Toimitusehdot

Soveltaminen

Näitä toimitusehtoja sovelletaan Ovelta Ovelle Palvelut Oy:n myymiin ja tuottamiin palveluihin. Ovelta Ovelle Palvelut Oy on jäljempänä nimellä Myyjä. Tuotteiden vuokralle ottajasta, palvelua käyttävästä asiakkaasta, varastointitilan vuokraajasta tai muusta asiakkaasta käytetään jäljempänä lyhennettä Asiakas.

Sopimuksen syntyminen

Asiakas pyytää tarjousta kontaktoimalla Myyjän. Myyjä antaa tarjouksen. Sopimus syntyy, kun Asiakas hyväksyy annetun tarjouksen kirjallisesti.

Toimeksiannon peruuttaminen

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa työsuoritus veloituksetta, mikäli peruutus tehdään vähintään 14 vuorokautta ennen kuin työsuorituksen on määrä alkaa.

Mikäli työsuoritus perutaan vähemmän kuin 14 vuorokautta ennen sen alkamista, on Myyjällä oikeus laskuttaa kyseiseen työhön varatun kapasiteetin neljän tunnin veloitusta vastaava korvaus. Mikäli työsuoritus perutaan sen jo alettua, on Myyjällä oikeus korvauksiin kokonaisuudessaan työsuorituksesta jo kulutetun ajan osalta, sekä neljän työtunnin veloitusta vastaava korvaus.

Mikäli kiinteähintainen / urakkatyö peruutetaan vähemmän kuin 14 vuorokautta ennen sen alkamista, on Myyjällä oikeus laskuttaa sovitusta urakkahinnasta puolet. Mikäli työsuoritus perutaan sen jo alettua, on Myyjällä oikeus laskuttaa sovittu urakkahinta kokonaisuudessaan.

Force majeure – ylivoimainen este

Myyjän tulee viipymättä ilmoittaa mahdollisesta ylivoimaisesta esteestä Asiakkaalle (Force majeure). Ylivoimainen este oikeuttaa sekä Myyjän että Asiakkaan luopumaan toimeksiannosta kuitenkin niin, että Asiakas sitoutuu maksamaan jo tehdystä työstä. Myyjä ei ole velvollinen korvaamaan Asiakkaalle ylivoimaisesta esteestä aiheutuneita lisäkuluja.

Muutto- ja kuljetuspalvelut ja muut työsuoritukset

Palveluiksi ja työsuorituksiksi luetaan kaikki ne tapahtumat, joissa Myyjä, tai Myyjän alihankkija on toimittanut Asiakkaalle työtehtävää varten työntekijöitä, kalustoa, työmenetelmiä jne.

Myyjän velvollisuudet

Myyjän velvollisuus on suorittaa toimeksianto ammattimaisesti ja asiaankuuluvalla huolellisuudella. Myyjän tulee myös asianmukaisella huolellisuudella ottaa huomioon Asiakkaan etu. Myyjällä ja kaikilla sen työntekijöillä on salassapitovelvollisuus kaikista Asiakkaan toimeksiantoon liittyvistä tiedoista, esineistä ja niiden arvoista.

Toimeksianto käsittää kodin tai yrityksen irtaimiston siirron sovitusta lähtöosoitteesta lähtöosoitteen sisältä sovittuun vastaanotto-osoitteen sisälle. Hinta sisältää muutettavien tavaroiden lastauksen ajoneuvoon, niiden purkamisen ajoneuvosta ja sisälle siirtämisen määräpaikassa. Toimeksiannon kattavuus ja alkamisajankohta ilmenevät tilausvahvistuksesta.

Mikäli ei ole erikseen sovittu, toimeksianto ei pidä sisällään seuraavia palveluita:

- asuntoon kuuluvien kiinteiden kalusteiden ja erilaisten kodinkoneiden irrotukset / kiinnitykset, tai niiden ja siirrettävien kalusteiden purku- / kasaus- tai asennustyöt
- kiinteistön pintojen, tai muutettavien kalusteiden suojaaminen
- arvoesineiden (jalometallit, korut jne.) ja / tai -papereiden (rahan, pankkikirjat, arvopaperit jne.) kuljetus
- kassakaappien, pianojen tai muiden erityisen raskaiden esineiden siirrot
- henkilöille ja / tai omaisuudelle vaaraa aiheuttavien esineiden kuljetus esim. tulenarat aineet, räjähteet, syövyttävät tai pahanhajuiset aineet, aseet ja ammukset
- eläinten ja elävien kasvien sekä näiden säilytystilojen kuljetus (esim. akvaario)
- siivouspalvelut
- lämpösäädeltyä kuljetusta edellyttävien tavaroiden muuttaminen
- muuttolaatikot ja pakkausmateriaali

