



wash**UP!**

Koti- ja yrityssiivous

Sopimusehdot

Tilaamalla palvelun,
sitoudutte noudattamaan
oheisia palveluehtoja.





Yhteydenpito

Kaikki lisätyöt, peruutukset ja muutokset palvelukuvauksiin tai aikatauluihin tulee sopia aina asiakaspalvelun kanssa sähköpostitse tai soittamalla ennen sovittua siivouspäivää. Huomioitthan, että emme voi käsitellä tekstiviestitse lähetettyjä yhteydenottopyyntöjä. Työntekijämme eivät sovi asiakkaan kanssa suoraan aikatauluista tai palveluihin liittyvistä muutoksista.

Odotusaika

Työntekijän mahdollinen odotusaika veloitetaan sovittun tuntihinnoittelun mukaisesti. Mikäli työntekijä joutuu tilaajasta johtuvista syistä odottamaan pääsyään kohteeseen tai työn aloitusta, lisätään odotusaika siivouslaskuun. Mikäli työntekijä saapuu siivottavaan kohteeseen, eikä kukaan ole avaamassa hänelle ovea, odottaa hän aloitusta kohteessa maksimissaan 15 minuuttia.

Siivouksen ajankohta

Siivouksen ajankohta voidaan sopia joustavaksi. Tällöin työ tehdään sovituissa aikahaarukassa eikä sen sisällä tapahtuvista muutoksista tiedoteta asiakkaalle erikseen. Jos työlle sovitaan tietty aloitusaika, varataan sen kummankin puolin liikkumavaraa 15 minuuttia siivousaikataulujen tai liikenneolojen muutoksien varalta. Asiakkaan tulee olla yhteydessä asiakaspalveluun, mikäli em. liikkumavara ei ole mahdollinen.

Tauot

Työntekijällä on työpäivänsä aikana oikeus lakisääteisiin taukoihin lounastauko mukaan lukien. Työpäivän kestosta ja muista tekijöistä riippuen työntekijä saattaa pitää lounastaukonsa siivouskohteessa ollessaan. Työn aikana pidetyt tauot eivät sisälly laskutukseen.

washUP Oy

Ulappakatu 1 A
02320 Espoo
Y-tunnus 3018090-3

puh. +358 44 040 9449
info@washup.fi
washup.fi

Mikäli ette halua, että työntekijä pitää taukoaan kodissanne tai käyttää jääkaappianne ja mikroaaltouunianne lounaansa säilyttämiseen ja lämmittämiseen, pyydämme ilmoittamaan asiasta etukäteen asiakaspalveluumme.

Jos siivottavan tilan lämpötila nousee 28–33 celsiusasteeseen, on työntekijällä työsuojeluohjeiden mukaisesti oikeus pitää 10 minuutin tauko 60 minuutin välein. Yli 33 celsiusasteen lämpötilassa tauon pituus on 15 minuuttia. Nämä tauot ovat laskutettavaa työaika.



Lemmikit

Tilaaaja pyydetään ilmoittamaan lemmikeistä etukäteen asiakaspalveluumme.



Työssä käytettävät välineet ja puhdistusaineet

Kotisiivouksessa käytetään tilaajan suurempia siivousvälineitä (imuria, moppia ja siivoussankoa) ellei toisin ole sovittu. Tilaaaja vastaa imurin pölypussien sekä roskapussien toimittamisesta, mikäli kotisiivouksen yhteyteen halutaan sisällyttää roskien vienti/roskapussien vaihto. Pyydämme tarkistamaan, että imuriin sisältyy erillinen pieni harjasuutin sohvien ja verhoiltujen huonekalujen imuroimista varten. Palveluntarjoaja toimittaa kaikki pienemmät siivousvälineet sekä puhdistusaineet. Emme käytä tilaajan omia puhdistusaineita, ellei siihen ole erityistä syytä. Mikäli tilaaaja haluaa työssä käytettävän hänen omia puhdistusaineitaan, tulee puhdistusaineista toimittaa etukäteen tiedot toimittajalle

puhdistusaineiden turvallisuuden varmistamiseksi. Mikäli tilaajan kanssa on sovittu suurempien siivousvälineiden toimittamisesta jokaiselle siivouskerralle, ei palveluntarjoaja voi taata, että tuuraajaa saadaan järjestettyä työntekijöiden lomien tai mahdollisten sairastapausten ajaksi.



