

## SMART SIIVOUS OY

### Yleiset sopimusehdot siivous- ja puhdistuspalveluille

<b>Soveltaminen</b>	Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin Smart Siivous Oy: n tarjoamiin siivous- ja puhdistuspalveluihin, ellei osapuolten välillä ole nimenomaisesti kirjallisesti toisin sovittu.
<b>Etusijajärjestys</b>	Yksilöllinen kirjallinen sopimus, tarjous tai tilausvahvistus syrjäyttää nämä ehdot siltä osin kuin asiakirjojen välillä on ristiriitaa.
<b>Rakenne</b>	Asiakirja sisältää kaikille asiakkaille yhteiset ehdot sekä erilliset lisäehdot kuluttaja-asiakkaille ja B2B-asiakkaille.

Huomautus: näitä ehtoja sovelletaan yhdessä mahdollisen kirjallisen sopimuksen, tarjouksen tai tilausvahvistuksen kanssa.

### 1. Määritelmät ja soveltamisala

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Smart Siivous Oy: n ja asiakkaan välisiin siivous- ja puhdistuspalveluja koskeviin sopimuksiin, tarjouksiin, tilauksiin, tilausvahvistuksiin ja toimeksiantoihin.

"Smart Siivous Oy" tarkoittaa palveluntuottajaa. "Asiakas" tarkoittaa palvelun tilaajaa, joka voi olla kuluttaja-asiakas tai B2B-asiakas. "B2B-asiakas" tarkoittaa elinkeinonharjoittajaa, yhteisöä, säätiötä, yhdistystä, julkisyhteisöä tai muuta tahoa, joka hankkii palvelun omaan liiketoimintaansa, toimintaansa tai organisaatioonsa liittyvään tarkoitukseen. "Kuluttaja-asiakas" tarkoittaa luonnollista henkilöä, joka hankkii palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

### 2. Sopimuksen synty ja sopimusasiakirjat

Sopimus syntyy, kun asiakas hyväksyy Smart Siivous Oy: n tarjouksen, tekee tilauksen tai kun osapuolet muutoin kirjallisesti tai muuten todennettavasti sopivat palvelun suorittamisesta.

Sopimuskokonaisuuden ensisijaisuusjärjestys on seuraava: 1) osapuolten välinen yksilöllinen kirjallinen sopimus, 2) tarjous tai tilausvahvistus ja 3) nämä yleiset sopimusehdot sekä muut kiinteistöalan yleiset sopimusehdot.

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan siten, että yhdessäkin asiakirjassa annettu määräys on pätevä, vaikka sitä ei olisi toistettu muissa asiakirjoissa. Kuluttaja-asiakkaan osalta sovelletaan lisäksi pakottavaa kuluttajansuojalainsäädäntöä siltä osin kuin se poikkeaa näistä ehdoista.

### 3. Yhteyshenkilöt

Osapuolet voivat nimetä yhteyshenkilöt sopimuksen toteuttamista, valvontaa, tiedonkulkua, asiakaspalautteita, reklamaatioita ja käytännön muutoksia varten.

Asiakas ei saa sopia työn sisältöön, laajuuteen, ajankohtaan tai toteutustapaan liittyvistä olennaisista muutoksista muiden kuin Smart Siivous Oy: n nimeämän yhteyshenkilön tai muun tähän valtuutetun edustajan kanssa.

#### 4. Palvelun sisältö ja suorittaminen

Smart Siivous Oy suorittaa palvelun ammattimaisesti, huolellisesti ja alan yleisesti hyväksytyjä työmenetelmiä noudattaen.

Palvelu toteutetaan sovitun laajuusena niissä tiloissa, kohteissa, ajankohtina ja niillä edellytyksillä, joista osapuolet ovat sopineet. Palvelun sisältö, laajuus, suoritusajankohta, hinnoittelu ja muut erityisehdot määräytyvät ensisijaisesti sopimuksen, tarjouksen tai tilausvahvistuksen perusteella.

