

Helppy Oy:n palveluehdot

Päivitetty 5.2.2024

1. Sopijaosapuolet

1.1 Palvelun tarjoaja

Helppy Oy (myöhemmin ”Helppy”)

Y-tunnus: 2910554-3

Sähköposti: info@helppy.fi

Puhelin: 010 299 8 299

Käyntiosoite: Itämerenkatu 3 B, 00180 Helsinki

Postiosoite: Itämerenkatu 3 B, 00180 Helsinki

www.helppy.fi

1.2 Palvelun asiakas ja palvelun tilaaja

Asiakas ja tilaaja on henkilö, jolle palvelu tuotetaan. Palvelun tilaajana voi toimia myös asiakkaan omainen, edunvalvoja tai ystävä.

1.3 Palvelun tuottaja

Palvelun tuottaa Helppy tai Helppyltä toimeksiannon saanut palveluntuottaja. Helppyllä on oikeus tuottaa palvelu itse tai käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Jokainen Helppyltä toimeksiannon saanut palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan Helppyn yleisiä toimintaohjeita.

2. Fyysisten palveluiden käyttöehdot

2.1 Helppyn vaitiolovelvollisuus

Asetamme toiminnallemme ja henkilökunnallemme tiukat luotettavuus- ja laatuvaatimukset. Kaikkia työntekijöitämme sitoo vaitiolovelvollisuus.

2.2 Palvelun tilaaminen ja suorituspaikka

Palvelu tilataan Helppyltä tilauslomakkeella, puhelimitse, sähköpostitse, chatin kautta, applikaatiosta tai tutustumiskäynnin yhteydessä. Sitova sopimus syntyy, kun Helppy vahvistaa tilauksen sisältöineen.

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

Palveluiden saatavuudessa saattaa olla alueellisia eroja.

2.3 Palvelun sisältö

Helppy tai sen valtuuttama palveluntuottaja (”tuottaja”) tuottaa asiakkaalle sovitusti palveluja, jotka edesauttavat asiakkaan fyysistä ja/tai psyykkistä toimintakykyä. Palvelu räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaiseksi yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan hänen omaistensa kanssa erikseen sovittavalla tavalla.

Helppy nimeää asiakkaalle henkilön, joka pääsääntöisesti tuottaa asiakkaalle palvelun. Hän voi olla henkilökohtainen avustaja ('helpperi'), hoitaja ('hoitajahelpperi'), fysioterapeutti, jalkaterapeutti tai/ja lääkäri.

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

Hoitajahelpperiltä edellytetään soveltuva sosiaali- tai terveysalan koulutusta ja/tai kokemusta, jotta hän pystyy auttamaan ei-kotisairaanhoidollisissa sosiaalihuollon tehtävissä, kuten hygienian ja suihkutuksen tukemisessa. Hoitajahelpperi ei auta lääkehoidossa tai muissa kotisairaanhoidon tehtävissä. Hoitaja voi auttaa lääkehuollossa noutamalla lääkkeitä apteekista ja muistuttamalla asiakasta lääkkeiden ottamisesta, mutta ei voi ottaa vastuuta lääkehoidon toteutumisesta.

Kotisairaanhoidon toimenpiteet, kuten lääkkeiden jaot, haavanhoidot, ompeleiden poistot, korvien huuhtelut, veri- ja virtsakokeiden otot, pistokset ja muut kotisairaanhoidon toimenpiteet suorittaa kokenut sairaanhoitaja tai vastaavan ammattitutkinnon suorittanut tuottaja, jolla on vaadittavat luvat.

2.4 Minimityöaika, palvelun hinta ja maksu

Helpperikäynnin minimiveloitusaika on 1,5 tuntia. Kotisiivoojan minimiveloitusaika on 2 tuntia. Lisäpalveluiden, kuten fysioterapian, minimiajat ovat palvelukohtaisia.

Helppy laskuttaa asiakasta kuukausittain toteutuneista asiakaskäynneistä. Asiakasta laskutetaan suunnitellun ajan mukaan. Suunnitellun ajan ylittävä lisäaika laskutetaan jokaisen alkavan 15min mukaan.

