax vastaa suoranaيسista ja välittömistä vahingoista, jotka sen palveluksessa oleva henkilö on tahallaan tai tuottamuksellisesti aiheuttanut. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja sen rajoitukset määräytyvät Helpmax:n vastuuvakuutuksen ehtojen ja vahingonkorvauslain mukaisesti. Helpmax:n vastuuta arvioitaessa on lisäksi otettava huomioon asiakkaan myötävaikutus vahingon syntymiseen, asiakkaan antamien tietojen tai toimintaohjeiden puutteellisuus tai virheellisyys sekä se, olisiko asiakas voinut estää tai rajoittaa syntyneen vahingon laajuutta. Helpmax ei vastaa missään olosuhteissa asiakkaalle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Helpmax ei ole vastuussa niistä

asiakkaalle aiheutuvista vahingoista, jotka ovat Helpmax:n vaikutuspiirin ulkopuolella (esim. häiriöt yleisessä sähkönjakelussa tms.).

### **12. Reklamaatiot ja huomautukset**

Mikäli asiakas on tyytymätön palvelun toimitukseen, siitä tulee ilmoittaa Helpmax:n asiakaspalveluun viimeistään 3 arkivuorokauden kuluessa palvelun suorittamisesta tai virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi pitänyt havaita. Tässä tapauksessa Helpmax korjaa, mikäli mahdollista, virheen viivytyksettä. Mikäli palvelu on ollut kokonaisuudessaan virheellinen, toimitetaan asiakkaalle ensi sijassa uusi vastaava palvelu.

### **13. Ylivoimainen este**

Helpmax ei ole vastuussa ylivoimaisesta esteestä tai ennalta arvaamattomasta syystä aiheutuneesta vahingosta. Tällaisia esteitä ovat mm. luonnonmullistukset, rajuilmat, kulkutaudit tai työtaistelutoimenpiteet.

### **14. Sopimuskausi ja irtisanominen**

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai toistaiseksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi, määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä. Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen irtisanomisaika on molemmin puolin yksi (1) kalenterikuukausi niin, että irtisanomisaika alkaa irtisanomiskuukauden viimeisenä päivänä.

### **15. Sopimuksen purkaminen**

Helpmax:lla on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, jos asiakas laiminlyö sopimuksen mukaiset maksut toistuvasti tai enemmän kuin 30 päivää tai jos asiakas toistuvasti rikkoo sopimusta. Asiakkaan on tällöin korvattava Helpmax:lle sopimusrikkomuksesta aiheutuneet vahingot ja maksamattomat sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli Helpmax olennaisesti laiminlyö sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai muutoin olennaisesti rikkoo tämän sopimuksen ehtoja. Sopimusta ei kuitenkaan saa purkaa, jos osapuoli korjaa tilanteen neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa kirjallisen huomautuksen saatuaan.

### **16. Erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen**

Osapuolten väliset erimielisyyden pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan hyvässä yhteisymmärryksessä keskinäisin neuvotteluin. Mikäli asiassa ei päästä sovintoon, ratkaistaan erimielisyydet Oulun käräjäoikeudessa.