

Hemma Palvelut Oy:n palveluehdot

1. Sopijaosapuolet

1.1. Palveluntarjoaja (myöhemmin “Hemma”)

Hemma Palvelut Oy

Y-tunnus: 3303593-9

Osoite: Hemma Palvelut Oy, Keilaranta 10 E, 02150 Espoo

Internet: <http://www.hemmapalvelut.fi/>

Sähköposti: info@hemmapalvelut.fi

Puhelin: 050 486 9931

1.2. Palvelun asiakas

Palvelun asiakas (jäljempänä “Asiakas”) on henkilö, jolle palvelu tuotetaan.

1.3. Palvelun tilaaja

Palvelun tilaaja voi olla Asiakas itse, asiakkaan omainen, edunvalvoja tai esimerkiksi hänen muu läheisensä. Palvelun tilaajasta, silloin kun kyseessä ei ole Asiakas, käytetään näissä palveluehdoissa jäljempänä nimitystä “Yhteyshenkilö”.

1.4. Palveluiden tuottaminen

Hemma tuottaa omat kotipalvelunsa itse käyttäen omaa henkilöstöään sekä tarvittaessa alihankkijoita. Hemman työntekijästä tai Hemman käyttämästä alihankkijasta, joka suorittaa Hemman omia palveluita, käytetään näissä palveluehdoissa nimitystä “Palvelun suorittaja”.

Hemma voi lisäksi Asiakkaan pyynnöstä välittää ja koordinoita erillisten palveluntuottajien tuottamia palveluita. Näissä tilanteissa palvelun tuottava itsenäinen taho toimii omana palveluntuottajanaan ja siitä käytetään näissä palveluehdoissa nimitystä “Tuottaja”. Tuottaja vastaa omasta palvelustaan, sen sisällöstä sekä siihen liittyvistä velvoitteista.

Terveystieteiden palveluiden osalta Hemma ei käytä alihankintaa, vaan palvelu tuotetaan erillisen itsenäisen Tuottajan toimesta. Terveystieteiden palveluiden osalta Tuottaja toimii itsenäisesti oman ammattialansa sääntelyn mukaisesti.

Jokainen Hemman käyttämä alihankkija sitoutuu Hemman toimintaohjeiden noudattamiseen Hemman omien kotipalveluiden osalta.

2. Sopimuksen sisältö

Palvelu sisältää asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja suunnitelman mukaan räätälöityä kotipalvelua, arjen tukipalvelua, tukipalvelua tai edellä mainittujen yhdistelmää. Kotipalvelun ja tukipalvelun jaottelusta ajantasaiset tiedot löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta osoitteesta <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>. Palvelukokonaisuus voi sisältää myös Asiakkaan erikseen tilaamia täydentäviä palveluita, kuten fysioterapiaa, jotka

Hemma

tuotetaan erillisen itsenäisen Tuottajan toimesta. Näiden palveluiden osalta sopimussuhde syntyy Asiakkaan ja Tuottajan välille, ja Tuottaja vastaa palvelun sisällöstä, toteutuksesta sekä siihen liittyvistä velvoitteista.

Hemman omien palveluiden tarkoituksena on edistää ja tukea Asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä arjessa.

Hemma nimeää Palvelun suorittajan tai tiimin, joka pääsääntöisesti toteuttaa Asiakkaalle Hemman omia palveluita. Hemman omia palveluita toteuttavat eri koulutustasoiset avustajat. Hemma-avustajien tehtävät ovat pääsääntöisesti arjen avustavia tehtäviä eivätkä hoidollisia tehtäviä.

2.1. Vaitiolovelvollisuus

Kaikkia Hemman työntekijöitä ja Hemman käyttämiä alihankkijoita sitoo vaitiolovelvollisuus. He ovat kirjallisesti sitoutuneet pitämään salassa asiakkaisiin liittyvät tiedot. Erilliset Tuottajat vastaavat omassa toiminnassaan salassapitoa, tietosuojaa ja asiakastietojen käsittelyä koskevien velvoitteiden noudattamisesta.

