YLEISET SOPIMUSEHDOT

Eskia Oy – Kertaluonteiset siivouspalvelut kuluttaja-asiakkaille

Voimassa alkaen: 12.11.2026

1. Sopimusehtojen soveltaminen

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Eskia Oy (Y-tunnus 3249363-9) tarjoamiin kertaluonteisiin siivouspalveluihin, joita kuluttaja-asiakkaat tilaavat sähköisesti, puhelimitse tai muulla erikseen sovitulla tavalla.

Asiakas hyväksyy sopimusehdot tehdessään sitovan siivousvarauksen. Sopimus syntyy, kun yritys vahvistaa asiakkaan varauksen, ellei varausjärjestelmässä ole selvästi ilmoitettu varauksen vahvistuvan välittömästi.

Sopimuksen sisältö määräytyy varausvahvistuksen, asiakkaan kanssa erikseen sovittujen palvelujen sekä näiden sopimusehtojen perusteella.

2. Palvelun sisältö

Siivous suoritetaan asiakkaan kanssa etukäteen sovitussa kohteessa ja sovittuna ajankohtana.

Siivouksen sisältö, arvioitu työaika, hinta ja mahdolliset erityistoiveet sovitaan ennen tilauksen vahvistamista.

Palveluntarjoaja suorittaa työn ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja ilmoittaa mahdollisista työn suorittamisen esteistä.

Mahdollisista lisätöistä ja niiden hinnoista sovitaan asiakkaan kanssa erikseen ennen niiden suorittamista.

3. Hinnat ja laskutus

Siivouspalvelun hinta määräytyy asiakkaalle ennen varauksen vahvistamista ilmoitetun hinnan tai erikseen annetun tarjouksen perusteella.

Kaikki kuluttajille ilmoitetut hinnat sisältävät arvonlisäveron.

Siivous laskutetaan työn suorittamisen jälkeen, ellei muuta ole sovittu.

Laskun maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Lasku lähetetään siten, että asiakkaalle jää vähintään 14 päivää maksuaikaa.

Mikäli laskua ei makseta eräpäivään mennessä, erääntyneelle saatavalle peritään 8 prosentin vuotuista viivästyskorkoa, kuitenkin enintään kulloinkin sovellettavan korkolain mukaisesti.

Maksullisesta maksumuistutuksesta veloitetaan 5 euroa. Maksu peritään vain silloin, kun perintälain mukaiset edellytykset täyttyvät. Ensimmäinen maksullinen maksumuistutus voidaan lähettää aikaisintaan 14 päivän kuluttua laskun eräpäivästä.

4. Siivousvarauksen peruuttaminen

Asiakas voi peruuttaa tai siirtää sovitun siivousajan maksutta ilmoittamalla siitä viimeistään **48 tuntia ennen sovittua siivouksen aloitusajankohtaa**, ellei kohdassa 5 tarkoitetusta lakisääteisestä peruuttamisoikeudesta muuta johdu.

Mikäli asiakas peruuttaa varauksen alle 48 tuntia ennen sovittua siivouksen aloitusajankohtaa tai siivous estyy asiakkaasta johtuvasta syystä ilman ennakkoilmoitusta, veloitetaan seuraava peruutusmaksu:

- **Kiinteähintainen siivouspalvelu:** 50 % sovitusta siivouspalvelun kokonaishinnasta.
- **Tuntihintainen siivouspalvelu:** kolmen (3) työtunnin veloitusta vastaava summa sovitun tuntihinnan mukaisesti, kuitenkin enintään peruuntuneen palvelun sovittu tai perustellusti arvioitu kokonaishinta.

Peruutusmaksu on etukäteen sovittu vakiokorvaus, jonka tarkoituksena on kattaa lyhyellä varoitusajalla peruuntuneesta työstä aiheutuvia menetyksiä. Maksua voidaan periä vain siltä osin kuin se on olosuhteisiin nähden kohtuullinen ja lain mukaan sallittu. Korvausta arvioitaessa otetaan tarvittaessa huomioon myös säästyneet kustannukset ja mahdollisuus käyttää vapautunut työaika muuhun työhön.

Peruutuksen voi tehdä puhelimitse numeroon 050 5184881, sähköpostitse osoitteeseen ira.eskola@eskia.fi tai verkkosivujen peruuttamistoiminnolla.

Tämä peruutusehto ei rajoita kuluttajan lakisääteistä peruuttamisoikeutta.

