

Gubbe Sydänystävä Oy:n palveluehdot
Päivitetty 20.04.2021

1. Sopijaosapuolet

a. Palvelun tarjoaja

Gubbe Sydänystävä Oy (myöhemmin "Gubbe")
Y-tunnus: 2949014-6
gubbe@gubbe.io
044 7246 007
Postiosoite: Otakaari 5 Espoo
www.gubbe.io

b. Palvelun asiakas

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

c. Palvelun tuottaja

Palvelun tuottaa Gubbe tai Gubbelta toimeksiannon saava palveluntuottaja. Gubbella on oikeus tuottaa palvelu itse tai käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Jokainen Gubben toimeksiantama palveluntuottaja 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 palveluntuottaja ("tuottaja") tuottaa asiakkaalle sovitusti ei-sairaanhoidollisia palveluja, jotka ylläpitävät ja/tai edesauttavat ikäihmisen fyysisistä ja/tai psyykkistä toimintakykyä. Palvelut voivat olla esimerkiksi yhteisiä aktiviteetteja, ulkoilua, asiointiapua, seurapitoa tai erilaisia kotiaskeleita. Palvelu räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaiseksi yhdessä hänen sekä hänen omaisensa kanssa.

Tuottajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan ammattitutkintoa, joten hän ei suorita hoidollisia tai sairaanhoidollisia toimenpiteitä palvelukäynnillä.

Kotiaskareissa hyödynnetään asiakkaalta löytyviä siivousvälineitä. Palveluntuottaja ei tuo mukanaan omia siivousvälineitä, mutta voi tarvittaessa avustaa asiakasta hankkimaan tarvittavat välineet.

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

b. Palvelun hinta ja maksu

Gubbe laskuttaa asiakasta kuukausittain toteutuneista asiakaskäynneistä.

Palvelun hinta on yrityksen kotisivuilla ilmoitetun hinnaston mukainen. Tuntihinta sisältää arvonlisäveron (24 %). 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.

Toteutuneen palvelukäynnin minimiveloitus on 76€ sis. ALV (2h).

Palvelukäynnin kesto voi asiakkaan toiveesta ylittää minimiajan (2h). Tällöin veloitus on tuntihinnoittelun mukainen (38€/h sis. ALV) niin, että ylimenevä aika pyöristetään neljänneksiksi (15 min) tarkkuudella.

Jos palvelukäynnillä käytetään palveluntarjoajan autoa, veloitetaan siitä kiinteä 9€ maksu (sis. ALV 24%) per asiointikerta sekä yhdessä ajatut kilometrit kilometrikorvauksella 0,57€/km (sis. ALV 24%).

Asiakas on oikeutettu yhteen veloittamattomaan tutustumiskäyntiin. Jos tilaus on kuitenkin kertaluontoinen tai jos ensimmäinen palvelukäynti toteutetaan siivous- tai digiapuna tutustumisen sijaan, luokitellaan palvelukäynti laskutettavaksi käynniksi.

Jos asiakas haluaa antaa "tippiä" palvelun tuottajalle, sovitaan tämä laskutuksen yhteyteen 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. Palvelu käynnin viivästyminen tai peruutus

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tai siirtää käynti veloituksetta vuorokautta (24h) ennen alkuperäisesti sovittua ajankohtaa. Peruuttamattomista tai alle vuorokauden sisällä tehdyistä peruutuksista veloitetaan täysi hinta suunnitellun käynnin mukaisesti. Asiakkaan poissaolo aiemmin sovittuna palvelukäynnin ajankohtana tulkitaan palvelun peruuttamiseksi alle vuorokauden sisällä.

Sairastapauksissa peruutuksen voi tehdä veloituksesta 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 tuuraajan tai sopii korvaavan ajan palvelun tuottamiseksi.

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

Gubben 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 ottaa yhteyttä Gubben asiakaspalveluun (044 7246 007). Yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa sekä palveluntuottajan kanssa Gubbe etsii ratkaisun aiheutuneeseen reklamaatioon.

Tarvittaessa tai asiakkaan pyynnöstä Gubbe voi etsiä asiakkaalle uuden palveluntuottajan 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 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 asiakas on maksukyvytön. Gubbella on tässä tilanteessa velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle palvelujen toistaisesta tauotuksesta.

Palveluehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti asiakkaan 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 tilaushetkestä ja ovat voimassa siihen asti kunnes asiakas ilmaisee, ettei halua enää jatkaa Gubben palvelun parissa ja kunnes osapuolet ovat suorittaneet ehtojen mukaiset velvollisuutensa.

6. Gubben vastuu ja vakuutukset

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

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