



Hemma Palvelut Oy:n palveluehdot

1. Sopijaosapuolet

a) Palveluntarjoaja (myöhemmin "Hemma")

Hemma Palvelut Oy

Y-tunnus: 3303593-9

Osoite: Hemma Palvelut Oy, Keilaranta 16, 02150 Espoo

Internet: www.hemmapalvelut.fi

b) Palvelun tilaaja (myöhemmin "Tilaaja")

Palvelun Tilaaja sitoutuu viime kädessä huolehtimaan palvelun maksusuorituksesta. Palvelun Tilaajana voi toimia eri henkilö kuin palvelun Asiakas.

c) Palvelun asiakas (myöhemmin "Asiakas")

Asiakas on palvelun loppukäyttäjä/henkilö, jolle palvelu tuotetaan. Palveluehtojen osapuolet ovat Hemma, Asiakas sekä Tilaaja.

d) Palveluntuottaja (myöhemmin "Tuottaja")

Palvelun tuottaa Hemma tai Hemmalta toimeksiannon saava Tuottaja. Hemmalla on oikeus tuottaa palvelu itse tai käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Jokainen Hemman toimeksi antama Tuottaja on sitoutunut noudattamaan Hemman yleisiä toimintaohjeita ja toimii salassapitovelvollisuuden alla.

Tilaamalla palvelun, Tilaaja ja Asiakas sitoutuvat noudattamaan näitä palveluehtoja.

2. Palvelu

a) Palveluun sisältyvät tehtävät ja suorituspaikka

Palvelu tilataan Hemmalta tilauslomakkeella, puhelimitse, tai sähköpostitse. Hemma tai sen valtuuttama Tuottaja tuottaa Asiakkaalle sovitusti ei-sairaanhoidollisia palveluja, jotka ylläpitävät ja/tai edesauttavat ikäihmisen fyysistä ja/tai psyykkistä ja/tai sosiaalista toimintakykyä. Palvelun sisältö voi olla esimerkiksi kotisiivousta, ruoanlaittoa ja ruokailuapua, pyykkihuoltoa, digineuvontaa, asiointiapua ja/tai erilaisia kotiaskareita. Palvelu räätälöidään Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti yhdessä hänen sekä Tilaajan kanssa.

Tuottajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan ammattitutkintoa, joten hän ei suorita hoidollisia tai sairaanhoidollisia toimenpiteitä palvelukäynnillä.

Kotiaskareissa hyödynnetään Asiakkaalta löytyviä tarvikkeita, kuten siivousvälineitä. Tuottaja ei tuo mukanaan omia siivousvälineitä, mutta voi tarvittaessa avustaa asiakasta hankkimaan tarvittavat välineet.

Palvelu suoritetaan palvelun tilauksen yhteydessä ilmoitetussa osoitteessa, julkisissa tiloissa tai erikseen sovitussa toimipaikassa.

b) Palvelun hinta ja maksu

Hemma pidättää oikeuden palvelun hinnan muutoksiin. Palvelun hinta on yrityksen kotisivuilla ilmoitetun hinnaston mukainen. Palvelu on kotitalousvähennyskelpoinen.

Tilauksen yhteydessä Tilaaaja ja/tai Asiakas valitsee Asiakkaalle sopivimman palvelupaketin tai räätälöidyn sopimuksen mukaan. Tilaaajan asiakastilille ladataan valitun palvelupaketin tai räätälöidyn sopimuksen mukaisesti palvelukäyntejä.

1 kappale (kpl) käyntejä vastaa yhtä (1) kahden tunnin (2h) palvelukäyntiä. Pelkässä siivouspalvelussa 1 kappale (kpl) käyntejä vastaa yhtä (1) minimissään kolmen tunnin (>3 h) palvelukäyntiä. Palvelukäynti tulee suorittaa yhtäjaksoisesti.

Tilaaaja saa toteutuneen palvelukäynnin jälkeen raportin käynnin kulusta Asiakkaan luona.

Laskutus tapahtuu kuukausittain kuukauden lopussa, maksuehto on 10 vrk ja lasku lähetetään e-laskuna tai sähköpostin liitteenä.