Smart Siivous Oy: llä on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa työntekijöitä, sijaisia ja alihankkijoita. Smart Siivous Oy vastaa käyttämänsä henkilöstön ja mahdollisten alihankkijoiden työstä suhteessa asiakkaaseen kuten omastaan, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Työ tehdään, ellei kirjallisesti toisin sovita, Smart Siivous Oy: n aineilla, välineillä ja työmenetelmillä. Normaalit peruspuhdistusaineet sisältyvät sovittuun hintaan, ellei toisin ole sovittu. Mahdollisesti tarvittavat erikoispuhdistusaineet, liuottimet, vahat, suojakäsittelyaineet tai muut erityistuotteet voidaan veloittaa erikseen.

#### 5. Asiakkaan tiedonanto-, myötävaikutus- ja suojausvelvollisuus

Asiakkaan tulee ennen työn aloittamista antaa Smart Siivous Oy: lle kaikki työn turvallisen, asianmukaisen ja kohteen materiaalit huomioivan suorittamisen kannalta olennaiset tiedot. Tällaisia ovat erityisesti tiedot pintamateriaaleista, pinnoitteista, suoja-aineista, erityiskäsittelyistä, aiemmista vaurioista, kuluneisuudesta, herkkyydestä, rakenteellisista heikkouksista sekä valmistajan, maahantuojaan tai muun tahon mahdollisista hoito- ja käsittelyohjeista.

Asiakkaan tulee lisäksi ennen työn aloittamista ilmoittaa kaikki sellaiset pinnat, rakenteet, kalusteet, laitteet ja esineet, jotka ovat erityisen herkkiä, hauraita, kuluneita, vaurioituneita, arvokkaita, harvinaisia, korvaamattomia tai muutoin sellaisia, että niiden käsittely edellyttää erityistä varovaisuutta, erityistä menetelmää, erityisiä aineita tai ettei niitä tule käsitellä lainkaan ilman erillistä sopimista.

Asiakkaan vastuulla on huolehtia siitä, että työskentelyedellytykset kohteessa ovat asianmukaiset, työ voidaan suorittaa turvallisesti, kulku kohteeseen on järjestetty sovitusti ja että Smart Siivous Oy: n käyttöön annetaan kaikki työn suorittamisen kannalta tarpeelliset avaimet, kulkutunnistimet, hälytysjärjestelmiä koskevat ohjeet sekä muut vastaavat tiedot.

Asiakkaan tulee ennen työn aloittamista siirtää, suojata tai poistaa kohteesta sellaiset arat, irtonaiset, poikkeuksellisen arvokkaat tai helposti vaurioituvat esineet ja materiaalit, joita ei voida turvallisesti käsitellä tavanomaisen siivous- tai puhdistustyön yhteydessä ilman erityisiä suoja-toimia.

Asiakas vastaa siitä, että sen Smart Siivous Oy: lle antamat tiedot ovat oikeita, riittäviä ja ajantasaisia.

#### 6. Pintamateriaalit, erityiskohteet ja riskialttiit kohteet

Mikäli asiakas ei ole ennen työn aloittamista antanut riittäviä ja oikeita tietoja kohteen materiaaleista, herkkyydestä, erityisominaisuuksista tai käsittelyrajoituksista, Smart Siivous Oy:

Ilä on oikeus olettaa, että kohde voidaan puhdistaa tavanomaisin, ammattimaisin ja yleisesti hyväksytyin menetelmin, työvälinein ja puhdistusainein.

