

Apuwa Oy:n palveluehdot
Päivitetty 2.12.2020

1. Sopijaosapuolet

a. Palvelun tarjoaja

Apuwa Oy (myöhemmin "Apuwa")
Y-tunnus: 3149582-7
info@apuwa.fi
044 521 3491
Postiosoite: Opiskelijankatu 32 B 23, 33720 Tampere
www.apuwa.fi

b. Palvelun asiakas

Asiakas on henkilö, jolle palvelu tuotetaan. Palvelun tilaajana voi toimia myös asiakkaan omainen tai ystävä. Palveluehtojen osapuolet ovat Apuwa ja asiakas.

c. Palvelun tuottaja

Palvelun tuottaa Apuwa tai Apuwalta toimeksiannon saava palveluntuottaja. Apuwalla on oikeus tuottaa palvelu itse tai käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen.

2. Palvelu

a. Palveluun sisältyvät tehtävät ja suorituspaikka

Palvelu tilataan Apuwalta tilauslomakkeella, puhelimitse tai sähköpostin kautta. Apuwa tai sen valtuuttama palveluntuottaja ("tuottaja") tuottaa asiakkaalle sovitusti ei-sairaanhoidollisia palveluja, jotka ovat digineuvontaa, IT-palvelua tai palveluja, jotka edesauttavat asiakkaan fyysistä tai/ja psyykkistä toimintakykyä. Palvelut voivat olla esimerkiksi tietokoneohjelmien asennuksia, älypuhelimien käytön opastusta tai apua kotiaskareissa. Palvelu räätälöidään ihmisen tarpeiden mukaiseksi yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Etäpalvelun käyttöönotto ja käyttäminen edellyttää asiakkaalta toimivaa internet-yhteyttä.

Tuottajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan ammattitutkintoa, joten hän ei suorita hoidollisia tai sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Tuottaja voi auttaa kotiaskareissa, mutta hän ei ole siivousalan ammattilainen.

Palvelu suoritetaan palvelun tilauksen yhteydessä ilmoitetussa osoitteessa, julkisissa tiloissa, erikseen sovitussa toimipaikassa tai etäyhteydellä.

b. Palvelun hinta ja maksu

Apuwa laskuttaa asiakasta tilatun palvelun mukaan.

Apuwan tyypilliset palvelut ja niiden hinnat ovat yrityksen kotisivuilla ilmoitetun hinnaston mukaisia (sis. 24 % ALV). Kyseiset palvelut ovat kotitalousvähennyskelpoisia.

Kotikäynnin minimiveloitus on yhden (1) tunnin hinta sis. 24 % ALV.

Palvelun tai tuotteen voi maksaa Apuwan nettisivun ilmoittavan maksutavan mukaisesti. Palvelun voi myös maksaa pankki- tai luottokortilla kotikäynnin yhteydessä (sumup[®] maksupäätteiden kelpuuttamat maksut).

Tarvittaessa lasku lähetetään sähköpostitse tilaajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai postiosoitteeseen. Sovittaessa lasku voidaan osoittaa myös kolmannelle osapuolelle kuten omaiselle, jos kyseinen kolmas osapuoli sitoutuu maksuvelvollisuuteen. Laskuihin lisätään laskutuslisä 5 €.

Jos asiakas haluaa antaa "tippiä" palvelun tuottajalle, sovitaan tämä laskutuksen yhteyteen ja sovittu "tippi" siirretään lyhentämättömänä tuottajan palkkaan.

c. Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot

Tilaajan tulee antaa Apuwalle tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat lisätiedot. Apuwan keräämään ja tallentamaan henkilötietoon sovelletaan Apuwan tietosuojaselostetta, joka on julkaistu Apuwan kotisivuilla.

Jos asiakas luovuttaa Apuwan tuottajalle salasanoja digineuvonnan ja IT-palvelun yhteydessä, tuottaja ei koskaan tallenna tai säilytä näitä salasanoina. 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 on oikeus peruuttaa tai siirtää käynti veloituksetta vuorokautta (24 h) ennen alkuperäisesti sovittua ajankohtaa. Alle vuorokauden sisällä tehdyistä peruutuksista veloitetaan täysi hinta suunnitellusta käynnistä.

Sairastapauksissa peruutuksen voi tehdä veloituksetta alle vuorokauden ilmoituksella. Edellyttäen kuitenkin, että asiakas itse tai hänen omaisensa esittää lääkärintodistuksen Apuwalle. Asiakkaan poissaolo aiemmin sovittuna palvelukäynnin ajankohtana tulkitaan palvelun peruuttamiseksi alle vuorokauden sisään.