Peruminen

Tilaaaja voi perua sovitun palvelun veloituksetta, mikäli muutokset tehdään viimeistään kolme arkipäivää ennen palvelun sovittua ajankohtaa. Tämän jälkeen tehdyistä peruutuksista veloitamme 50 % sovitusta palvelun hinnasta. Mikäli peruutus tehdään sovittuna siivouspäivänä, veloitamme 100 % sovitusta työn hinnasta. Mikäli työlle ei ole sovittu tarkkaa tuntimäärää, sovellamme hinnoittelussa asiakaspalvelun antamaa aika-arviota. Tieto peruutuksesta tulee toimittaa sähköpostitse tai soittamalla asiakaspalvelun aukioloaikoina. Sähköpostitse tehty peruutus luetaan vastaanotetuksi vasta kun asiakaspalvelu on lähettänyt peruutuksesta kirjallisen vahvistuksen.



Vuoron siirtäminen

Tilaaaja voi siirtää sovitun palvelun veloituksetta, mikäli muutokset tehdään viimeistään kaksi arkipäivää ennen palvelun sovittua ajankohtaa. Tämän jälkeen tehdyistä muutoksista veloitamme 20 % sovitusta palvelun hinnasta. Mikäli työlle ei ole sovittu tarkkaa tuntimäärää, sovellamme hinnoittelussa asiakaspalvelun antamaa aika-arviota.

wash UP Oy

Ulappakatu 1 A
02320 Espoo
y-tunnus 3018090-3

+358 (0) 44 040 9449
info@washup.fi
www.washup.fi

Siivousvuoroa ei ole mahdollista siirtää sovittuna siivouspäivänä, tällöin sovelletaan peruutusehtoja. Siirretty siivousvuoro tulee käyttää seuraavan 4 viikon aikana alkuperäisestä siivouspäivästä, eikä samaa vuoroa ole mahdollista siirtää useammin kuin kerran.

Tieto vuoron siirrosta tulee toimittaa sähköpostitse tai soittamalla asiakaspalvelun aukioloaikoina. Sähköpostitse tehty vuoron siirto luetaan vastaanotetuksi vasta kun asiakaspalvelu on lähettänyt siirrosta kirjallisen vahvistuksen.



Palvelun irtisanominen

Palvelu jatkuu automaattisesti myös vuoden vaihtuessa ellei toisin ole sovittu. Tilaaja voi irtisanoa palvelun halutessaan, eikä kotisiivouksella ei ole erillistä irtisanomisaikaa. Sovittujen siivousvuorojen peruutusten suhteen sovelletaan peruutusehtoja.



Laadunvalvonta

Palvelullamme on tyytyväisyystakuu. Jos tilaajalla on huomautettavaa palvelun laadusta, tulemme korjaamaan asian niin pian kuin mahdollista.

Reklamaatiotilanteessa tilaajan on otettava yhteys palveluntarjoajaan kahden vuorokauden (48 h) sisällä palvelun toimittamisesta. Pyydämme lähettämään tarkan kuvauksen palvelun puutteesta valokuvien kanssa. Huomioittehan, että reklamaatiotilanteissa emme anna alennuksia, vaan palvelun laadussa ilmenneet puutteet pyritään aina ensisijaisesti korjaamaan.

Mikäli tilattuna on rajattu tuntimäärä palvelua alle suosituksemme emme voi taata, että ehdimme toimittaa kaikkia sovittuja tehtäviä yksityiskohtaisella lopputuloksella. Tyytyväisyystakuumme ei tällöin koske tilanteita, joissa työtä ei ole voitu toimittaa loppuun rajoitetun ajan vuoksi. Asiakaspalvelumme on yhteydessä tilaajaan, mikäli tilattu tuntimäärä ei riitä sovitun palvelun toimittamiseen.