Smart Siivous Oy ei anna takuuta siitä, että paljon kuluneen, haurastuneen, vaurioituneen, ikääntyneen, puutteellisesti huolletun tai rakenteellisesti heikentyneen pinnan, materiaalin, laitteen, kalusteen tai muun kohteen puhdistaminen voidaan suorittaa täysin ilman rikkoutumisen, irtoamisen, naarmuuntumisen, halkeamisen, värimuutoksen, pinnoitteen kulumisen tai muun vastaavan vaurion riskiä, vaikka työ tehtäisiin ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Edellä todettu koskee erityisesti, mutta ei yksinomaan, luonnonkiveä, erikoispinnoitteita, vahattuja, öljytyttyjä tai muutoin käsiteltyjä pintoja, pehmeitä metalleja, hauraita lasi- ja peilipintoja, vanhoja kalusteita, antiikki- ja design-esineitä, vanhoja listoja, vetimiä, kiinnikkeitä, kodinkoneiden haurastuneita osia sekä muita vastaavia kohteita, joiden kestävydestä ei voida varmistua ilman asiakkaan etukäteen antamia tarkkoja tietoja tai erillistä materiaali-kohtaista arviointia.

## 7. Hinnat, palvelumaksut ja muut kustannukset

Palvelun hinta määräytyy sopimuksen, tarjouksen, hinnaston, tilausvahvistuksen tai muun yksilöllisen sopimusasiakirjan mukaisesti.

Ellei toisin ole kirjallisesti sovittu, Smart Siivous Oy: llä on oikeus laskuttaa tehdystä työstä, käytetyistä aineista ja tarvikkeista sekä muista sovituista tai toimeksiannon toteuttamisen kannalta tarpeellisista kustannuksista.

Smart Siivous Oy: n vähimmäisveloitus on 2 tuntia siivous- ja puhdistuskertaa kohden, ellei kirjallisesti toisin sovita.

Jos toimeksiannon laajuus muuttuu asiakkaan pyynnöstä tai työn aikana ilmenevien olosuhteiden vuoksi, Smart Siivous Oy: llä on oikeus veloittaa lisätyöstä ja lisäkustannuksista voimassa olevan hinnaston tai erikseen sovitun mukaisesti.

Jatkuvassa palvelusopimuksessa käyntikerran hinta voi perustua vuoden keskiarvoon, vaikka yksittäisten käyntien sisältö tai työmäärä vaihtelee sopimuksessa sovitulla tavalla. Mikäli sopimus päättyy ennen kuin kaikki vuoden ajalle jaksotetut työt on ehditty toteuttaa, Smart Siivous Oy ei ole velvollinen hyvittämään sellaisia jo veloitetuja osuuksia, jotka perustuvat koko sopimuskauden hinnoitteluun ja työn jaksottamiseen, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu tai pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

## 8. Laskutus, maksuehto ja hinnanmuutokset

Lasku on maksettava laskussa, sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa ilmoitetun maksuehdon mukaisesti. Ellei muuta ole sovittu, maksuehto on 7-14 päivää laskun päiväyksestä.

Viivästyneelle maksulle Smart Siivous Oy: llä on oikeus periä kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukainen viivästyskorko ja kohtuulliset perintäkulut.

Palvelun hintaa voidaan tarkistaa vuosittain. Ellei muuta ole sovittu, hinnantarkistus voi tulla voimaan aikaisintaan kunkin kalenterivuoden 1.1. alkaen. Lisäksi Smart Siivous Oy: llä on oikeus tehdä hintoihin sellaiset muutokset, jotka johtuvat veroista, viranomaismaksuista,

työehtosopimuksen mukaisista palkankorotuksista tai muista vastaavista Smart Siivous Oy:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista kustannusmuutoksista.

Mahdollisista olennaisista hinnanmuutoksista ilmoitetaan asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

## 9. Muutokset, peruutukset ja este kohteessa

Jos asiakas peruuttaa sovitun käynnin, palvelun tai yksittäisen työn niin myöhään, että Smart Siivous Oy: lle on jo syntynyt valmistelu-, matkustus-, työjärjestely- tai muita välittömiä kustannuksia, Smart Siivous Oy: llä on oikeus veloittaa toteutuneet ja kohtuulliset kustannukset.

Jos työn suorittaminen estyy tai viivästyy asiakkaasta, kohteesta tai kolmannesta osapuolesta johtuvasta syystä, kuten pääsyn estymisen, puutteellisten tietojen, sähkön tai veden puuttumisen, hälytysjärjestelmäongelman, turvattoman työskentely-ympäristön tai muun vastaavan syyn vuoksi, Smart Siivous Oy: llä on oikeus laskuttaa jo tehdystä työstä, odotusajasta, hukka-ajosta sekä muista toteutuneista kustannuksista.