Asiakkaiden tiedot ovat luottamuksellisia ja ne ovat sekä salassapitosopimuksen että tietosuojalainsäädännön alaisia tietoja. Terveystieteiden palveluihin, kuten fysioterapiaan, liittyvät potilastiedot käsitellään palvelun tuottavan terveydenhuollon ammattilaisen toimesta ja hänen rekisterissään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

2.2. Palvelun tilaaminen ja suorituspaikka

Hemman omat palvelut tilataan Hemmalta joko tilauslomakkeella internet-sivuilta, puhelimitse, sähköpostitse tai tutustumiskäynnin yhteydessä. Palvelu toteutetaan sovituksessa paikassa useimmiten asiakkaan kotona, mutta käyntejä voidaan sovituksella suorittaa myös esimerkiksi ulkoillessa pihalla tai muuten sovituksessa paikassa, johon palvelu nimenomaisesti halutaan tilata. Hemman palveluiden saatavuudessa ja palveluiden käynnistämisen nopeudessa voi olla alueellisia eroja. Erillisen Tuottajan palvelun tilaamisesta ja sopimussuhteesta sovitaan Asiakkaan ja Tuottajan välillä, vaikka Hemma voi toimia palvelun koordinoimisessa ja laskutuksessa.

3. Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelman laatiminen perustuu Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalle laaditaan tuolloin yksilöllinen palvelusuunnitelma, jonka perusteella Asiakkaan palveluita toteutetaan ja seurataan.

Laki 812/2000 7 § sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että sosiaalihuollon asiakkaille on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeeton. Hemman omissa palveluissa suunnitelmalla tarkoitetaan palvelusuunnitelmaa, eikä Hemma laadi terveydenhuollon hoito- tai kuntoutussuunnitelmia.

Palvelusuunnitelma laaditaan silloin, kun palvelu toteutetaan sosiaalipalveluna ja suunnitelman laatiminen on asiakkaan palvelun

Hemma

luonteen vuoksi tarpeellista.

3.1. Avainten hallinta

Käyntien vaatiessa Asiakkaan avaimia, tulee Palvelun suorittajalle tarjota riittävä määrä avaimia, jotta voidaan varmistaa sujuva sisäänpääsy asuntoon. Mikäli uusia avaimia pitää teettää palvelujen sujuvan toteuttamisen mahdollistamiseksi, lisäävainten teettäminen tapahtuu Asiakkaan kustannuksella.

3.2. Asiakkaan rahat asiointien yhteydessä

Kaupassa käyminen ja ostosten tekeminen Asiakkaan puolesta voidaan toteuttaa Hemman kanssa sovitulla tavalla joko siten, että Asiakas ja Palvelun suorittaja asioivat yhdessä tai siten, että Palvelun suorittaja asioi sovitusti Asiakkaan puolesta.

Ostokset maksetaan ensisijaisesti Hemman maksupäätteellä siten, että Asiakas maksaa ostokset Hemmalle kauppakuitin mukaisesti lisättynä sovitulla asiointimaksulla. Vaihtoehtoisesti maksaminen voidaan toteuttaa käteisellä siten, että Asiakas antaa Palvelun suorittajalle sovitun käteisen, ja Palvelun suorittaja tuo sekä tuotteet, kuitin että vaihtorahat Asiakkaalle. Tämän jälkeen Palvelun suorittaja ja Asiakas tarkastavat yhdessä maksutapahtuman oikeellisuuden.

Hemma ei laskuta ostoksia. Ostokset maksetaan aina Asiakkaan toimesta asiointien yhteydessä maksupäätteellä tai käteisellä.

Asiointipalvelu on osa Hemman tuottamaa kotipalvelua. Palveluun käytetty aika sekä mahdolliset matkakulut veloitetaan Hemman hinnaston mukaisesti.

Huomioitavaa on, että Palvelun suorittajat eivät koskaan pyydä tai vastaanota Asiakkaan henkilökohtaisia maksuvälineitä (kuten pankki- tai luottokortteja) tai niihin liittyviä tietoja (kuten PIN-koodeja).

4. Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalipalvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, tuotettujen palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Vanhuspalvelulain (980/2012) mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajille säädettiin velvollisuus ottaa käyttöön suunnitelmallinen omavalvonta jo vuonna 2012. Hemman ajantasainen omavalvontasuunnitelma päivitetään aina Hemman internet-sivuille, ja pääset sinne Hemman internet-sivujen yläpalkin linkistä.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

5. Palveluiden hinnat ja maksuehdot

Hemma

Palvelun käynnistäminen ja päättäminen on aina maksutonta. Säännölliseksi palveluksi määritellään vähintään kerran kuukaudessa säännöllisesti tuotettavat palvelukäynnit.

Hemman tarjoaman palvelukäynnin minimipituus on 2 tuntia. 3 tuntia, jos palveluntarve koskee pelkkää siivousta. Kahdella Palvelun suorittajalla palvelukäynnin kesto voidaan myös puolittaa. Esimerkiksi 3 tunnin käynti voidaan kahdella Palvelun suorittajalla toteuttaa 1,5 tunnissa. Tuntihinnan lisäksi mahdolliset lisäpalvelut, kuten auton käyttö palvelukäynnillä, lisätään tuntihintaan. Tuntihinta on arvonlisäveroton, jos sosiaalihoitopalvelun arvonlisäverottomuuden kriteerit täyttyvät. Niille asiakkaille, joille arvonlisäveroton hintaehto ei toteudu, lisätään hintoihin alv.

Laskutus käynneistä tapahtuu suunnitellun käyntiajan mukaan, paitsi tapauksissa, joissa käyntiaika on suunniteltua käyntiaikaa pidempi. Suunnitellun käyntiajan ylittävä lisäaika laskutetaan jokaisen alkavan 15 minuutin mukaan.

Palvelun hinta on Palvelusopimuksessa lähetetyn hinnaston mukainen.

Hemma laskuttaa palvelukäynnit neljän (4) viikon laskutusjaksoissa ja laskutus tapahtuu kuukausittain kuukauden lopussa. Laskujen maksuehto on 10 päivää netto. Mikäli suoritusta ei makseta ajoissa, maksukehotuksesta perimme 5 € suuruisen laskutuslisän. Hemma varaa oikeuden palveluiden hintaan ja toimitusehtoihin liittyviin muutoksiin kahden (2) viikon varoitusajalla.

Lasku toteutuneista käynneistä lähetetään sähköpostitse kuukausittain kuukauden lopussa Asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai verkkolaskuna, mikäli Asiakas on omassa pankissaan muuttanut laskun verkkolaskuksi. Sovittaessa lasku ja myös erikseen sovituksi esimerkiksi tiettyjen palveluiden osuus voidaan osoittaa myös kolmannelle tai kolmansille osapuolille kuten omaisille (Yhteyshenkilölle). Laskua ei voi maksaa käteisellä käynnin yhteydessä. Paperilaskutuslisä 5 €.

Jos palvelukäynnillä käytetään Palvelun suorittajan autoa, veloitetaan siitä hinnaston mukaisesti kiinteä palvelumaksu per asiointikerta sekä yhdessä ajetut kilometrit kilometrikorvauksella 0,55 €/km (ALV 0%). Kilometrikorvaus perustuu Verohallinnon vuosittaiseen päätökseen kilometrikorvauksista, joka on vuonna 2026 - 0,55 €/km ALV 0% (0,69 €/km sis. ALV 25,5 %).

Jos Asiakas haluaa rahallisesti kiittää Palvelun suorittajaa, sovitaan tämä laskutuksen yhteyteen Asiakkaan tai Yhteyshenkilön kanssa, ja sovittu vapaaehtoinen rahallinen kiitos siirretään lyhentämättömänä kyseiselle Palvelun suorittajalle.

Erillisten Tuottajien tuottamien palveluiden osalta Hemma voi toimia laskutuksen ja koordinoinnin osalta Asiakkaan ja Tuottajan välissä. Näissä tilanteissa laskutuksessa ilmoitetaan selkeästi palvelun tuottaja, eikä Hemma toimi kyseisen palvelun tuottajana.