Vahingot ja turvallisuus

Mikäli tarkoista varotoimista huolimatta tilaajan omaisuutta vahingoittuisi siivouspalvelun yhteydessä, on palveluntarjoajalla asiakkaan turvana laaja vastuuvakuutus. Jos tilaaja huomaa omaisuutensa rikkoutuneen, on asiasta ilmoitettava asiakaspalveluun kahden vuorokauden (48 h) sisällä palvelun toimittamisesta. Emme ole vastuussa esineistä, jotka ovat valmiiksi vahingoittuneita tai jotka sijaitsevat epävakaaassa ympäristössä. Kaikkien pintojen oletetaan olevan valmiita siivoukseen.

Asiakas vastaa siitä, että siirrettävissä huonekaluissa on huopatassut ja seinään kiinnitettävät esineet ovat asianmukaisesti kiinnitetty. Mikäli kodistanne löytyy erityisen herkkiä tai arvokkaita pintamateriaaleja, kuten esimerkiksi marmoripintoja tai antiikkisia huonekaluja, pyydämme ilmoittamaan asiasta etukäteen asiakaspalveluumme.

washUP Oy

Ulappakatu 1 A
02320 Espoo
Y-tunnus 3018090-3

puh. +358 44 040 9449
info@washup.fi
washup.fi

Vahingonkorvausta ei myönnetä tilanteessa, jossa vahingon syntyminen ei olisi ollut kaikkea huolellisuutta noudattaen estettävissä.

Vahingoittuneen omaisuuden ikä ja kunto voivat myös vaikuttaa korvauksen myöntämiseen tai sen täysimääräisyyteen, mikäli niiden katsotaan vaikuttaneen vahingon syntyyn. Emme ole velvollisia korvaamaan välillisiä vahinkoja. Vahingonkorvauksen myöntämiseen kuluva aika riippuu vakuutusyhtiön korvaushakemuksen käsittelyajasta.



Laskutus

Työ laskutetaan palveluun käytettyjen työtuntien mukaisesti. Säännöllisestä siivouksesta lähetetään lasku jokaisen kuukauden lopussa. Laskulla on 10 päivää maksuaikaa.

Voit myös tilata pankistasi e-laskun säännöllisille siivoustilauksille. Lasku voidaan lähettää myös postitse 5 euron lisämaksusta.

Jos tarvitset laskun aikaisemmin tai haluat lisätietoja laskutuksen suhteen, käännäsi asiakaspalvelumme puoleen sähköpostitse info@washup.fi tai puhelimitse 044 040 9449.

Maksamattomat laskut välitetään perintätoimiston käsiteltäväksi. Toisen maksumuistutuksen yhteydessä veloitetaan muistutusmaksu (5 eur) ja pidätämme oikeuden perua kaikki tulevat siivoukset siihen saakka, kun erääntyneet maksut on maksettu.



Työn tuntimäärä ja laskutettava työaika

Palveluun käytetyistä työtunneista sovitaan tapauskohtaisesti asiakaspalvelun kanssa. Työ laskutetaan työtuntien mukaisesti yhtä työntekijää kohti. Mikäli palvelun toimittaa kaksi työntekijää, kerrotaan yhden tunnin työ kahdella. Mikäli työssä menee arviota vähemmän aikaa, laskutetaan tilaajaa vähemmän. Työajan pituus voi vaihdella riippuen siivouksen tarpeesta.

Jos säännöllisiä siivouskertoja on jätetty väliin tai jos työn tekee tuuraaja, voi työssä kulua tavallista enemmän aikaa. Mikäli näyttäisi siltä, että aikaa kuluisi yli 15 minuuttia tavanomaista enemmän, on palveluntarjoaja yhteydessä asiakkaaseen ennen työn jatkamista. Jos siivouksen kesto on sovittu kiinteäksi, tehdään sovituksessa ajassa niin paljon siivoustehtäviä kuin ennätetään. Mikäli siivottavan kohteen siisteystaso oleellisesti muuttuu tai siivoaminen oleellisesti hankaloituu palveluntuottajasta riippumattomista syistä, neuvotellaan siivoukseen kuluva ajasta uudelleen.