Palvelun hinta on yrityksen kotisivuilla ilmoitetun hinnaston mukainen. Tuntihinta on arvonlisäveroton olettaen, että sen tarjoamisen edellytykset täyttyvät asiakkaan tapauksessa.

Maksuehto on 14 päivää netto. Maksukehotuksesta perimme 10 € laskutuslisän. Pidätämme oikeuden hinnan- ja toimitusehtojen muutoksiin yhden (1) kuukauden varoitusajalla.

Jos palvelukäynnillä käytetään palveluntarjoajan autoa, veloitetaan siitä kiinteä hinnaston mukainen toimistomaksu per kerta sekä yhdessä ajettut kilometrit hinnaston mukaisella kilometrikorvauksella.

Lasku lähetetään sähköpostitse tilaajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen, postiosoitteeseen tai verkkolaskuna, mikäli asiakas on muuttanut laskun verkkolaskuksi. Sovittaessa lasku voidaan osoittaa myös kolmannelle osapuolelle kuten omaiselle, jos kyseinen kolmas osapuoli sitoutuu maksuvelvollisuuteen.

Laskua tai palvelua ei voi maksaa käteisellä käynnin yhteydessä.

2.5 Peruutukset ja muutokset

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tai siirtää käynti veloituksetta kaksi vuorokautta (48h) ennen alkuperäisesti sovittua ajankohtaa. Alle 48h sisällä tehdyistä peruutuksista veloitetaan täysi hinta suunnitellun ajan mukaisesti. Helppyn palveluntuottaja ja asiakas voivat keskinäisessä yhteisymmärryksessä siirtää sovittua käynnin suorittamisen ajankohtaa alle 48h suunnitellusta ajankohdasta.

Sairastapauksissa peruutuksen tai siirron voi tehdä veloituksetta alle 48h ennen sovittua ajankohtaa. Tämä edellyttää kuitenkin, että asiakas itse tai hänen omaisensa esittää pyydettyä lääkärintodistuksen Helppylle.

Asiakkaan poissaolo aiemmin sovittuna palvelukäynnin ajankohtana tulkitaan palvelun peruuttamiseksi alle vuorokauden sisään.

Mikäli asiakkaalle nimetty palveluntuottaja joutuu perumaan käynnin, kuten palveluntuottajan sairastumisen yhteydessä, pyrkii Helppy ensisijaisesti järjestämään kyseiselle käyntiajankohdalle sijaisen asiakkaan niin toivoessa. Mikäli sijaisen järjestäminen ei ole mahdollista, sopivat asiakas ja Helppy uudesta ajasta palvelun tuottamiseksi.

Helppyn palveluntuottaja ei ole velvollinen suorittamaan sovittua asiakaskäyntiä, jos hän havaitsee käynnille saapuessaan asiakkaan olevan päihtyneessä tilassa tai asiakkaan käytöksen olevan uhkaavaa tai epäasiallista. Asiakasta veloitetaan tällöin kuitenkin suunnitellun käynnin mukaisesti.

2.6 Rahan käsittely

Ostosten tekeminen asiakkaiden puolesta on monelle tärkeä palvelu. Jos asiakas ei itse voi olla mukana asioilla, paras tapa hoitaa maksuliikenne on se, että asiakas antaa käteistä rahaa ostosten tekemiseen. Vaihtorahat tuodaan kuitin ja ostosten kanssa takaisin asiakkaalle ja tarkastetaan yhdessä. Ostokset tehdään asiakkaan antaman ostoslistan mukaisesti. Helpperit eivät kuitenkaan osta alkoholijuomia ja muita päihteitä asiakkaan puolesta.

Helpperit eivät koskaan pyydä tai ota vastaan asiakkaan pankki-/luottokortteja, PIN-koodeja tai muita henkilökohtaisia tietoja, eikä asiakkaan tule niitä luovuttaa helpperille.

2.7 Matkakulut

Emme veloita matkakuluja käynneistä palvelupaikkakuntiemme kaupunkialueille. Kaupunkialueiden ulkopuolella varaamme oikeuden veloittaa matkakuluja matkustamiseen kuluneesta ajasta sekä matkasta. Mahdollisista matkakuluista sovitaan aina ennakoon.

2.8 Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot

Tilaajan tulee antaa Helppylle tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat lisätiedot. Helppyn keräämiin ja tallentamiin henkilötietoihin sovelletaan Helppyn tietosuojakuvausta, joka on julkaistu Helppyn kotisivuilla.