Myyjä on vastuussa tavaroiden katoamisesta, vähentymisestä tai vahingoittumisesta sen kuljetettavaksi ottamisen ja luovuttamisen välisenä aikana tiekuljetussopimuslain määräysten mukaisesti.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee ilmoittaa kaikista niistä seikoista, joilla voidaan katsoa olevan merkitystä toimeksiannon suorittamiseen:

- muutettavan irtaimiston määrä, asuinpinta-alat sekä varastotilat
- sisäänajotiet ja hissien toimivuus ja mahdolliset painorajoitukset molemmissa osoitteissa
- erityisen painavat ja tilaa vievät esineet, kuten piano
- esine tai esineet, jotka voivat ominaisuuksiensa takia aiheuttaa vahinkoa henkilöille ja / tai kuljetusvälineille

- erityisen arvokkaat esineet, tai esineryhmät, sekä helposti särkyvät esineet
- työturvallisuutta mahdollisesti vaarantavat seikat
- tavaramäärän lisääntyminen mahdollisen arviointikäynnin jälkeen

Mikäli Asiakas teettää Myyjällä tilauksen ulkopuolisia töitä, tai mikäli Asiakkaan tavaramäärä on etukäteen ilmoitettua suurempi, tai jokin muu toimeksiannon toteuttamiseen vaikuttava seikka poikkeaa siitä, mistä on tilauksen teon yhteydessä sovittu joko kirjallisesti tai suullisesti, on Myyjällä oikeus veloittaa nämä työt erikseen.

Mikäli Asiakas on tilausvaiheessa ilmoittanut osallistuvansa toimeksiannon suorittamiseen (esimerkiksi pakkaamalla tai kantoavulla), eikä hän tätä suorita toimeksiannon suorittamisen kannalta olennaisessa ajassa, voi Myyjä keskeyttää työt, kunnes Asiakas on osuutensa hoitanut. Myyjällä on tällöin oikeus korvaukseen kuluista, jotka johtuvat Asiakkaan aiheuttamasta laiminlyönnistä, ellei Asiakas pysty osoittamaan, että laiminlyönti johtuu Myyjän virheestä.

Myyjä voi purkaa sopimuksen, mikäli Asiakkaasta johtuvalla laiminlyönnillä on olennainen merkitys toimeksiannon suorittamiseen.

Kuljetukseen liittyvät rajoitukset:

Myyjän kalustolla ei voi kuljettaa eläimiä.

Myyjän kalustolla ei voi kuljettaa henkilöille ja / tai omaisuudelle vaaraa aiheuttavia esineitä esim. tulenarat aineet, räjähteet, syövyttävät tai pahanhajuiset aineet.

Asiakkaan on valmisteltava aseet ja ammukset kuljetusta varten ampua-aselain mukaisesti.

Ulkomaan muuttojen ja messulogistiikkapalveluiden osalta Myyjä noudattaa Pohjoismaisen Speditööriliiton (PSYM 2000), yleisiä määräyksiä lukuun ottamatta aikalupausta (6§ kappale 2, 20§ kappale B) ja palo-, vesi- ja murtovakuutusta (27§ kappale C kohta 3).

Työturvallisuus

Mikäli Myyjälle osoitetussa työsuorituksessa on syytä huomioida normaalista muuttamisesta poikkeavia työturvallisuusnäkökohtia johtuen siirrettävästä irtaimistosta tai Asiakkaan tiloista, on Asiakkaan ilmoitettava siitä Myyjälle ennen työsuorituksen aloittamista.

Mikäli Myyjän työntekijät havaitsevat työturvallisuuden vaarantavia tekijöitä, on heillä oikeus keskeyttää työsuoritus välittömästi.

Myyjä noudattaa toiminnassaan työaika- ja työturvallisuuslakia sekä kuljettajien ajo- ja lepo-aika-asetusta.

Vuorattavat tuotteet

Vuokra-aika lasketaan päivästä, jolloin vuokrattavat tuotteet lähetetään tai noudetaan Myyjän toimipisteeltä päivään, jolloin ne palautetaan sinne.

Jokaisesta osakuljetuksesta veloitetaan erillinen toimitus- tai noutomaksu.

Mikäli Asiakas ei ole tyytyväinen toimitettuihin tuotteisiin, määrään tai laatuun nähden, tai ko. vuokrausehtoihin, tulee Asiakkaan ilmoittaa siitä viimeistään seuraavana arkipäivänä, kuitenkin ennen vuokrattavien tuotteiden käyttöönottoa. Samoin tuotteita palautettaessa on Asiakkaan ilmoitettava viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa, mikäli määrään tms. on Asiakkaalla huomautettavaa.