Ellei kirjallisesti toisin sovita, **asiakkaan tulee ilmoittaa siivouskerran siirtämisestä tai peruuttamisesta vähintään 48 tuntia ennen sovittua ajankohtaa**. Mikäli ilmoitus tehdään tätä myöhemmin, Smart Siivous Oy: llä on oikeus veloittaa sovitun palvelun hinta tai siitä toteutuneet kohtuulliset kustannukset.

Kuukausihinnoitelluissa tai jatkuvissa palveluissa kuukausihinta pysyy samana, vaikka yksittäinen siivouskerta siirretään toiseen ajankohtaan, ellei kirjallisesti toisin sovita.

## 10. Virhe, reklamaatio ja mahdollinen oikaisu

**Asiakkaan tulee tarkastaa työn jälki ilman aiheetonta viivytystä ja ilmoittaa havaitsemastaan virheestä, puutteesta tai vahingosta Smart Siivous Oy: lle viivytyksettä.**

Reklamaation tulee sisältää yksilöity kuvaus virheestä tai vahingosta, sitä koskevasta kohteesta, havaitsemisajankohdasta sekä niistä olosuhteista, joissa virheen tai vahingon väitetään syntyneen.

Smart Siivous Oy: lle on varattava kohtuullinen mahdollisuus todeta väitetty virhe tai vahinko sekä oikeus oikaista virhe ensisijaisesti itse, jos se on mahdollista ja olosuhteisiin nähden kohtuullista.

Smart Siivous Oy ei vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että asiakas teettää työn korjauksen, uusimisen tai muun toimenpiteen kolmannella osapuolella varaamatta Smart Siivous Oy: lle ensin kohtuullista mahdollisuutta asian tarkastamiseen ja oikaisemiseen, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

## 11. Vastuu ja vahingot

Smart Siivous Oy vastaa ainoastaan sellaisista suoranaista ja välittömistä esinevahingoista, jotka sen palveluksessa oleva henkilö on palvelua suorittaessaan aiheuttanut tahallisesti tai huolimattomuudellaan ja joiden osalta Smart Siivous Oy on voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa.

Smart Siivous Oy ei vastaa missään olosuhteissa välillisistä, epäsuorista tai seurannaisvahingoista, kuten tulonmenetyksestä, käyttöhyödyn menetyksestä, liiketoiminnan keskeytymisestä, sopimusedun menetyksestä, mainevahingosta, tietojen menetyksestä tai muusta vastaavasta vahingosta, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Smart Siivous Oy ei vastaa vahingosta siltä osin kuin vahingon syntymiseen tai laajuuteen on myötävaikuttanut asiakkaan antamien tietojen, ohjeiden tai määräysten puutteellisuus, virheellisyys, epäselvyys tai harhaanjohtavuus, asiakkaan laiminlyönti ilmoittaa etukäteen pintamateriaalit, erityisriskit tai erityistä varovaisuutta vaativat kohteet, asiakkaan laiminlyönti suojata tai poistaa riskialttiit esineet taikka kohteen oma kuluneisuus, ikääntyminen, haurastuminen, rakenteellinen heikkous, aiempi vaurio, puutteellinen kunnossapito, piilevä vika tai muu vastaava Smart Siivous Oy:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva seikka.

Smart Siivous Oy ei vastaa sellaisesta rikkoutumisesta, vaurioitumisesta, irtoamisesta, naarmuuntumisesta, halkeamisesta, värimuutoksesta, pinnoitteen kulumisesta tai muusta vastaavasta seurauksesta, joka syntyy puhdistettaessa, käsiteltäessä tai kosketettaessa kohdetta, joka on kulunut, hauras, ikääntynyt, rakenteeltaan heikentynyt, aiemmin vaurioitunut tai muutoin poikkeuksellisen altis vaurioitumaan normaalin ja huolellisenkin käsittelyn yhteydessä.