6. Palveluehdot

Hemma

Pidätämme oikeuden hinta-, ehto- ja palvelumuutoksiin, jotka johtuvat tuotanto-, hankinta- tai muiden kustannusten ja toimintaolosuhteiden olennaisesta muutoksesta, lainsäädännöstä tai viranomaisen päätöksestä. Muutoksista tiedotamme asiakkaille mahdollisimman hyvissä ajoin.

Hemma pidättää oikeuden Asiakkaan ja/tai Yhteyshenkilön luottotietojen tarkistamiseen palvelun tilaamisen yhteydessä.

7. Hemma Palvelut Oy:n palvelusopimukset

Hemma voi tuottaa omia kotipalveluitaan myös tilanteissa, joissa palvelun tilaaja tai muu yhteistyötaho on osallistunut Asiakkaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelukokonaisuuden suunnitteluun. Näissä tilanteissa Hemma vastaa vain niistä palvelukäynneistä ja tehtävistä, jotka Hemma itse tuottaa omana palvelunaan tai Palvelun suorittajan avulla.

Jos Asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluu erillisen Tuottajan palveluita, kuten terveydenhuollon palveluita, Tuottaja vastaa näiden palveluiden sisällöstä, toteutuksesta, asiakastietojen tai potilastietojen käsittelystä sekä omista viranomaisvelvoitteistaan.

Hemma ei tuota Sosiaalihuoltolain 19§ mukaista kotihoitoa eikä voi vastata kotihoidon palveluun kuuluvista tehtävistä. Hemma ei vastaa sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaisen kotihoidon palvelutarpeen arvioinnista.

8. Palvelusopimuksen muutokset, peruutukset ja lisätilaukset

Hemma voi toteuttaa Asiakkaalle lisäpalveluita, jotka eivät sisälly alkuperäiseen palvelusopimukseen tai palvelusuunnitelmaan. Lisäpalveluita tuotetaan Hemman oman erillisen hinnaston mukaisesti. Lisäpalveluiden laskutuksesta sovitaan Asiakkaan tai Yhteyshenkilön kanssa erikseen.

Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntien tai käyntimäärien sekä suoritettujen tehtävien tason pohjalta (käyntiajat pyöristetään seuraavaan viiteentoista minuuttiin) normaalin laskutusrytmin yhteydessä.

8.1. Peruutukset ja muutokset

Peruutukset ja muutokset tulee tehdä viimeistään kaksi vuorokautta (48h) ennen sovittua käyntiaikaa. Palvelun keskeytyessä Hemmasta riippumattomista syistä asiakasta laskutetaan toteutuneen käyntikerran mukaan.

Asiakkaan sairastapauksissa peruutuksen tai siirron voi tehdä veloituksetta alle 48h ennen sovittua käynnin ajankohtaa. Tämä edellyttää, että Asiakas tai Yhteyshenkilö esittää pyydettäessä sairaanhoitajan tai lääkärintodistuksen Hemmalle.

Mikäli asiakkaalle nimetty Palvelun suorittaja joutuu perumaan käynnin, ehdottaa Hemma kyseiselle käynnille toisen Palvelun suorittajan sijaiseksi tai sopii korvaavan ajan palvelun toteuttamiseksi.

Hemma

8.2. Palvelun tauottaminen ja irtisanominen

Asiakas voi irtisanoa ja laittaa palvelun tauolle Hemman kanssa Palvelusopimuksessa määritellyllä tavalla.

8.3. Käynnin siirto

Hemma ja Asiakas (tai Yhteyshenkilö) voivat yhdessä sopien siirtää jo sovittua käyntiä kummallekin paremmin sopiviin aikatauluihin siten, että sovitut käyntimäärät pyritään korvaamaan seuraavan kahden (2) kuukauden jaksolle. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli esimerkiksi Asiakas on sairaana 10 vrk ja tälle ajalle osuisi esimerkiksi kaksi Hemman palvelukäyntiä, kyseiset kaksi käyntiä pyritään toteuttamaan kahden kuukauden kuluessa alkuperäisestä käyntiajasta.