Laskutettava siivousaika alkaa, kun työntekijä saapuu kodin ovelle ja päättyy, kun hän poistuu asunnosta. Mikäli siivoustehtäviin kuuluu roskien vienti, päättyy työaika jätteidenkeräyspisteelle tai työntekijän palautettua mahdollisesti keräyspisteelle pääsyyn tarvittu avain takaisin asuntoon.

washUP Oy

Ulappakatu 1 A
02320 Espoo
Y-tunnus 3018090-3

puh. +358 44 040 9449
info@washup.fi
washup.fi



Siivouspäivät

Asiakaspalvelu sopii tilaajan kanssa siivouksen aikataulusta.

Kotisiivouksen tekee aina sama työntekijä. Tilaajalle varatun työntekijän vuosilomien tai mahdollisten sairaslomien aikana työhön varataan tuuraaja, ellei toisin ole sovittu.

Siivouspäivät ajoittuvat arkipäiville maanantaista perjantaihin. Työllä klo 18.00 jälkeen on erillinen iltapäivä. Palvelun hinta arkipäivinä on kaksinkertainen. Mikäli tilaajan säännöllinen siivousvuoro osuu arkipäivälle, on asiakaspalvelu yhteydessä tilaajaan korvaavan vuoron järjestämiseen liittyen.



Hälytys ja avaimet

Tilaaja voi halutessaan luovuttaa avaimensa palveluntarjoajan käyttöön. Tällöin tilaajalle lähetetään erilliset sopimusehdot avaimen luovutuksesta. Mikäli asunnossa on hälytysjärjestelmä, pyydämme ilmoittamaan kaikki hälytyksen käytön kannalta tarpeelliset tiedot asiakaspalveluumme. Emme ole vastuussa sellaisista hälytyksen laukeamiseen liittyvistä kuluista, joiden aiheutuminen henkilökuntamme ei ole voinut omalla toiminnallaan estää.



Yksityisyyden suoja

Kaikkia työntekijöitämme sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus. Laadun takaamisen varmistamiseksi ja mahdollisten ongelmataapauksen selvittämiseksi palveluntarjoaja saattaa pyytää työntekijöitään lähettämään valokuvia työkohteen pintamateriaaleista.

Kotisiivouksen yhteydessä avataan muutamia kaappeja kuten keittiön roskakaappi, keittiön vetolaatikot ja kylpyhuoneen kaappi niiden yläosien pyyhkimistä varten. Niin ikään vaatekaappien liukuovet avataan kiskojen imuroimista varten.

Mikäli ette halua, että kodissanne otetaan em. tilanteissa valokuvia, tai avataan oheisia laatikostoja/ovia, pyydämme ilmoittamaan asiasta asiakaspalveluumme. Mikäli kodissanne on kameravalvonta, on asiasta ilmoitettava etukäteen asiakaspalveluumme työntekijöidemme yksityisyydensuojan turvaamiseksi.



Siivottavan kohteen ovet ja ikkunat

Työntekijämme eivät avaa ovea kenellekään siivousvuoron aikana, ellei toisin ole asiakaspalvelun kanssa sovittu. Ellei toisin ole sovittu, tarkistamme ainoastaan niiden ovien ja ikkunoiden lukitsemisen, joita on työn yhteydessä avattu. Mikäli ette halua, että työntekijämme avaavat kotinne ikkunoita tuulettamista varten, pyydämme ilmoittamaan asiasta asiakaspalveluumme.