Asiakas on vastuussa vuokrattavista tuotteista vuokrasuhteen ajan. Puuttuvista, turmeltuneista ja rikkoutuneista tuotteista veloitetaan Myyjän hinnaston mukainen veloitus.

Mikäli Asiakas rikkoo tämän sopimuksen ehtoja, on Myyjällä oikeus välittömästi purkaa sopimus ja saada vuokrattavat tuotteet takaisin vapaasti Myyjän toimipisteeseen asiakkaan kustannuksella.

Varastointipalvelut

Varastoinniksi luetaan kaikki ne tapahtumat, joissa Myyjä on ottanut vastaan tavaraa, ja joista on tehty varastointisopimus. Mitään muita tapahtumia, esim. jos Asiakkaan tavaraa on ollut muuttoautossa yön yli, ei lueta varastoinniksi.

Varastoinnin vuokra-aika laskutetaan jokaiselta alkavalta varastointipäivältä mukaan lukien varastoon tulo- ja lähtöpäivä.

Jokaisesta varastoon tapahtuvasta tuonnista / noudosta, tai muusta käynnistä veloitetaan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Mikäli tavaroiden tuonti / nouto tapahtuu Myyjän autoilla, ei kyseistä käsittelymaksua veloiteta.

Myyjä on vakuuttanut varastoitavat tavarat murto-, palo- ja vesivahinkojen varalta Asiakkaan sopimuksen tekohetkellä ilmoittamaan arvoon saakka. Mikäli Asiakas ei ole ilmoittanut varastoitavan tavaran arvoa, on irtaimisto vakuutettu 15 000 euroon saakka yhtä asiakasta kohden. Tavaran arvona käytetään päivänarvoa. Vakuutus ei korvaa rahaa, arvopapereita, jalometalleja, koruja tai muita arvoesineitä. Mikäli Asiakkaan oma kotivakuutus kattaa varastoinnin, tulee tästä ilmoittaa Myyjälle ennen sopimuksen tekoa.

Myyjän varastossa ei saa varastoida seuraavia esineitä: aseet ja patruunat, lääkkeet, elintarvikkeet ja eläinperäiset tuotteet, kasvit, vaaralliset ja haitalliset aineet, sekä esineet, jotka ovat herkkiä lämpötilavaihteluille.

Myyjä ei vastaa Asiakkaan tavaroille aiheutuneista tai välillisistä vahingoista, jotka aiheutuvat tuholaisten, tai muun vastaavan syyn seurauksena. Asiakas on tietoinen, että kiinteistössä, johon vuokrakohde kuuluu, varastoidaan myös muiden asiakkaiden tavaroita, jotka saattavat aiheuttaa kiinteistön sisäilman tai varastoitavan irtaimen laadun heikkenemistä. Myyjä ei vastaa muiden asiakkaiden tavaroista, tai sopimusrikkomuksista Asiakkaalle aiheutuneista vahingoista.

Mikäli erääntynyt vuokra tai osa vuokrasta on ollut maksamatta vähintään kuukauden, on Myyjällä oikeus katsoa sopimus heti päättyneeksi Asiakkaalle lähetettävän päättymistä koskevan ilmoituksen päivämäärästä lukien. Myyjän lähettämien tähän sopimukseen liittyvien ilmoitusten, laskujen ja muun kirjeenvaihdon katsotaan tulleen Asiakkaalle tiedoksi, kun ne on lähetetty Asiakkaan viimeksi ilmoittamaan osoitteeseen.

Myyjällä ei ole velvollisuutta luovuttaa varastoituja tavaroita tai osaa niistä Asiakkaalle, mikäli varastointikulut mahdollisine viivästyskorkoineen ja kuluineen ovat osittainkin maksamatta. Varastointisopimukseen sovelletaan lisäksi lakia elinkeinonharjoittajan oikeudesta myydä noutamatta jätetty esine (15.7.1988/688).

Reklamaatiot ja korvausvastuu

Mikäli Myyjän suorittaman työn tai palvelun aikana rikkoontuu Asiakkaan irtaimistoa tai muuta omaisuutta, on Asiakkaan tehtävä kirjallinen reklamaatio Myyjälle 7 (seitsemän) päivän kuluessa. Ellei näin ole menetelty, Myyjä on vastuusta vapaa.

Myyjän työntekijöiden ja Asiakkaan on selkeästi pystyttävä yksilöimään tapahtuma (vahinko / törkeä huolimattomuus), joka on johtanut tavaroiden tai kiinteistöjen vaurioitumiseen. Mikäli molemminpuolista yksilöimistä ei voida tehdä, ei vahinko ole korvauksen piirissä.

