



YLEISET EHDOT

1. Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Silfer Palvelun tekemiin yrityssiivouksen, kotisiivouksen, ikkunoiden pesun, pihatöiden, kotiapupalvelun, remonti- ja talonmiespalvelun sekä asiointipalvelun palvelusopimukseen.

2. Sopimusasiakirjat

Sopimuskokonaisuuden muodostavat allekirjoitettu palvelusopimus, sopimusliite sovituista tehtävistä sekä yleiset ehdot.

Henkilöasiakkaiden osalta noudatetaan kuluttajansuojalain määräyksiä, mikäli ne ovat ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa.

3. Yhteyshenkilöt

Kumpikin osapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Lisäksi asiakas ilmoittaa kenelle hänen tietojaan voidaan tarvittaessa antaa.

4. Toimittajan velvollisuudet

Silfer Palvelut sitoutuu toimittamaan tilatut palvelut ja tuotteet palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Silfer Palvelun työntekijät tulevat + - yhden tunnin marginaalilla sovitusta aikataulusta. Muista aikataulumuutoksista ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen.

Silfer Palvelut vastaa toimituksen laadusta, ammattitaidosta ja luotettavuudesta normaalitasolla. Silfer Palvelut on vakuuttanut toimintansa vastuuvakuutuksella. Silfer Palvelut nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan asiakaspalautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

5. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa siitä, että on antanut kaiken palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisen tiedon palvelusopimuksessa. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Silfer Palvelun työntekijöillä on esteetön pääsy sovittuina ajankohtina suorittamaan palvelusopimuksessa määritellyjä tehtäviä, ellei avainsäilöstä ole sovittu. Mikäli sopimuksen mukaisen palvelun toteutus viivästyy tai peruuntuu asiakkaasta johtuvasta syystä eikä siitä ole ilmoitettu Silfer Palvelun asiakaspalveluun (lukuun



ottamatta asiakkaan äkillistä sairastumista), Silfer Palvelut veloittaa odotusajalta kulloinkin voimassa olevan tuntiveloitushinnan mukaisen korvauksen täysinä tunteina. Asiakas sopii työn sisältöön tai toteutukseen liittyvistä muutoksista Silfer Palvelun nimeämän yhteyshenkilön kanssa. Kotisiivoustyö tehdään, mikäli muuta ei ole kirjallisesti erikseen sovittu, palvelun toimittajan siivousaineilla ja -välineillä. Normaalit peruspuhdistusaineet sisältyvät käyntikerran hintaan. Mahdollisesti tarvittavat erikoispuhdistusaineet, liuottimet, vahat tms. veloitetaan erikseen.

6. Palvelumaksut ja muut kustannukset

Palvelumaksu ja sen sisältö määritellään palvelusopimuksessa. Mikäli maksun perusteena on jatkuva palvelusopimus, se erääntyy maksettavaksi niin kuin palvelusopimuksessa on sovittu. Muut maksut peritään toteutuneiden toimenpiteiden perusteella jälkikäteen, maksuehdon ollessa 7 päivää laskun päiväyksestä. Viivästyneille maksuille peritään vuotuista, lain mukaista viivästyskorkoa. Jatkuvassa palvelusopimuksessa määritelty käyntikerran/kuukauden hinta on kiinteä. Asiakkaan on esitettävä laskuun kohdistuvat huomautukset viiden (5) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

7. Palvelumaksujen muutokset

Palvelusopimuksen hinta tarkistetaan kerran vuodessa. Tämä tarkistus tapahtuu automaattisesti ja muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle kirjallisesti. Lisäksi Silfer Palvelut on sopimuskauden aikana oikeutettu tekemään julkisten maksujen ja verojen korotusten mukanaan tuomia muutoksia palvelumaksuihin ilman, että tätä voidaan pitää purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena. Näistä palvelumaksun muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan heti niiden perusteiden tultua selvitettyiksi.

8. Sopimuksen muuttaminen ja tilapäinen keskeytys

Sopimukseen voidaan tehdä muutoksia tarpeen mukaan. Muutoksia varten päivitetään sopimusliite ja siihen tehdyt muutokset ovat päteviä vain kirjallisina ja molempien osapuolten allekirjoittamina. Silfer Palvelut on kuitenkin oikeutettu yksipuolisesti muuttamaan sopimusehtoja ilman, että tätä voidaan pitää purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena silloin, kun muutos johtuu lain tai viranomaismääräysten muutoksesta tai toimintaympäristön oleellisesta muuttumisesta ja sopimuksen muuttaminen on välttämätöntä palvelun toteuttamiseksi. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilapäisesti

palvelutilaus ilman kuluja viimeistään kaksi päivää ennen sovittua palvelun tapahtumapäivää.

9. Sopijapuolten maksukyky

Mikäli jompikumpi sopijapuoli joutuu velkasaneeraukseen, tai muutoin vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin eikä tämän vuoksi kykene suorittamaan sopimuksenmukaisia velvoitteitaan, on toisella osapuolella oikeus keskeyttää omat suorituksensa ja lisäksi oikeus purkaa sopimus kokonaan tai määrätyiltä osin ilmoittamalla siitä kirjallisesti vastapuolelle.

10. Salassapitovelvollisuus

Silfer Palvelun työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös tämän sopimuksen päätyttyä.

11. Vastuu ja vahingot

Silfer Palvelut vastaa suoranaisista ja välittömistä vahingoista, jotka sen palveluksessa oleva henkilö on asiakkaalle vahingossa aiheuttanut. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja sen rajoitukset määräytyvät Silfer Palvelun vastuuvakuutuksen ehtojen mukaisesti. Silfer Palvelun 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. Silfer Palvelut ei vastaa missään olosuhteissa asiakkaalle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Silfer Palvelut ei ole vastuussa niistä asiakkaalle aiheutuvista vahingoista, jotka ovat Silfer Palvelun vaikutuspiirin ulkopuolella (esim. häiriöt yleisessä sähkön tai veden jakelussa tms.).

12. Reklamaatiot ja huomautukset

Mikäli asiakas on tyytymätön palvelun toimitukseen, siitä tulee ilmoittaa kirjallisesti Silfer Palvelun yhteyshenkilölle viimeistään 7 päivän kuluessa palvelun suorittamisesta tai virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi pitänyt havaita. Tässä tapauksessa Silfer Palvelut korjaa, mikäli mahdollista, virheen viivytyksettä. Mikäli palvelu on ollut kokonaisuudessaan virheellinen, toimitetaan asiakkaalle ensi sijassa uusi vastaava palvelu.

13. Ylivoimainen este

Silfer Palvelut ei vastaa ylivoimaisesta esteestä tai ennalta arvaamattomasta syystä aiheutuneesta vahingosta. Tällaisia esteitä ovat mm. luonnon-mullistukset, 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 2 kalenterikuukautta niin, että irtisanomisaika alkaa irtisanomiskuukauden viimeisenä päivänä.

15. Sopimuksen purkaminen

Silfer Palvelulla 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 Silfer Palvelulle sopimusrikkomuksesta aiheutuneet vahingot ja maksamattomat sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli Silfer Palvelut 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 erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan hyvässä yhteisymmärryksessä keskinäisin neuvotteluin. Mikäli asiassa ei päästä sovintoon, asia käsitellään kuluttajariita-asiana.

Silfer Palvelut / Tmi. Sauli J. Silfer

Kuutamotie 10 A1

05810 Hyvinkää

Puhelin 050 523 2883

Sähköposti: sauli@silfer.fi

SILFER

Palvelut