Asiakas vastaa siitä, että kaikki työn turvallisen ja asianmukaisen suorittamisen kannalta olennaiset tiedot annetaan Smart Siivous Oy: lle oikeina, riittävinä ja ajantasaisina ennen työn aloittamista.

Smart Siivous Oy: n vastuuta arvioitaessa otetaan huomioon myös asiakkaan myötävaikutus vahingon syntymiseen sekä se, olisiko asiakas voinut estää tai rajoittaa vahingon laajuutta.

## **12. Vahingon rajoittamisvelvollisuus**

Asiakkaalla on velvollisuus toimia huolellisesti vahingon estämiseksi ja rajoittamiseksi. Jos asiakas havaitsee vahingon tai vahingon vaaran, hänen tulee viivytyksettä ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin lisävahingon estämiseksi ja ilmoittaa asiasta Smart Siivous Oy: lle.

Smart Siivous Oy ei vastaa vahingon siltä osin laajentuneesta määrästä, joka olisi ollut kohtuullisin toimenpitein vältettävissä asiakkaan toimesta.

## **13. Ylivoimainen este**

Smart Siivous Oy ei vastaa viivästyksestä, puutteesta, vahingosta tai muusta seuraamuksesta, joka johtuu Smart Siivous Oy: n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä tai olosuhteesta, jota Smart Siivous Oy ei ole voinut kohtuudella ennakoida, välttää tai voittaa.

Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi häiriöt sähkön-, veden- tai lämmönjakelussa, kiinteistön teknisten järjestelmien viat, kulunhallinta- tai lukitushäiriöt, viranomaisen toimenpiteet tai määräykset, poikkeukselliset sääolosuhteet, sairaustapaukset, onnettomuudet, kulkutaudit, työtaistelutoimet tai muut vastaavat Smart Siivous Oy: n vaikutuspiirin ulkopuolella olevat seikat.

## **14. Tietosuoja, avaimet ja luottamuksellisuus**

Smart Siivous Oy käsittelee asiakkaan yhteystietoja, laskutustietoja ja muita toimeksiannon

toteuttamisen kannalta tarpeellisia tietoja kulloinkin sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Smart Siivous Oy säilyttää asiakkaan luovuttamia avaimia, kulkutunnisteita ja muita pääsyoikeuksia huolellisesti. Asiakkaan tulee ilmoittaa viivytyksettä, jos luovutettuun avaimeen, kulkutunnisteeseen tai kohteen turvallisuuteen liittyy muutoksia.

Smart Siivous Oy: n henkilöstö on vaitiolovelvollinen asiakkaan asioista ja sitoutuu käsittelemään asiakkaan tiloissa havaitsemiaan luottamuksellisia tietoja asianmukaisella huolellisuudella. Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

## **15. Sopimuskausi, muuttaminen, irtisanominen ja purkaminen**

Palvelusopimus voidaan tehdä kertaluonteisena, määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun sovittu palvelu on suoritettu. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimuksessa sovittuna päättymispäivänä. Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisaika on molemmin puolin kolme (3) kalenterikuukautta, ellei kirjallisesti toisin sovita.

Sopimuksen muutokset ovat päteviä vain kirjallisina, ellei muutos ole vähäinen eikä sen tekeminen kirjallisesti ole olosuhteisiin nähden tarpeen. Smart Siivous Oy on kuitenkin oikeutettu muuttamaan ehtoja tai palvelun toteuttamiseen liittyviä käytäntöjä siltä osin kuin muutos johtuu lainsäädännöstä, viranomais määräyksistä, työehtosopimuksesta, turvallisuusvaatimuksista tai toimintaympäristön olennaisesta muuttumisesta.

Smart Siivous Oy: llä on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, jos asiakas olennaisesti rikkoo sopimusta, laiminlyö maksunsa toistuvasti tai yli 30 päivän ajan, antaa olennaisesti virheellisiä tietoja tai muutoin menettelee siten, että sopimussuhteen jatkamista ei voida kohtuudella edellyttää.