Mikäli asiakkaalle nimetty palveluntuottaja joutuu perumaan käynnin, Apuwa ehdottaa kyseiselle käynnille tuuraajaa tai sopii uuden, korvaavan ajan palvelun tuottamiseksi.

Apuwan tuottaja ei ole velvollinen suorittamaan sovittua asiakaskäyntiä, jos hän havaitsee käynnille saapuessaan asiakkaan olevan päihtyneessä tilassa. Asiakasta veloitetaan kuitenkin suunnitellun käynnin mukaisesti.

Apuwan palveluntuottaja ja asiakas voivat keskinäisessä yhteisymmärryksessä siirtää sovittua käynnin suorittamisen ajankohtaa.

4. Reklamaatiot, sopimuksen irtisanominen, sovellettava laki ja riidanratkaisu

Mikäli asiakkaalla on palvelun laatuun tai toteutukseen liittyviä huomautuksia tai asiakas haluaa hakea hyvitystä, tulee asiakkaan tai hänen omaisensa aina ottaa ensin yhteyttä Apuwan asiakaspalveluun (info@apuwa.fi). Apuwa pyrkii aina ensisijaisesti korjaamaan asian keskustelemalla yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa ja palveluntuottajan kanssa.

Palveluiden toimittaminen voidaan keskeyttää heti ja uusien palveluiden tarjoaminen evätä, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai Suomen lain vastaista tai jos asiakkaan edellinen lasku on erääntynyt.

Apuwa sitoutuu toimittamaan palvelun ilmoitetussa ajassa ja toimeksiannon mukaisena. Apuwalla on oikeus purkaa toimeksianto, jos asiakas laiminlyö näiden ehtojen mukaisia velvollisuuksia, eikä korjaa niitä viivytyksettä Apuwan pyynnöstä.

Apuwalla on oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen ja kieltäytyä toimittamasta uusia palveluita, jos laskun maksu viivästyy yli kuukauden eräpäivästä, tai mikäli on todennäköistä, että asiakas on maksukyvytön. Apuwalla on tässä tilanteessa velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle palvelujen toistaisesta peruutuksesta.

Palveluehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti asiakkaan ja Apuwan välillä, tarvittaessa kuluttajaoikeusneuvojan avulla. Mikäli neuvotteluilla ei päästä ratkaisuun, kaikki erimielisyydet ratkaistaan Pirkanmaan kärjäoikeudessa ensimmäisenä oikeusasteena. Kuluttajilla on oikeus nostaa kanne kuluttajan kotipaikan kärjäoikeudessa. 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 tilaushetkestä ja ovat voimassa siihen asti, kunnes asiakas ilmaisee, ettei halua enää jatkaa Apuwan palvelun parissa ja kunnes osapuolet ovat suorittaneet ehtojen mukaiset velvollisuutensa.

6. Apuwan vastuu ja vakuutukset

Mahdollisissa palvelukäynnillä tapahtuvissa esinevahingoissa Apuwa korvaa aiheutuneet vahingot, mutta ei vastaa välillisistä vahingoista. Yritys on vakuutettu OP-Pohjolan Yritysykkönen-vakuutuksella ja lisäksi palveluntuottajat ovat vakuutettu toiminnanvastuuvakuutuksella (if-vakuutus, 4works Oy tai vastaava).

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

7. Ylivoimainen este

Apuwa ei vastaa korvaus- ja sopimusvelvoitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista viivästyttää tai estää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan tapahtumaa tai seikkaa, joka on apuwasta riippumaton ja sitä ei ole voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä. Tällainen tapahtuma tai seikka voi olla esimerkiksi vesivahinko, kulkutauti kuten COVID-19,

ulkoisista tekijöistä johtuvat viestintäverkon rakennus- ja korjaustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, ukkonen, tulipalo, maanjäristys, myrsky, tulva tai muu luonnonmullistus, sota, kapina, boikotti, kansallinen poikkeustila, tai muu epätavallinen ja vaikutuksiltaan vastaava Apuwasta riippumaton syy, maksuliikenteen keskeytys, energiajakelun keskeytys, lainsäädännös tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivuu-, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena, mikäli sopimuksen täyttäminen viivästyy tai estyy ylivoimaisen esteen vuoksi.

Asiakkaan ei tarvitse vastata sopimusvelvoitteidensa täyttämistä siltä osin, jos ylivoimainen este, kuten esimerkiksi luonnonmullistus, viranomais määräys tai -päätös tai kansallinen poikkeustila, viivästyttää tai estää sopimuksen noudattamista.