Toteutunut palvelukäynti kohdistetaan aina ensisijaisesti kuluvaan laskutusjaksoon. Mikäli tilaajalle on jäänyt käyntejä toteutumatta edelliseltä laskutusjaksolta, nämä käynnit käsitellään rästikäynteinä. Tarkoittaen, että rästikäynnit kirjataan toteutuneiksi vasta sitten, kun kuluvaan laskutusjaksoon käynnit on ensin toteutettu. Käyntikertymän lunastamisessa noudatetaan kahdentoista viikon tasausjärjestelmää, eli käynnit erääntyvät 12 viikkoa niiden lataamisesta.

Jos tilaus on kertaluontoinen, luokitellaan jo ensimmäinen palvelukäynti laskutettavaksi käynniksi. Yksittäisten käyntien hinta poikkeaa normaalista pakettihinnoittelusta sekä räätälöidystä sopimushinnoittelusta.

Palvelun käynnistäminen ja päättäminen on aina maksutonta.

Valittua palvelupakettia tai räätälöidyn sopimuksen sisältöä voi muuttaa uuden laskutuskauden alusta.

Jos palvelukäynnillä käytetään Tuottajan autoa, veloitetaan siitä hinnaston mukaisesti kiinteä palvelumaksu per asiointikerta sekä yhdessä ajatut kilometrit kilometrikorvauksella 0,53 €/km (ALV 0%). Kilometrikorvaus perustuu verohallinnon vuosittaiseen päätökseen kilometrikorvauksista, joka on vuonna 2023 - 0,53 €/km ALV 0% (0,66 €/km sis. ALV 24 %).

Laskua tai palvelua ei voi maksaa käteisellä käynnin yhteydessä, eivätkä Tuottajat käsittele rahaa. Lasku osoitetaan Tilaajalle, joka sitoutuu viime kädessä maksuvelvollisuuteen.

Jos Asiakas haluaa antaa ns. "tippiä" palvelun tuottajalle, sovitaan tämä laskutuksen yhteyteen Tilaajan kanssa ja sovittu "tippi" siirretään lyhentämättömänä Tuottajan palkkioon.

c) Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot

Tilaajan tulee antaa Hemmalle tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat lisätiedot. Hemman keräämään ja tallentamaan henkilötietoon sovelletaan Hemman tietosuojaselostetta, joka on julkaistu Hemman kotisivuilla.

Jos Asiakas luovuttaa Hemman Tuottajalle salasanoja esimerkiksi teknologia avun yhteydessä, Tuottaja ei koskaan tallenna tai säilytä näitä salasanoja. Kaikki salasanat ja muut Asiakkaan luottamukselliset tiedot pidetään ehdottoman luottamuksellisina. Asiakkaan luottamuksellisia tietoja ei koskaan käytetä muuhun, kuin palveluiden toimittamiseen Asiakkaalle.

3. Palvelukäynnin viivästyminen tai peruutus

Asiakkaalla tai Tilaajalla on oikeus peruuttaa tai siirtää käynti veloitus kaksivuorokautta (48h) ennen alkuperäisesti sovittua ajankohtaa. Peruuttamattomat tai alle kahden vuorokauden sisällä tehdyt peruutukset käsitellään toteutuneiden palvelukäyntien mukaisesti. Asiakkaan poissaolo aiemmin sovittuna palvelukäynnin ajankohtana tulkitaan palvelun peruuttamiseksi alle vuorokauden sisällä.

Sairaustapauksissa peruutuksen voi tehdä veloitus alle kahden vuorokauden ilmoituksella. Edellyttäen kuitenkin, että Asiakas itse tai hänen omaisensa voi esittää lääkärintodistuksen tms. Hemmalle.

Mikäli asiakkaalle nimetty palveluntuottaja joutuu perumaan käynnin, Hemma ehdottaa kyseiselle käynnille toisen Tuottajan sijaistamaan tai sopii korvaavan ajan palvelun tuottamiseksi.

Tuottaja ei ole velvollinen suorittamaan sovittua asiakaskäyntiä, jos hän havaitsee käynnille saapuessaan Asiakkaan olevan päihtyneessä tai Tuottajalle uhkaa aiheuttavassa tilassa.

Palvelukäynti käsitellään kertymään alkuperäisesti suunnitellun mukaisesti.