Jos asiakas luovuttaa palveluntuottajalle salasanoja esimerkiksi teknologia-avun yhteydessä, palveluntuottaja ei koskaan tallenna tai säilytä näitä salasanoja. Kaikki salasanat ja muut asiakkaan luottamukselliset tiedot pidetään ehdottoman luottamuksellisina.

2.9 Luottotietojen tarkistaminen

Varaamme oikeuden asiakkaan/tilaajan luottotietojen tarkistamiseen palvelun tilaamisen yhteydessä

2.10 Reklamaatiot, 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 Helppyn asiakaspalveluun (010 299 8 299 tai info@helppy.fi). Helppy pyrkii aina ensisijaisesti korjaamaan asian keskustelemalla yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa ja palveluntuottajan kanssa.

Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta saada haluamaansa henkilöä tuottamaan palvelua. Tarvittaessa, tai asiakkaan omasta pyynnöstä, Helppy pyrkii etsimään asiakkaalle uuden palveluntuottajan Helppyltä veloitusetta.

Palveluiden toimittaminen voidaan keskeyttää heti ja uusien palveluiden tarjoaminen evätä, jos asiakkaan toiminta on sopimuksen tai Suomen lain vastaista.

Asiakkaalla on oikeus purkaa toimeksianto, jos Helppy rikkoo olennaisesti näitä sopimusehtoja tai tehtyä sopimusta, eikä korjaa menettelyään pyynnöstä viivytyksestä.

Tilaussopimusten lopullinen irtisanominen tapahtuu asiakkaan aloitteesta ja asiakkaan kanssa sovitussa laajuudessa. Asiakkaalla ei ole muuta irtisanomisaikaa kuin edellä mainitut peruutusehdot.

Helppyllä on oikeus purkaa toimeksianto, jos asiakas olennaisesti laiminlyö näiden ehtojen mukaiset velvollisuutensa, eikä korjaa toimintaansa viivytyksestä Helppyn pyynnöstä.

Helppyllä on oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen ja kieltäytyä toimittamasta uusia palveluita, jos laskun maksu erääntyy, tai mikäli on todennäköistä, että asiakas on maksukyvytön. Helppyllä on tässä tilanteessa velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle palvelujen peruutuksesta, kunnes maksut on suoritettu.

Helppyllä on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi kirjallisella ilmoituksella asiakkaalle, jos asiakas rikkoo sopimusta olennaisesti tai jos on ilmeistä, että asiakas on aikeissa rikkoa sopimusta olennaisesti lähitulevaisuudessa. Lisäksi Helppy pidättää itsellään oikeuden irtisanoa sopimus ja lopettaa palvelun tarjoamisen oman harkintansa mukaan ilmoittamalla siitä asiakkaalle kirjallisesti vähintään 30 päivää etukäteen.

Jos asiakas on luonnollinen henkilö, on hänellä oikeus irtisanoa sopimus 14 päivän kuluessa Sopimuksen tekemisestä (peruutus aika). Asiakas ymmärtää, että jos palvelu alkaa asiakkaan toiveesta ennen peruutusajan umpeutumista, peruutusoikeutta ei voi käyttää enää sen jälkeen, kun palvelu on suoritettu. Jos asiakas haluaa käyttää mainittua peruutusoikeutta, asiakkaan on lähetettävä selkeä ilmoitus sopimuksen peruutuspäätöksestä Helppylle (esimerkiksi kirjeitse tai sähköpostilla). Helppyn yhteystiedot on esitetty yllä.

Jos asiakas peruuttaa sopimuksen, Helppy palauttaa kaikki asiakkaan mahdollisesti ennakoon suorittamat maksut. Maksut palautetaan ilman tarpeetonta viivytystä ja enintään neljätoista päivää sen jälkeen, kun Helppy sai tiedon asiakkaan päätöksestä peruuttaa sopimus. Tältä ajalta ei suoriteta korkoa. Toteutetuista palveluista maksut peritään hinnaston mukaisesti, eikä niitä palauteta.

Palveluehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti asiakkaan ja Helppyn 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).

