

Gubbe Sydänystävä Oy:n palveluehdot
Päivitetty 12.10.2021

1. Sopijaosapuolet

a. Palveluntarjoaja (myöhemmin "Gubbe")

Gubbe Sydänystävä Oy
Y-tunnus: 2949014-6
asiakaspalvelu@gubbe.com
044 7246 007
Postiosoite: Gubbe c/o A Grid, PO Box 13100, FI-00076 AALTO
www.gubbe.com

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 Gubbe, Asiakas sekä Tilaaja.

d. Palveluntuottaja (myöhemmin "Tuottaja")

Palvelun tuottaa Gubbe tai Gubbelta toimeksiannon saava Tuottaja. Gubbella on oikeus tuottaa palvelu itse tai käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Jokainen Gubben toimeksiantama Tuottaja on sitoutunut noudattamaan Gubben 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 Gubbelta tilauslomakkeella, puhelimitse, sähköpostitse tai chatin kautta. Gubbe 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 yhteisiä aktiviteetteja, ulkoilua, jumppaa, asiointiapua, seurapitoa tai erilaisia kotiaskeleita. Palvelu räätälöidään Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaiseksi 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

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

Tilauksen yhteydessä Tilaaja valitsee Asiakkaalle sopivimman palvelupaketin. Tilaajan käyntikertymään ladataan valitun palvelupaketin mukaisesti palvelukäyntejä.

1 kappale (kpl) käyntejä kertymässä vastaa yhtä (1) kahden tunnin (2h) palvelukäyntiä. Palvelukäynti (2h) tulee suorittaa yhtäjaksoisesti.

Tilaaja saa toteutuneen palvelukäynnin jälkeen itselleen raportin käynnin kulusta Asiakkaan luona sekä käyntikertymän sen hetkisestä tilanteesta.

Laskutusjakso on 4 viikkoa eli 28 päivää. Laskutus käynnistyy kahden vuorokauden (48h) kuluttua mahdollisen maksuttoman (0€) tutustumiskäynnin / -jakson toteutumisesta.

Toteutunut palvelukäynti kohdistetaan aina ensisijaisesti kuluvan laskutusjakson käyntikertymään. Mikäli tilaajalle on jäänyt käyntejä toteutumatta edelliseltä laskutusjaksolta, nämä käynnit käsitellään "lisäkäynteinä". Tarkoittaen, että lisäkäynnit kirjataan toteutuneiksi vasta sitten, kun kuluvan laskutusjakson käyntikertymä on ensin täysin lunastettu.

kohdistetaan sen jälkeen mahdolliset aiemmilta jaksoilta jääneet ylijäämät

uuden laskutusjakson käynnistyttyä käyntikertymään ladataan valitun paketin mukainen määrä palvelukäyntejä.

Mikäli Tilaaja valitsee laskutusjakson pituudeksi kolme tai kuusi kuukautta, ladataan käynnit tästä riippumatta Tilaajan käyntikertymään aina kuukausi (4 viikkoa) kohtaisesti.

Palvelun käynnistyessä palvelupakettina, Asiakas on oikeutettu yhteen veloituksettomaan tutustumiskäyntiin tai tutustumisjaksoon. Jos tilaus on kuitenkin kertaluontoinen ja poikkeaa normaalista tutustumiskäynnistä, luokitellaan jo ensimmäinen palvelukäynti laskutettavaksi käynniksi. Normaali tutustumiskäynti sisältää alkukartoituksen, tutustumisen, tulevien käyntien suunnittelun sekä mahdollisesti ulkoilua.

Uusille Asiakkaille palvelun käynnistäminen on maksutonta. Palvelun uudelleen aktivoimisesta peritään 99€ käynnistysmaksu.

Käyntikertymän lunastamisessa noudatetaan kolmen (3) kuukauden tasausjärjestelmää. Käynnit erääntyvät 12 viikkoa niiden lataamisesta.

Valittua palvelupakettia voi muuttaa milloin vain. Pakettien korotukset astuvat voimaan välittömästi. Pakettia madaltaessa uusi paketti astuu voimaan seuraavan laskutusjakson alusta.

Yksittäisissä palvelukäynneissä tai käyntikertymän ylittyessä lisäkäynnin veloitus on 117€ /2h (alv0%). Palvelukäynnin minimiajan (2h) ylittymisen jälkeen hinnoittelu on tuntiperusteinen ja ylimenevä aika pyöristetään neljännestunnin (15 min) tarkkuudella.

Jos palvelukäynnillä käytetään Tuottajan autoa, veloitetaan siitä hinnaston mukaisesti kiinteä palvelumaksu per asiointikerta sekä yhdessä ajetut kilometrit kilometrikorvauksella 0,57€/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 "tippiä" palvelun tuottajalle, sovitaan tämä laskutuksen yhteyteen Tilaajan kanssa ja sovittu "tippi" siirretään lyhentämättömänä Tuottajan palkkioon.

c. Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot

Tilaajan tulee antaa Gubbelle tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat lisätiedot. Gubben keräämään ja tallentamaan henkilötietoon sovelletaan [Gubben tietosuojaselostetta](#), joka on julkaistu Gubben kotisivuilla.

Jos Asiakas luovuttaa Gubben 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 veloituksetta vuorokautta (24h) ennen alkuperäisesti sovittua ajankohtaa. Peruuttamattomat tai alle vuorokauden sisällä tehdyt peruutukset käsitellään toteutuneiden palvelukäyntien mukaisesti. Asiakkaan poissaolo aiemmin sovittuna palvelukäynnin ajankohtana tulkitaan palvelun peruuttamiseksi alle vuorokauden sisällä.

Sairastapauksissa peruutuksen voi tehdä veloituksetta alle vuorokauden ilmoituksella. Edellyttäen kuitenkin, että Asiakas itse tai hänen omaisensa voi esittää lääkärintodistuksen Gubbelle.

Mikäli asiakkaalle nimetty palveluntuottaja joutuu perumaan käynnin, Gubbe 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 Gubben asiakaspalveluun ([044 7246 007](tel:0447246007)). Yhdessä Asiakkaan, Tilaajan sekä Tuottajan kanssa Gubbe etsii ratkaisun aiheutuneeseen reklamaatioon.

Tarvittaessa tai Asiakkaan pyynnöstä Gubbe 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 eräännytynyt.

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

Gubbella 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. Gubbella on tässä tilanteessa velvollisuus ilmoittaa Asiakkaalle ja Tilaajalle palvelujen toistaisesta tauotuksesta.

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

5. Voimassaolo

Palveluehdot astuvat voimaan tilaus hetkestä. Palvelusopimuksen voi purkaa ilman erillistä irtisanomisaikaa vuorokautta (24h) 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 taseusjärjestelmän mukainen (12 viikkoa käyntien lataamisesta kertymään) aika hyödyntää kertymässä olevat palvelukäynnit.

6. Gubben vastuu ja vakuutukset

Mahdollisissa palvelukäynnillä Tuottajan toiminnasta aiheutuvista esinevahingoista Gubbe korvaa aiheutuneet vahingot, mutta ei vastaa välillisistä vahingoista. Jokainen Tuottaja on vakuutettu [toiminnanvastuuvakuutuksella](#) sekä [tapaturmavakuutuksella](#) ja lisäksi Gubbe on vakuutettu OP-Pohjolan vastuuvakuutuksella. Palvelukäynnin aikana Asiakas on vastuussa itse itsestään eli on hänen omalla vastuullaan ottaa Tuottaja palvelukäynnille.

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