5. Kuluttajan lakisääteinen peruuttamisoikeus

Kun siivouspalvelu tilataan etämyyntinä, esimerkiksi verkkosivujen kautta, kuluttajalla on pääsääntöisesti oikeus peruuttaa palvelusopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä ilman erityistä syytä.

Asiakas voi käyttää peruuttamisoikeutta ilmoittamalla peruuttamisesta yritykselle selkeästi esimerkiksi puhelimitse numeroon 050 5184881, sähköpostitse osoitteeseen ira.eskola@eskia.fi tai verkkosivujen peruuttamistoiminnon kautta.

Jos asiakas nimenomaisesti pyytää siivouksen aloittamista 14 päivän peruuttamisajan kuluessa, palvelu voidaan aloittaa ennen peruuttamisajan päättymistä. Jos asiakas tällöin peruuttaa sopimuksen työn jo alettua, yrityksellä voi olla oikeus kohtuulliseen korvaukseen jo suoritetusta palvelusta.

Jos palvelu on asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä suoritettu kokonaan peruuttamisaikana ja asiakas on etukäteen hyväksynyt peruuttamisoikeuden menettämisen palvelun valmistuttua, peruuttamisoikeus päättyy palvelun tultua kokonaan suoritetuksi.

Asiakkaalle annetaan ennen sopimuksen tekemistä lakisääteiset peruuttamisohjeet ja peruuttamislomake.

6. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että siivouskohteeseen on esteetön ja turvallinen pääsy sovittuna ajankohtana.

Asiakkaan tulee ilmoittaa etukäteen mahdollisista erityistä huomiota vaativista pinnoista, materiaaleista, lemmikkieläimistä sekä siivouksen turvallisuuteen tai suorittamiseen vaikuttavista seikoista.

Mikäli kohteen todellinen kunto tai työn laajuus poikkeaa olennaisesti etukäteen ilmoitetusta, palveluntarjoaja sopii asiakkaan kanssa mahdollisista muutoksista työn sisältöön, kestoon ja hintaan ennen lisätöiden aloittamista.

7. Siivousvälineet ja puhdistusaineet

Siivousvälineiden ja puhdistusaineiden käytöstä sovitaan asiakkaan kanssa ennen palvelun suorittamista.

Asiakkaan tulee ilmoittaa etukäteen mahdollisista puhdistusaineisiin tai siivousmenetelmiin liittyvistä erityisvaatimuksista.

8. Avaimet ja pääsy siivouskohteeseen

Mahdolliset asiakkaalta saadut avaimet ja kulkutiedot käsitellään huolellisesti ja luottamuksellisesti.

Avaimia ja kulkutietoja käytetään ainoastaan sovitun siivouspalvelun toteuttamiseen.

9. Palvelun laatu ja reklamaatiot

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että siivous suoritetaan ammattitaitoisesti, huolellisesti ja sovitun palvelusisällön mukaisesti.

Mikäli asiakas havaitsee palvelussa puutteita, hänen tulee ilmoittaa niistä palveluntarjoajalle kohtuullisessa ajassa, viimeistään 3 vuorokauden kuluttua.

Palveluntarjoaja selvittää reklamaation ja korjaa mahdolliset vastuulleen kuuluvat virheet kohtuullisessa ajassa ilman lisäkustannuksia.

Asiakkaalla on lisäksi kuluttajansuojalainsäädännön mukaiset oikeudet muun muassa hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

10. Vahingot

Palveluntarjoaja vastaa siivoustyössä aiheutuneista vahingoista sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Mahdollisista vahingoista pyydetään ilmoittamaan mahdollisimman pian niiden havaitsemisen jälkeen, jotta vahinko voidaan selvittää asianmukaisesti.

11. Henkilötietojen käsittely

Asiakkaan henkilötietoja käsitellään siivousvarauksen, asiakaspalvelun, laskutuksen ja muiden palveluun liittyvien velvoitteiden hoitamiseksi.

Henkilötietojen käsittelystä kerrotaan tarkemmin Eskia Oy tietosuojaselosteessa, joka on asiakkaan saatavilla yrityksen verkkosivuilla www.eskia.fi.

12. Erimielisyydet

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntarjoajan välisillä neuvotteluilla.

Asiakas voi tarvittaessa ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Palveluntarjoajan yhteystiedot

Eskia Oy

Y-tunnus: 3249363-9

Tapionkuja 31

05430 Nuppulinna

Sähköposti: ira.eskola@eskia.fi

Puhelin: 050 518 4881

Verkkosivut: www.eskia.fi