

Gubbe Sydänystävä Oy:n palveluehdot
Päivitetty 12.08.2022

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 kotiaskareita. 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 ja/tai Asiakas valitsee Asiakkaalle sopivimman palvelupaketin. Tilaajan asiakastilille ladataan valitun palvelupaketin mukaisesti palvelukäyntejä.

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

Tilaaja saa toteutuneen palvelukäynnin jälkeen raportin käynnin kulusta Asiakkaan luona.

Laskutusjakso on 4 viikkoa eli 28 päivää. Laskutus käynnistyy maksuttoman (0€) tutustumiskäyntiä seuraavana maanantaina.

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 laskutusjakson 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.

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

Valittua palvelupakettia voi muuttaa uuden laskutuskauden alusta.

Jos palvelukäynnillä käytetään Tuottajan autoa, veloitetaan siitä hinnaston mukaisesti kiinteä palvelumaksu per asiointikerta sekä yhdessä ajatut 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). 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 erääntynyt.

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 väliaikaisesta 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 tasausjärjestelmän mukainen (12 viikkoa käyntien lataamisesta kertymään) aika hyödyntää kertymässä olevat palvelukäynnit.

6. Gubben vastuu ja vakuutukset

Mahdollisissa palvelukäynneillä 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.