Myyjän lainmukainen vastuu siirrettävälle irtaimistolle perustuu Tiekuljetussopimuslakiin. Myyjän ollessa vastuussa vahingosta korvaus on enintään 20 € / kg kotimaankuljetuksissa ja 8,33 SDR / kg ulkomaankuljetuksissa.

Myyjän korvausvastuu ei koske tunnearvoa, välillisiä vahinkoja tai muita menetyksiä.
Myyjän korvausvastuun ulkopuolella ovat kaikki sähköiset ja tietotekniset vahinkotapahtumat, kuten tiedostojen varmistukset, ohjelmien ja tiedostojen tuhoutuminen, johtojen yms. irrottamisesta / asentamisesta väärään paikkaan aiheutuneet vahingot sekä muut niihin rinnastettavat vahinkotapahtumat.

Myyjän korvausvastuu katoamisissa rajoittuu tiekuljetussopimuslakiin.

Myyjän korvausvastuu voi pienentyä tai poistua kokonaan, mikäli voidaan osoittaa vahingon johtuneen joistain seuraavista seikoista:

- Tilaaja on laiminlyönyt siirrettävän irtaimiston tai tilojen asianmukaisen pakkaamisen ja suojaamisen. Asianmukainen irtaimiston pakkaus ja tilojen suojaus tarkoittaa toimintaa Muuttopalvelu Muuttokurjen ohjeiden mukaisesti. Irtaimiston pakkaus ja tilojen suojaus on Asiakkaan vastuulla, ellei toisin ole sovittu.

- Muutettavan irtaimiston kunto ei mahdollista sen turvallista siirtämistä normaalia varovaisuutta noudattaen. Esimerkiksi huonekalun merkittävän huono kunto tai virheellinen kasaaminen.

- Siirrettävä irtaimisto on erityisen altis ilman lämpötilan tai kosteuspitoisuuden vaihtelulle, esimerkiksi kasvit tai erikoiskalusteet.

- Elektroniseen laitteeseen ei ole syntynyt toimeksiannon aikana selviä ulkoisia vaurioita.

Laskutusehdot

Työsuoritukset ja palvelut laskutetaan sopimuksen mukaan joko osittain tai kokonaan ennakkoon tai työsuorituksen jälkeen.

Laskutus tapahtuu Asiakkaalle erikseen ilmoitettujen veloitushintojen mukaisesti.

Mikäli laskutus tapahtuu yksikköveloitushintojen perusteella, veloitetaan sopimukseen kirjatun minimituntimäärän jälkeen jokaiselta alkavalta 30 minuutilta. Veloitusaika alkaa henkilöiden lähtiessä liikkeelle toimipisteeltämme ja päättyy henkilöiden palattua samalle toimipisteelle, ellei tilausvaiheessa ole toisin sovittu.

Työpäivän aikana Myyjän työntekijöillä on oikeus työaikalainsäädännön mukaisiin lepotaukoihin, jotka veloitetaan normaalien yksikköveloitushintojen mukaan. Yli kuuden tunnin työpäivään kuuluu puolen tunnin lepotauko. Alle kuuden tunnin, mutta yli neljän tunnin päivään kuuluu yksi virkistäytymistauko. Yli 8 tunnin päivään kuuluu lepotauko ja kaksi virkistäytymistaukoa. Mikäli työaika kestää yli kymmenen tuntia, on työntekijällä oikeus vielä yhteen puolen tunnin lepotaukoon.

Myyjä varaa oikeuden muuttaa yksikköhintojaan muuttuvan markkina- ja kustannustilanteen mukaisesti.

Muut ehdot

Osoitteenmuutoksesta on viipymättä ilmoitettava Myyjälle.

Myyjä voi vaatia tilaajalta vakuuden maksusaatavan turvaamiseksi, mikäli mahdollisen luottotietojen tarkistamisen yhteydessä selviää asiakkaalla olevan maksuhäiriömerkintä.

Näiden toimitusehtojen johdosta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvotteluin. Mikäli niissä ei yrityksistä huolimatta ole päästy yhteisymmärrykseen, voi kuluttaja-asiakas kääntyä kuluttajaneuvonnan puoleen. Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen puhelinnumero on 071 873 1901 ja ruotsiksi neuvontaa saa numerosta 071 873 1902. Lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista osoitteessa www.kvl.fi.

Mikäli tämänkään jälkeen asiaa ei saada sovituksi Asiakkaan ja Myyjän välillä, voi kuluttaja-asiakas viedä asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Jos riita saatetaan tuomioistuimen ratkaistavaksi niin asia käsitellään vastaajan kotipaikan yleisessä alioikeudessa. Asiakas voi kuitenkin esittää vaatimuksensa muuttopalveluyritystä kohtaan myös oman asuinpaikkansa yleisessä alioikeudessa.