Sähköt ja vesi

Pidätämme oikeuden keskeyttää palvelu, mikäli tiloissa ei ole saatavilla sähköä tai vettä. Tällöin laskutamme 100 % sovittusta työn hinnasta.

washUP Oy

Ulappakatu 1 A
02320 Espoo
Y-tunnus 3018090-3

puh. +358 44 040 9449
info@washup.fi
washup.fi



Työnkuva

Pidätämme oikeuden perua siivouksen tai jättää se kesken, mikäli työ poikkeaa merkittävästi meille etukäteen annetusta työnkuvauksesta. Tällöin veloitamme 100 % sovitusta työn hinnasta.



Lisätyöt

Kaikki lisätyöt tai muutokset palvelukuvauksiin tulee sopia asiakaspalvelun kanssa joko sähköpostitse tai soittamalla ennen sovittua siivouspäivää. Eritteiden siivous ei kuulu koti- tai muuttosiivouksen palvelukuvaukseen. Eritteiden siivouksesta veloitetaan 65 eur/h (sis. Alv 25,5 %), minimiveloitus on 1 h.



Parkkimaksu

Joidenkin erillispalvelujen kohdalla työvälineiden toimittamiseen tarvitaan autoa. Näissä tapauksissa pyydämme saada käyttöömmme vierasparkin/autopaikan. Mikäli autopaikkaa tai muuta ilmaista pysäköintimahdollisuutta ei ole saatavilla, lisätään palvelun laskuun parkkimaksu.



Työntekijän palkkaaminen

Tilaaja ei ole oikeutettu pyytämään tai millään lailla houkuttelemaan palveluntuottajan työntekijöitä irtisanoutumaan palveluntuottajan palveluksesta tai tilaamaan tämän sopimuksen mukaisia siivouspalveluja suoraan palveluntuottajan työntekijöiltä tai epäsuorasti tämän perheenjäsenen,

muun henkilön tai yrityksen kautta palvelusuhteen seuraavan vuoden kuluessa palvelun lopettamisesta. Rekrytointikiellon rikkomisesta koituu tilaajalle 5000 euron maksu, joka erääntyy 30 päivän kuluessa palveluntuottajan ilmoituksesta tilaajalle.



Ylivoimainen este

Palveluntarjoajalla on oikeus perua tai siirtää sovittu siivousvuoro, mikäli sitä ei ole mahdollista toteuttaa jonkin itsestä riippumattoman ylivoimaisen esteen – esimerkiksi työtaistelusta johtuvan julkisen liikenteen lakon vuoksi. Sovittu siivousvuoro pyritään aina tällaisissa tilanteissa järjestämään, mutta pidätämme oikeuden myös perumisiin ja mahdollisiin muutoksiin siivouksen aikataulujen suhteen.



Kotitalousvähennys

Palvelumme on kotitalousvähennyskelpoista, jolloin laskun loppusummasta voidaan vähentää verotuksessa kullekin vuodelle määritellyn vähennysprosentin verran (Omavastuu 150 euroa/vuodessa). Katso ajankohtaiset tiedot: www.vero.fi/kotitalousvahennys

washUP Oy

Ulappakatu 1 A
02320 Espoo
Y-tunnus 3018090-3

puh. +358 44 040 9449
info@washup.fi
washup.fi

Vähennyksen tiedot voi ilmoittaa joko verokortille tai veroilmoitukseen. Verokortille ilmoitetut kotitalousvähennykset on mahdollista hyödyntää jo kuluvana vuonna. Säännöllisille siivousasiakkaille lähetetään edellisen vuoden yhteenvedot kuluvan vuoden tammi/helmikuussa. Asiakkaiden, jotka tilaavat ajoittain tai jotka lopettivat sopimuksensa ennen joulukuuta, tulee pyytää yhteenvedo ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme.



Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on yhteydessä asiakkaaseen tarpeen mukaan asiakaspalvelun aukioloaikana tai seuraavana arkipäivänä. Asiakaspalvelumme päivitetyt aukioloajat löytyvät kotisivuiltamme: www.washup.fi

washUP Oy

Ulappakatu 1 A
02320 Espoo
Y-tunnus 3018090-3

puh. +358 44 040 9449
info@washup.fi
washup.fi