3. Digitaalisten palveluiden käyttöehdot

Helppy tarjoaa asiakkailleen digitaalisia palveluita sisältäen mm. sisältöjä, neuvontaportaaleja ja palvelun tilaamiseen, tuottamiseen ja seurantaan liittyviä sovelluksia (myöhemmin ”palvelu”).

Palvelun käyttöön liittyy seuraavat käyttöehdot. Tiedyt palvelut tai palvelun osat voivat sisältää käyttöehtojen sijaan tai lisäksi sovellettavia erityisiä ehtoja, kuten

rekisteröitymistä edellyttävien palvelujen sopimusehtoja. Kuhunkin palveluun erikseen sovellettavat ehdot ovat saatavilla ko. palvelun sisäänkirjautumisen yhteydessä.

3.1 Käyttöoikeus

Palvelun käyttö on osoitus siitä, että käyttäjä hyväksyy ja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia käyttöehtoja.

Palvelussa annettua informaatiota ei voida pitää sen antajaa sitovana tarjouksena, ellei nimenomaisesti ole toisin ilmoitettu. Helppy myöntää käyttäjälle rajoitetun käyttöoikeuden käyttää palvelua ja sen sisältämää aineistoa. Helppy myöntää käyttäjälle oikeuden katsella ja ladata palvelun sisältämiä aineistoja sekä tulostaa niitä vain käyttäjän omaa, henkilökohtaista ja ei-kaupallista käyttöä varten.

Käyttöoikeuteen liittyy seuraavat rajoitukset:

1. käyttäjällä ei ole oikeutta muokata aineistoa millään tavalla eikä jäljentää, esittää julkisesti tai muulla tavoin julkistaa aineistoa tai käyttää sitä kaupallisessa tarkoituksessa.
2. käyttäjä on velvollinen säilyttämään kaikissa lataamansa aineiston tulosteissa ja kopioissa kaikki kyseisen aineiston sisältämät tekijänoikeus- ja muut oikeuksiin liittyvät ilmoitukset.

3.2 Immateriaalioikeudet

Palvelu ja sen sisältämä aineisto on tekijänoikeuslakien ja kansainvälisten tekijänoikeussopimusten tarkoittamaa, tekijänoikeudellisesti suojattua aineistoa. Palvelun omistusoikeus sekä tekijänoikeus ja kaikki muut palveluun ja sen sisältämään aineistoon liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Helppylle, sen yhteistyötahoille tai muille oikeudenhaltijoille.

3.3 Muut ehdot

- a) Palvelu saattaa sisältää linkkejä kolmansien osapuolten ylläpitämiin Internet-sivustoihin. Helppy ei vastaa kyseisten Internet-sivustojen oikeellisuudesta, luotettavuudesta tai tietoturvasta.
- b) Mikäli käyttäjä välittää palvelun kautta Helppylle henkilötietoja, käyttäjän tulee antaa itsestään oikeat tiedot.
- c) Helppyllä on oikeus ilman ennakkoilmoitusta muuttaa palvelun osia, korjata palvelussa ilmenneitä virheitä ja puutteita ja tehdä muita muutoksia palveluun.
- d) Helppy tekee parhaansa, että palvelu olisi käytössä jatkuvasti ja häiriöttä. Helppy ei kuitenkaan vastaa palvelun keskeytyksettömyydestä, oikea-aikaisesta eikä virheettömyydestä toiminnasta.

4. Voimassaolo

Palveluehdot astuvat voimaan tilaushetkestä ja ovat voimassa siihen asti kunnes asiakas ilmaisee, ettei halua enää jatkaa Helppyn palveluiden parissa ja kunnes osapuolet ovat suorittaneet ehtojen mukaiset velvollisuutensa.

5. Helppyn vastuu ja vakuutukset

Helppy on vakuutettu Pohjolan vastuuvakuutuksella. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja rajoitukset määräytyvät vakuutusehtojen mukaisesti. Korvausvaatimus on esitettävä kahden (2) viikon ja korvattava summa kuitteineen kolmen (3) kuukauden kuluttua vahingon sattumisesta. Mahdollisista palvelukäynnillä tuottajan toiminnasta aiheutuvista esinevahingoista Helppy korvaa aiheutuneet vahingot, mutta ei vastaa välillisistä vahingoista.

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