8.4. Käynnin keskeyttäminen

Hemma haluaa huolehtia työntekijöidensä ja alihankkijoidensa hyvinvoinnista sekä hyvistä ja turvallisista työoloista. Mikäli käynnillä osoittautuu, että Asiakas käyttäytyy asiattomasti, ahdistelee, on päihtynyt tai mahdollisesti olisi vaaraksi Palvelun suorittajalle, Palvelun suorittajalla on oikeus keskeyttää käynti välittömästi ja poistua Asiakkaan luota. Käynti laskutetaan täysimääräisenä. Hemmalla on oikeus tällaisissa tilanteissa myös keskeyttää palveluiden toimittaminen Asiakkaalle. Asiakas vastaa siitä, että palvelun toteuttamisen edellyttämät olosuhteet ovat turvalliset ja asianmukaiset.

8.5. Matkakulut

Palvelupaikkakuntiemme kaupunkialueilla tapahtuvista käynneistä emme veloita matkakuluja, paitsi poikkeustapauksissa (esim. asiakas haluaa Palvelun suorittajan autolla toteutettua asiointiapua kauppaan käynnin aikana).

Kaupunkialueiden ulkopuolella Hemmalla on oikeus veloittaa matkakuluja matkustamiseen kuluneesta ajasta sekä matkasta. Matkakuluista sovitaan Asiakkaan tai Yhteyshenkilön kanssa ennakoon tai Palvelusopimuksen teon yhteydessä.

9. Palveluhuomautukset

Asiakaspalautetta voi jättää Hemman asiakaspalveluun joko sähköpostitse, www-sivuston tai asiakaspalvelupuhelimen kautta. Asiakkaiden tekemät huomautukset Hemman omien palveluiden toteuttamisessa havaituista puutteista ja virheistä osoitetaan Hemman sisäiselle vastuuhenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin puutteiden ja virheiden korjaamiseksi. Ensisijaisesti Hemma yrittää korjata asiat keskustelemalla Asiakkaan, Palvelun suorittajan ja mahdollisten Yhteyshenkilöiden kanssa. Lisäksi Asiakkaan tai Yhteyshenkilön pyytäessä Palvelun suorittaja voidaan tarvittaessa vaihtaa veloituksetta.

Erillisen Tuottajan palveluihin, kuten terveydenhuollon palveluihin, liittyvät reklamaatiot käsitellään ensisijaisesti suoraan Tuottajan kanssa. Hemma voi tarvittaessa auttaa yhteydenpidon koordinoinnissa.

10. Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on voimassa toistaiseksi ja pätee aina Hemman palveluita tilatessa tai käyttäessä. Asiakas voi päättää sopimuksen Hemman kanssa Palvelusopimuksessa määritellyllä tavalla sekä Palveluehtojen kohdan ”8.1. Peruutukset ja muutokset” ehtojen mukaisesti. Hemmalla ja Asiakkaalla/Yhteyshenkilöllä on oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen välittömästi, mikäli sopimuksen ehtoja rikotaan oleellisesti.

Palveluiden toimittaminen voidaan keskeyttää heti ja uusien palveluiden tarjoaminen evätä, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on Palvelusopimuksen, Palveluehtojen tai Suomen lain vastaista. Hemmalla on oikeus keskeyttää palveluiden toteuttaminen ja kieltäytyä palveluiden toteuttamisesta, mikäli lasku erääntyy tai mikäli asiakas on todennäköisesti maksukyvytön. Näissä tilanteissa Hemma ilmoittaa Asiakkaalle tai Yhteyshenkilölle asiasta.

Hemma pidättää oikeuden arvioida palvelun soveltuvuutta Asiakkaan tarpeisiin. Tämän perusteella Hemma voi keskeyttää palveluiden toteuttamisen ja kieltäytyä palveluiden toteuttamisesta Asiakkaalle.

11. Tietojen ylläpito-, pyyntö-, luovutus ja lukuoikeudet

Asiakas vastaa Hemmalle antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Allekirjoittamalla Palvelusopimuksen Asiakas antaa Hemmalle oikeuden käsitellä palvelun toteuttamisen kannalta tarpeellisia asiakastietoja sekä tarvittaessa luovuttaa tietoja palvelusta tai asioista vastaaville tahoille Asiakkaan suostumuksen ja soveltuvan lainsäädännön mukaisesti.

