

1. Sopijaosapuolet

a. Palvelun tarjoaja
Gubbe Sydänystävä Oy (myöhemmin "Gubbe")
Y-tunnus: 2949014-6
info@gubbe.io
040 835 8367
Postiosoite: Itäinen Rantakatu 56 A 4, 20810 Turku
www.gubbe.io

b. Palvelun asiakas
Asiakas on henkilö, jolle palvelu tuotetaan. Tilaajana voi toimia myös asiakkaan omainen. Tämän sopimuksen osapuolet ovat Gubbe ja asiakas.

c. Palvelun tuottaja
Palvelun tuottaa Gubbe Sydänystävä Oy tai Gubben valtuuttama palveluntuottaja. Gubbella on oikeus tuottaa palvelu itse tai käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Jokainen palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan Gubben yleisiä toimintaohjeita.

2. Palvelu

a. Palveluun sisältyvät tehtävät ja suorituspaikka

Palvelut tilataan Gubbelta puhelimitse, sähköpostitse tai chatin kautta. Gubbe tai sen valtuuttama alihankkija ("tuottaja") tuottaa asiakkaalle sovitusti ei-sairaanhoidollisia palveluja, jotka edesauttavat ikäihmisen fyysistä ja/tai psyykkistä toimintakykyä. Palvelut voivat olla esimerkiksi yhteisiä aktiviteetteja, seuranpitoa tai apua kotiaskareissa. Palvelu räätälöidään ikäihmisen tarpeiden mukaiseksi yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa.

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

Palvelu suoritetaan asiakkaan toimeksiannon yhteydessä ilmoittamassa osoitteessa, julkisissa tiloissa tai erikseen sovitussa toimipaikassa.

b. Palvelun hinta ja maksu

Gubbe laskuttaa asiakasta kuukausittain toteutuneista asiakaskäynneistä.

Palvelun hinta on Internet-sivuilla ilmoitetun hinnaston mukainen. Tuntihinta sisältää arvonlisäveron (24 %), mutta palvelu on kotitalousvähennyskelpoinen.

Lasku lähetetään sähköpostitse tilaajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai postiosoitteeseen.

Laskua tai palvelua ei voi maksaa käteisellä käynnin yhteydessä, eivätkä Gubben tuottajat käsittele rahaa. Sovittaessa lasku voidaan osoittaa myös kolmannelle osapuolelle kuten omaiselle, jos kyseinen kolmas osapuoli sitoutuu maksuvelvollisuuteen.

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

c. Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot

Tilaaajan tulee antaa Gubbelle tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat tiedot. Gubben keräämään ja tallentamaan henkilötietoon sovelletaan Gubben tietosuojaselostetta, joka on julkaistu Gubbe verkkosivuilla osoitteessa: https://www.gubbe.io/uploads/1/2/2/0/122011944/tietosuojaseloste_gubbe_syda%CC%88nysta%CC%88va%CC%88palvelu.pdf.

Jos asiakas luovuttaa Gubben tuottajalle salasanoina teknologia avun yhteydessä, tuottaja ei koskaan tallenna tai säilytä näitä salasanoina. Gubbe pitää kaikki salasanat ja muut asiakkaan luottamukselliset tiedot ehdottoman luottamuksellisina. Gubbe ei käytä asiakkaan luottamuksellisia tietoja muuhun, kuin palveluiden toimittamiseen asiakkaalle.

3. Palvelu käynnin viivästyminen tai peruutus

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tai siirtää käynti veloituksetta vuorokautta (24h) ennen alkuperäisesti sovittua ajankohtaa.

Jos käynnin aloitusajankohta viivästyy yli 30 minuuttia Gubben asiakkaalle vahvistamasta arvioidusta ajankohdasta tuottajan tai Gubben asiakaspalvelun siitä ilmoittamatta, on asiakkaalla oikeus saada käynnin ensimmäinen tunti 50 prosentin alennuksella listahinnasta.

Gubbe voi peruuttaa sovitun käyntikerran 4 tuntia ennen sovittua käynnin aloitusajankohtaa. Mikäli peruutus tapahtuu tämän jälkeen, on asiakkaalla oikeus korvaavaan käyntiin alennettuun hintaan. Korvaavan käynnin asiakas saa 50 prosentin alennuksen listahinnasta.

Gubben tuottaja ja asiakas voivat keskinäisen yhteisymmärryksensä pohjalta myös siirtää sovitun 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 aina ottaa ensin yhteyttä Gubben asiakaspalveluun (040 835 8367). Gubbe pyrkii aina ensisijaisesti korjaamaan asian keskustelemalla yhdessä asiakkaan ja tuottajan kanssa.

Tarvittaessa tai asiakkaan omasta pyynnöstä Gubbe voi etsiä asiakkaalle uuden tuottajan veloituksetta.

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 eräännytynyt.

Gubbe sitoutuu toimittamaan palvelun ilmoitetussa ajassa ja toimeksiannon mukaisena. Gubbella on oikeus purkaa toimeksianto, jos asiakas laiminlyö tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksia, eikä korjaa niitä viivytyksettä Gubben pyynnöstä. Gubbella on myös oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen ja kieltäytyä toimittamasta uusia palveluita, jos laskun maksu viivästyy yli kuukauden eräpäivästä, tai mikäli on todennäköistä, että asiakas on maksukyvytön. Gubbella on tässä tilanteessa velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle palvelujen toistaiseksi jatkuvasta peruutuksesta.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti asiakkaan ja Gubben välillä, tarvittaessa kuluttajaoikeusneuvojan avulla. Mikäli neuvotteluilla ei päästä ratkaisuun, kaikki tästä sopimuksesta aiheutuvat 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

Tämä sopimus tulee voimaan tilaajan tilatessa palvelun Gubbelta ja on voimassa siihen asti, kun osapuolet ovat suorittaneet sopimuksen mukaiset velvollisuutensa.

6. Gubben vastuu ja vakuutukset

Mahdollisissa käynnillä tapahtuvissa esinevahingoissa Gubbe korvaa aiheutuneet vahingot, mutta ei vastaa välillisistä vahingoista. Gubbe on vakuuttanut erikseen jokaisen Gubben tuottajan vastuuvakuutuksella (Vakuutus Ukko.fi/If). Myös yritys on vakuutettu OP-Pohjolan vastuuvakuutuksella.

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