Tuottaja ja Asiakas voivat keskinäisessä yhteisymmärryksessä siirtää sovittua käynnin suorittamisen ajankohtaa.

4. Reklamaatiot, sopimuksen irtisanominen, sovellettava laki ja riidanratkaisu

Mikäli Asiakkaalla tai Tilaajalla on palvelun laatuun tai toteutukseen liittyviä huomautuksia tai Asiakas haluaa hakea hyvitystä, tulee Asiakkaan tai Tilaajan ottaa yhteyttä Hemman

asiakaspalveluun (info@hemmapalvelut.fi tai 050 486 9931). Yhdessä Asiakkaan, Tilaajan sekä Tuottajan kanssa Hemma etsii osapuolia tukevan ratkaisun aiheutuneeseen reklamaatioon.

Tarvittaessa tai Asiakkaan pyynnöstä Hemma tarjoaa asiakkaalle korvaavan Tuottajan.

Palveluiden toimittaminen voidaan keskeyttää heti ja uusien palveluiden tarjoaminen evätä, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai Suomen lain vastaista tai jos Tilaajan edellinen lasku on erääntynyt.

Hemma sitoutuu toimittamaan palvelun ilmoitetussa ajassa ja toimeksiannon mukaisena. Hemmalla on oikeus purkaa toimeksianto, jos Asiakas laiminlyö näiden ehtojen mukaisia velvollisuuksia, eikä korjaa niitä viivytyksettä Hemman pyynnöstä.

Hemmalla on oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen ja kieltäytyä toimittamasta uusia palveluita, jos laskun maksu viivästyy yli kuukauden eräpäivästä, tai mikäli on todennäköistä, että Tilaaja on maksukyvytön. Hemmalla on tässä tilanteessa velvollisuus ilmoittaa Asiakkaalle ja Tilaajalle palvelujen väliaikaisesta tauotuksesta.

Palveluehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti Tilaajan ja Hemman välillä, tarvittaessa kuluttajaoikeusneuvojan avulla. Mikäli neuvotteluilla ei päästä ratkaisuun, kaikki erimielisyydet ratkaistaan Helsingin kärjäoikeudessa ensimmäisenä oikeusasteena. Kuluttajilla on oikeus nostaa kanne kuluttajan kotipaikan kärjäoikeudessa. Riitatapauksissa kuluttajat voivat myös saattaa asian Kuluttajariitalautakuntaan (www.kuluttajariita.fi/fi/) tai Euroopan Komission tarjoamaan ODR-palveluun (Online Dispute Resolution, ec.europa.eu/odr/main).

5. Voimassaolo

Palveluehdot astuvat voimaan tilaushetkestä. Palvelusopimuksen voi purkaa ilman erillistä irtisanomisaikaa seitsemän vuorokautta (7 vrk) ennen seuraavan laskutusjakson käynnistymistä.

Laskutettua käyntikertymää ei hyvitetä rahallisesti, mutta asiakkaan toimintakyvystä riippuvista painavista syistä, käynnit voidaan siirtää toisen henkilön hyödynnettäviksi.

Palvelusopimuksen purkamisen jälkeen Asiakkaalla on tasausjärjestelmän mukainen (12 viikkoa käyntien lataamisesta kertymään) aika hyödyntää kertymässä olevat palvelukäynnit.

6. Hemman vastuu ja vakuutukset

Mahdollisissa palvelukäynnillä Tuottajan toiminnasta aiheutuvista esinevahingoista Hemma korvaa aiheutuneet vahingot, mutta ei vastaa välillisistä vahingoista. Jokainen Tuottaja on vakuutettu toiminnanvastuuvakuutuksella sekä tapaturmavakuutuksella ja lisäksi Hemma on vakuutettu Turvan vastuuvakuutuksella. Palvelukäynnin aikana Asiakas on vastuussa itse itsestään eli on hänen omalla vastuullaan ottaa Tuottaja palvelukäynnille.

Tässä kohdassa todettu ei rajoita tai muuta vastuuta Hemman lakisääteistä palvelun virheistä kuluttaja-asiakkaitamme kohtaan, jota ei lain mukaan voida rajoittaa tai poistaa.