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos Smart Siivous Oy olennaisesti laiminlyö sopimuksen mukaiset velvoitteensa eikä korjaa menettelyään kohtuullisessa ajassa kirjallisen huomautuksen saatuaan.

Jos osapuolen maksukyky olennaisesti heikkenee, osapuoli asetetaan konkurssiin, selvitystilaan, yrityssaneeraukseen tai muuhun vastaavaan menettelyyn, toisella osapuolella on oikeus keskeyttää omat suorituksensa ja tarvittaessa purkaa sopimus kokonaan tai osittain.

## **16. Smart Siivous Oy:n työvoiman käyttäminen**

Asiakas ei saa ilman Smart Siivous Oy: n kirjallista suostumusta ottaa palvelukseensa Smart Siivous Oy:n palveluksessa olevaa tai ollutta henkilöä, joka suorittaa tai on viimeisten kolmen (3) kuukauden aikana suorittanut kyseisessä kohteessa palveluja asiakkaalle.

Mikäli asiakas rikkoo tätä ehtoa, asiakkaan tulee suorittaa Smart Siivous Oy:lle kohtuullinen korvaus uuden työntekijän rekrytointi-, perehdytys- ja muista vastaavista kustannuksista, kuitenkin enintään työntekijän yhden (1) kuukauden bruttopalkkaa vastaava määrä, ellei vahinko ole tätä suurempi ja asiakas ole menettänyt tahallisesti.

Tätä kohtaa ei sovelleta kuluttaja-asiakkaaseen.

## **17. Työehtosopimus ja alan yleiset sopimusehdot**

Smart Siivous Oy noudattaa työssään ja palveluissaan Kiinteistöpalvelualan työehtosopimusta. Työehtosopimuksen mukaiset lisät ja korvaukset, kuten ilta-, yö-, sunnuntai-, aatto- ja arkipyhäkorvaukset, voivat vaikuttaa palvelun hinnoitteluun.

Siltä osin kuin sopimuksessa tai näissä ehdoissa ei ole toisin sovittu, voidaan B2B-sopimuksissa soveltuvin osin ottaa huomioon myös Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot (KP YSE 2007), mikäli niihin on yksilöidysti viitattu sopimuksessa, tarjouksessa tai tilausvahvistuksessa.

## **18. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu**

Näihin ehtoihin ja Smart Siivous Oy: n sekä asiakkaan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan Suomen lakia.

Osapuolten väliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvotteluin.

Kuluttaja-asiakkaan ja Smart Siivous Oy:n väliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saattaa asia kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi sekä nostaa kante toimivaltaisessa tuomioistuimessa lain mukaisesti.

B2B-asiakkaan kanssa syntyvät erimielisyydet ratkaistaan, ellei sovintoon päästä, Smart Siivous Oy:n kotipaikan toimivaltaisessa käräjäoikeudessa, ellei osapuolten välillä ole kirjallisesti toisin sovittu.

## **ERITYISEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE**

### **19. Kuluttaja-asiakkaita koskevat erityisehdot**

Näitä erityisehtoja sovelletaan silloin, kun asiakkaana on yksityinen kuluttaja.

Mikään tämän ehdodokumentin määräys ei rajoita kuluttajalle lain nojalla kuuluvia oikeuksia. Kuluttajalla on palvelun virhetilanteessa ne oikeudet ja oikeussuojakeinot, joista säädetään pakottavassa lainsäädännössä, mukaan lukien oikeus vaatia virheen oikaisua, hinnanalennusta, vahingonkorvausta tai sopimuksen purkua silloin, kun siihen on lain mukaiset edellytykset.

Kuluttajan tulee ilmoittaa havaitsemastaan virheestä tai vahingosta ilman aiheetonta viivytystä ja kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai vahingon tai hänen olisi pitänyt se havaita. Reklamaation viivästyminen voi heikentää kuluttajan mahdollisuutta vedota virheeseen siltä osin kuin viivästys vaikeuttaa asian selvittämistä tai vahingon rajoittamista.

