

Yleiset toimitus- ja sopimusehdot

1. Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Palvelu Oy Mäkiset yhtiön tekemiin palvelusopimuksiin.

2. Sopimusasiakirjat

Palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat allekirjoitettu palvelusopimus, (palvelusopimus voi sisältää yksittäisen tai yhdistelmän palveluja), ja nämä yleiset ehdot. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa asiakirjojen pätevyys toisiinsa nähden määräytyy tässä luetellun järjestyksen mukaan. 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 oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijapuolelle sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista.

4. Toimittajan velvollisuudet

Palvelu Oy Mäkiset sitoutuu toimittamaan tilatut palvelut ja tuotteet palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palvelu Oy Mäkiset vastaa toimituksen laadusta ja luotettavuudesta odotettavalla normaalitasolla. Palvelu Oy Mäkiset on vakuuttanut toimintansa vastuuvakuutuksella. Palvelu Oy Mäkiset osoittaa asiakkaalle yhteyshenkilön, tai asiakaspalvelun, joka ottaa vastaan asiakaspalautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen toteutukseen liittyvistä muutoksista.

5. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa siitä, että on antanut kaiken palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisen tiedon palvelusopimuksessa. Jos asiakkaalle aiheutuu vahinkoa puutteellisen informaation johdosta, tätä ei korvata. Asiakkaan tulee asianmukaisesti suorittaa oma osuutensa ja toimillaan helpottaa palvelun asianmukaista toteutusta. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Palvelu Oy Mäkiset yhtiön työntekijöillä on esteetön pääsy sovittuina ajankohtina suorittamaan palvelusopimuksessa määritellyjä tehtäviä, ellei avainsäilöstä ole sovittu. Mikäli sopimuksen mukaisen palvelun toteutus viivästyy asiakkaasta johtuvasta syystä, Palvelu Oy Mäkiset veloittaa odotusajalta kulloinkin voimassa olevan tuntiveloitushinnan mukaisen korvauksen täysinä tunteina. Mikäli palvelun toteutus estyy kokonaan asiakkaasta johtuvasta syystä, eikä asiasta ole sovittu kirjallisesti asiakkaan ja Palvelu Oy Mäkiset nimeämän yhteyshenkilön tai tahon kesken vähintään 48 tuntia aikaisemmin, on Palvelu Oy Mäkisillä oikeus laskuttaa asiakkaalta sama hinta kuin sopimuksenmukaisesti toteutuneesta palvelusta. Asiakas ei saa sopia työn sisältöön tai toteutukseen liittyvistä muutoksista muiden, kuin Palvelu Oy Mäkiset nimeämän yhteystahon kanssa. Työ tehdään, mikäli muuta ei ole kirjallisesti erikseen sovittu, toimittajan aineilla ja välineillä. Palvelu sopimuksessa on määritelty tarkemmin mikä tai mitkä aineet ja tarvikkeet sisältyvät sopimusveloitukseen ja mitä veloitetaan erikseen.

6. Palvelumaksut ja muut kustannukset

Palvelumaksu ja sen sisältö määritellään palvelusopimuksessa. Mikäli maksun perusteena on jatkuva palvelusopimus, se eräännyy maksettavaksi niin kuin siivouspalvelusopimuksessa on sovittu. Muut maksut peritään toteutuneiden toimenpiteiden perusteella jälkikäteen, maksuehdon ollessa 14 päivää laskun päiväyksestä. Viivästyneille maksuille peritään vuotuista, lain mukaista viivästyskorkoa. Jatkuvassa palvelusopimuksessa määritelty käyntikerran hinta on kiinteä ja perustuu vuoden keskiarvoon, vaikka työn sisältö käyntikertojen välillä vaihtelee palvelusopimuksessa määritellyllä tavalla. Mikäli sopimus päättyy niin, että kaikkia vuoden ajalle jaksotettuja töitä ei ole ehditty toteuttaa, Palvelu Oy Mäkiset ei ole velvollinen hyvittämään näistä, jo veloitettuihin palvelumaksuihin. Asiakkaan on esitettävä laskuun kohdistuvat huomautukset viiden (5) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

7. Palvelumaksujen muutokset

Palvelu Oy Mäkiset 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. Muista hinnoittelumuutoksista ja vuosikorotuksista Palvelu Oy Mäkiset ilmoittaa sopimusasiakkailleen kirjallisesti palvelumaksujen muutoksesta viimeistään yhtä kuukautta ennen hinnoittelun voimaantulusta.

8. Sopimuksen muuttaminen ja tilapäinen keskeytys

Sopimuksen muutokset ovat päteviä vain kirjallisina ja molempien osapuolten allekirjoittamina. Palvelu Oy Mäkiset on kuitenkin oikeutettu yksipuolisesti muuttamaan sopimusehtoja ilman, että tätä voidaan pitää purkamiseen oikeuttavana sopimuksen muutoksena silloin, kun muutos johtuu lain tai viranomais määräysten muutoksesta tai toimintaympäristön oleellisesta muuttumisesta ja sopimuksen muuttaminen on välttämätöntä palvelun toteuttamiseksi. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilapäisesti palvelutilaus ilman kuluja viimeistään viikkoa ennen sovittua palvelun tapahtumapäivää. Ilmoittamispäivä ja tapahtumapäivä lasketaan mukaan viikkoon.

9. Sopijapuolten maksukyky

Mikäli jompikumpi sopijapuoli joutuu konkurssiin, selvitystilaan, yrityssaneerausmenettelyyn tai muutoin vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin eikä tämän vuoksi kykene suorittamaan sopimuksen mukaisia velvoitteitaan, on toisella osapuolella oikeus keskeyttää omat suorituksensa ja lisäksi oikeus purkaa sopimus kokonaan tai määräytyiltä osin ilmoittamalla siitä kirjallisesti vastapuolelle.

10. Salassapitovelvollisuus

Palvelu Oy Mäkiset yhtiön työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös tämän sopimuksen päättyttyä.

11. Vastuu ja vahingot

Palvelu Oy Mäkiset vastaa suoranaista ja välittömistä vahingoista, jotka sen palveluksessa oleva henkilö on tahallaan tai tuottamuksellisesti aiheuttanut. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja sen rajoitukset määräytyvät Palvelu Oy Mäkiset vastuuvakuutuksen ehtojen mukaisesti. Palvelu Oy Mäkiset 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. Palvelu Oy Mäkiset ei vastaa missään olosuhteissa asiakkaalle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Palvelu Oy Mäkiset ei ole vastuussa niistä asiakkaalle aiheutuvista vahingoista, jotka ovat Palvelu Oy Mäkiset vaikutuspiirin ulkopuolella (esim. häiriöt yleisessä sähköjakelussa tms.).

12. Reklamaatiot ja huomautukset

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

14. Ylivoimainen este

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

15. 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 1 kalenterikuukautta niin, että irtisanomisaika alkaa irtisanomiskuukauden viimeisenä päivänä.

16. Sopimuksen purkaminen

Palvelu Oy Mäkisillä 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 Palvelu Oy Mäkisille sopimusrikkomuksesta aiheutuneet vahingot ja maksamattomat sopimuksen mukaiset maksut. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli Palvelu Oy Mäkiset 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.

17. Erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen

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