

Hemma

Hemma Palvelut Oy:n palveluehdot

1. Sopijaosapuolet

a) Palveluntarjoaja (myöhemmin "Hemma")

Hemma Palvelut Oy

Y-tunnus: 3303593-9

Osoite: Hemma Palvelut Oy, Keilaranta 10 E, 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, osapuolet 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 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 mukaiseksi yhdessä hänen sekä Tilaajan kanssa.

Hemma

Tuottajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveystieteen 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. Palvelun myynti voi myös tietyissä tapauksissa olla arvonlisäverotonta.

Tilauksen yhteydessä Tilaaaja ja/tai Asiakas valitsee Asiakkaalle sopivimman palvelun tai palvelu tuotetaan räätälöidyn sopimuksen mukaan.

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.

Palvelun käynnistäminen ja päättäminen on aina maksutonta.

Jos palvelukäynnillä käytetään Hemman tai Tuottajan autoa, veloitetaan siitä hinnaston mukaisesti kiinteä palvelumaksu per asiointikerta sekä yhdessä ajetut kilometrit kilometrikorvauksella 0,57 €/km (ALV 0%). Kilometrikorvaus perustuu verohallinnon vuosittaiseen päätökseen kilometrikorvauksista, joka on vuonna 2024 - 0,57 €/km ALV 0% (0,71 €/km sis. ALV 24 %).

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

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

Hemma

c) Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot

Tilaaajan 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 Hemmalle tai Tuottajalle salasanoja esimerkiksi teknologia avun yhteydessä, Hemma tai Tuottaja eivät 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 Tilaaajalla on oikeus peruuttaa tai siirtää käynti veloitusetta kaksi vuorokautta (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 veloitusetta 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 palveluntuottajan sijaistamaan tai sopii korvaavan ajan palvelun tuottamiseksi.

Hemma tai Tuottaja ei ole velvollinen suorittamaan sovittua palvelukäyntiä, jos hän havaitsee käynnille saapuessaan Asiakkaan olevan päihtyneessä tai uhkaa aiheuttavassa tilassa. Palvelukäynti käsitellään tuolloin toteutuneiden palvelukäyntien mukaisesti.

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

4. Reklamaatiot, sopimuksen irtisanominen, sovellettava laki ja riidanratkaisu

Mikäli Asiakkaalla tai Tilaaajalla on palvelun laatuun tai toteutukseen liittyviä huomautuksia tai Asiakas haluaa hakea hyvitystä, tulee Asiakkaan tai Tilaaajan ottaa yhteyttä Hemman asiakaspalveluun (info@hemmapalvelut.fi tai 050 486 9931). Yhdessä Asiakkaan, Tilaaajan sekä Tuottajan kanssa Hemma etsii osapuolia tukevan ratkaisun aiheutuneeseen reklamaatioon.

Hemma

Tarvittaessa tai Asiakkaan pyynnöstä Hemma tarjoaa asiakkaalle korvaavan palveluntuottajan.

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 voimassa oleva sopimus, 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.

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.

6. Hemman vastuu ja vakuutukset

Mahdollisissa palvelukäynnillä palveluntuottajan toiminnasta aiheutuvista esinevahingoista Hemma korvaa aiheutuneet vahingot, mutta ei vastaa välillisistä vahingoista. Jokainen Hemman palveluntuottaja 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 palveluntuottaja palvelukäynnille.

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