Asiakkaan tai Yhteyshenkilön tulee antaa Hemmalle palvelun tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat tiedot. Hemman keräämiin ja tallentamiin henkilötietoihin sovelletaan Hemman tietosuojaselostetta, joka ajantasaisena löytyy Hemman internet-sivujen alareunasta.

Asiakkaan ei tule luovuttaa salasanvoja Palvelun suorittajalle. Mikäli Asiakas tarvitsee teknologia-apua, apu järjestetään siten, ettei Palvelun suorittaja tallenna, käytä tai säilytä Asiakkaan salasanvoja.

12. Vastuun rajoitus

Asiakas voi vaatia korvausta Hemman, Hemman työntekijän tai Hemman käyttämän alihankkijan virheen aiheuttamasta vahingosta. Edellä lausuttu ei kuitenkaan päde, mikäli vahinko todistettavasti on aiheutunut esteestä, johon Hemma ei ole voinut vaikuttaa tai jota Hemma ei kohtuudella ole voinut Palvelusopimuksen voimassaoloaikana ennakoida, tai jonka seurauksia Hemma ei ole voinut kohtuudella ehkäistä tai välttää. Asiakkaan tulee ilmoittaa etukäteen erityistä huolellisuutta vaativista esineistä, arvotavaroista tai muista huomioitavista kohteista. Hemma ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä kustannuksia, ja välittömien kustannusten osalta Hemma sitoutuu maksamaan vahingonkorvauksia enintään 10 000 euroon saakka.

Terveystieteiden palveluiden, kuten fysioterapian, osalta palvelun toteuttava Tuottaja vastaa palvelun sisällöstä, toteutuksesta ja siihen liittyvistä

Hemma

velvoitteista oman ammattialansa sääntelyn mukaisesti.

Hemman työntekijät ja alihankkijat toimivat Hemman tapaturma- ja vastuuvakuutuksen alaisina. Mahdolliset palvelukäynnillä Hemman työntekijän tai alihankkijan toiminnan seurauksena tapahtuvat esinevahingot korvataan Asiakkaalle sovellettavien vakuutusehtojen ja vastuunrajoitusten mukaisesti.

13. Ylivoimainen este

Ylivoimaisella esteellä viitataan tapahtumaan, jonka vuoksi osapuoli ei pysty täyttämään Palvelusopimuksen ja näiden palveluehtojen mukaisia velvoitteitaan silloin, kun tapahtuman syynä on este, johon osapuoli ei voi vaikuttaa ja jota osapuoli ei olisi voinut ottaa huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia osapuoli ei kohtuudella olisi voinut välttää tai poistaa.

Hemma ei ole vastuussa ylivoimaisen esteen aiheuttamasta Hemman palvelun viivästyisestä tai suorittamatta jättämisestä. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi lakot, kapinat, luonnonkatastrofit, sähkökatkot tai puhelinverkon toimimattomuus. Ylivoimaisen esteen sattuessa Hemma pyrkii sopimaan Asiakkaan kanssa korvaavasta ajankohdasta mahdollisimman pian.

14. Riitatilanteet

Hemman omia palveluita koskevat riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti Asiakkaan ja Hemman välillä. Erillisen Tuottajan palveluita koskevat riitatilanteet käsitellään ensisijaisesti Asiakkaan ja Tuottajan välillä. Hemman omia palveluita koskeviin palveluehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Mikäli neuvottelut eivät tuota tulosta, erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa, ellei kuluttajansuojalainsäädännöstä muuta johdu.

Kuluttajalla on oikeus nostaa kanne myös kuluttajan kotipaikan käräjäoikeudessa. Riitatapauksissa kuluttaja voi myös saattaa asian Kuluttajariitalautakuntaan (kuluttajariita.fi) tai Euroopan Komission tarjoamaan ODR-palveluun ([Online Dispute Resolution, ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)).