Jos Smart Siivous Oy oikaisee virheen tai tarjoaa olosuhteisiin nähden asianmukaisen oikaisun ilman aiheetonta viivytystä ja kuluttajalle aiheutumaton olennaista haittaa, kuluttajan tulee sallia tämä ennen kuin hän vaatii työn teettämistä kolmannella osapuolella Smart Siivous Oy: n kustannuksella, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Kuluttaja voi saattaa erimielisyyden kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakuntaan kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttaja-asiakkaaseen ei sovelleta näiden ehtojen kohtaa 16 Smart Siivous Oy: n työvoiman käyttämisestä.

## ERITYISEHDOT B2B-ASIAKKAILLE

### 20. B2B-asiakkaita koskevat erityisehdot

Näitä erityisehtoja sovelletaan silloin, kun asiakkaana on B2B-asiakas.

B2B-asiakkaan tulee tarkastaa työn jälki sekä mahdolliset vahingot viivytyksettä ja tehdä kirjallinen reklamaatio viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa siitä, kun virhe, puute tai vahinko havaittiin tai se olisi pitänyt havaita. Ellei reklamaatiota tehdä määräajassa, asiakas menettää oikeutensa vedota virheeseen, puutteeseen tai vahinkoon, ellei Smart Siivous Oy ole toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

B2B-asiakkaan tulee esittää laskua koskevat huomautukset kirjallisesti viiden (5) päivän kuluessa laskun päiväyksestä. Tämän ajan jälkeen B2B-asiakkaalla ei ole oikeutta vedota laskun virheellisyyteen siltä osin kuin virhe olisi ollut havaittavissa tavanomaisessa tarkastuksessa.

Smart Siivous Oy:n kokonaisvastuu yhdestä toimeksiannosta tai samaan tapahtumakokonaisuuteen liittyvistä vahingoista, vaatimuksista ja kustannuksista rajoittuu enintään siihen määrään, joka kyseisestä vahingosta korvataan Smart Siivous Oy:n voimassa olevasta vastuuvakuutuksesta sovellettavien vakuutusehtojen mukaisesti, kuitenkin enintään asiakkaalle kyseisestä toimeksiannosta laskutettuun arvonlisäverottomaan kokonaishintaan, ellei Smart Siivous Oy ole aiheuttanut vahinkoa tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Smart Siivous Oy ei vastaa B2B-asiakkaalle missään tilanteessa välillisistä, epäsuorista tai seurannaisvahingoista. Tällaisiksi katsotaan muun muassa tuotannon, liikevaihdon, katteen, sopimusedun, käyttöhyödyn, asiakkuuden, liiketoiminnan tai tietojen menetykset, käyttökatkokset sekä kolmansien osapuolten vaatimukset, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti.

Jos asiakkaan maksu viivästyy olennaisesti tai asiakkaan maksukyvyssä tapahtuu Smart Siivous Oy:n perustellun käsityksen mukaan olennainen heikennys, Smart Siivous Oy:llä on oikeus keskeyttää palvelun suorittaminen tai pidäytyä uusista suorituksista, kunnes erääntyneet saatavat on maksettu tai Smart Siivous Oy:n hyväksymä vakuus asetettu.

B2B-asiakkaan osalta Smart Siivous Oy:llä on oikeus veloittaa odotusajasta, hukka-ajosta, käynnin estymisestä, työskentelyn keskeytymisestä tai muusta asiakkaasta johtuvasta häiriöstä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen korvaus.

### 21. Ehtojen suhde pakottavaan lainsäädäntöön

Jos jokin tämän ehtodokumentin määräys on pakottavan lainsäädännön vastainen tai muutoin pätemätön, määräys on voimassa vain siltä osin kuin se on lain mukaan sallittu. Tällainen pätemättömyys ei vaikuta muiden ehtojen pätevyYTEEN.