

Tilausehdot

Päivitetty 3.7.2026

Palveluntarjoaja: Asiakkaan kanssa sopimuksen tehnyt Kero Services -konsernin paikallinen tytäryhtiö (ks. kohta 2). Kero Services Oy ei ole itse sopimusosapuoli.

Soveltamisala: Kaikki Kero Services -konsernin yhtiöiden tarjoamat palvelut (ks. kohta 1).

Asiakasryhmät: Yritys- ja yhteisöasiakkaat sekä kuluttaja-asiakkaat.

Voimassa: 3.7.2026 alkaen tehtyihin tilauksiin ja sopimuksiin.

1. Soveltamisala

Näitä yleisiä tilausehtoja ("Ehdot") sovelletaan kaikkien Kero Services -konsernin yhtiöiden (esim. Kero Services Ylläs Oy, Kero Services Levi Oy ja muut konsernin operatiiviset tytäryhtiöt, kukin erikseen "Palveluntarjoaja") tarjoamiin palveluihin, kuten siivouspalveluihin (mukaan lukien vaihtosiivous, kotisiivous, toimitilasiivous ja porrassiivous), kiinteistöhuoltoon, avainpalveluun, huolintaan, tekniseen huoltoon ja muihin Palveluntarjoajan tarjoamiin palveluihin ("Palvelu").

Asiakkaan sopimuskumppanina on aina se Kero Services -konsernin paikallinen tytäryhtiö, jonka kanssa Asiakas on tehnyt Tilauksen tai palvelukohtaisen sopimuksen, ja joka myös laskuttaa Palvelusta. Konsernin emoyhtiö Kero Services Oy on holdingyhtiö, joka ei harjoita operatiivista toimintaa eikä ole itse osapuolena yksittäisissä asiakassopimuksissa.

Ehtoja sovelletaan täydentävästi Palveluntarjoajan ja Asiakkaan välillä tehtyjen palvelukohtaisten sopimusten (esim. vaihtosiivouksen palvelusopimus, kiinteistöhuollon palvelusopimus) rinnalla. Jos palvelukohtaisessa sopimuksessa on sovittu toisin kuin näissä Ehdossa, palvelukohtainen sopimus on ensisijainen ristiriitatilanteessa.

Ehtoja sovelletaan sekä elinkeinonharjoittaja-asiakkaisiin (esim. taloyhtiöt ja yritykset) että kuluttaja-asiakkaisiin (yksityishenkilöt). Kohdat, jotka koskevat erityisesti kuluttaja-asiakkaita, on merkitty erikseen. Siltä osin kuin näiden Ehtojen jokin kohta olisi ristiriidassa kuluttajansuojalain tai muun kuluttajaa suojaavan pakottavan lainsäädännön kanssa, sovelletaan pakottavaa lainsäädäntöä.

2. Määritelmät

- **Palveluntarjoaja:** se Kero Services -konsernin operatiivinen tytäryhtiö (esim. Kero Services Ylläs Oy tai Kero Services Levi Oy), joka on Asiakkaan kanssa tehdyn Tilauksen tai palvelukohtaisen sopimuksen osapuoli ja joka laskuttaa Palvelusta. Selvytyksen vuoksi todetaan, että konsernin emoyhtiö Kero Services Oy ei ole Palveluntarjoaja eikä sopimusosapuoli.
- **Asiakas:** luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka tilaa Palvelun Palveluntarjoajalta.
- **Kuluttaja-asiakas:** Asiakas, joka hankkii Palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaansa varten.
- **Tilaus:** Asiakkaan tekemä yksittäinen tai toistuva Palvelun tilaus, joka on syntynyt kohdan 3 mukaisesti.

3. Sopimuksen syntyminen

Sopimus Palvelusta syntyy, kun Asiakas hyväksyy Palveluntarjoajan tarjouksen tai tekee Tilauksen ja Palveluntarjoaja vahvistaa sen. Hyväksyminen ja vahvistus voidaan tehdä kirjallisesti, sähköpostitse tai muulla Osapuolten välillä vakiintuneella tavalla.

Jos Osapuolten välillä on erillinen palvelukohtainen sopimus, sen ehdot ovat ensisijaisia näihin Ehtoihin nähden kohdan 1 mukaisesti.

4. Palvelun sisältö ja suorittaminen

Palvelu suoritetaan ammattitaitoisesti, huolellisesti ja yleisesti hyväksyttyjä alan käytäntöjä noudattaen.

Palveluntarjoajalla on oikeus käyttää alihankkijoita Palvelun toteuttamisessa. Palveluntarjoaja vastaa alihankkijansa työstä kuin omasta toiminnastaan.

Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä Palvelun toteuttamiseksi tarpeellisia käytännön järjestelyjä (esim. kulku kohteeseen, avainten käyttö) Asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

5. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa siitä, että Palveluntarjoajalla on tarvittava ja esteetön pääsy kohteeseen sovittuna ajankohtana (esim. avaimet, kulkukoodit, opastus).

Asiakas ilmoittaa Palveluntarjoajalle etukäteen kohteeseen liittyvistä erityisolosuhteista (esim. lemmikit, allergiat, erityisvarusteet tai turvallisuusriskit), jotka voivat vaikuttaa Palvelun suorittamiseen.

Asiakas vastaa siitä, että kohteessa olevat arvoesineet, asiakirjat ja muut erityistä huolellisuutta vaativat tavarat on suojattu tai siirretty pois, jos ne voivat vahingoittua tai kadota Palvelun suorittamisen yhteydessä.

6. Hinnat ja maksuehdot

Palvelun hinta määräytyy palvelukohtaisen sopimuksen, tarjouksen tai tilausvahvistuksen mukaisesti. Hinnat ilmoitetaan arvonlisäverottomina, jollei toisin mainita, ja niihin lisätään arvonlisävero voimassa olevan verokannan mukaisesti.

Lasku toimitetaan sovitun laskutusvälin mukaisesti, ja maksuehto on neljätoista (14) päivää netto laskun päivämäärästä, jollei toisin sovita.

Viivästyneestä maksusta Palveluntarjoajalla on oikeus periä korkolain mukainen viivästyskorko.

Hinnantarkistuksesta ilmoitetaan Asiakkaalle kirjallisesti viimeistään 30. elokuuta, jolloin uudet hinnat tulevat voimaan 1. lokakuuta alkaen. Hinnantarkistuksen perusteena voi olla esimerkiksi yleisen kustannustason nousu, alan työehtosopimuksen mukainen palkkakustannusten muutos tai muu tuotantokustannusten muutos.

7. Sopimuskausi, peruuttaminen ja irtisanominen

Jollei palvelukohtaisessa sopimuksessa toisin sovita, yksittäinen Tilaus sitoo Asiakasta sen tultua vahvistetuksi kohdan 3 mukaisesti.

Asiakkaan tulee peruuttaa tai siirtää yksittäinen Tilaus viimeistään kaksikymmentäneljä (24) tuntia ennen sovittua ajankohtaa. Myöhemmin tehdystä peruutuksesta Palveluntarjoajalla on oikeus laskuttaa kohtuullinen osuus sovitusta hinnasta, tai — mikäli Palvelun toteuttamiseksi on jo sitoutettu resursseja tai tehty peruuttamattomia valmisteluja — sovittu hinta täysimääräisenä.

Koskee kuluttaja-asiakkaita

Kuluttaja-asiakkaalla on kuluttajansuojalain mukainen peruuttamisoikeus etämyynnissä tai kotimyyynnissä tehdyssä sopimuksessa neljäntoista (14) päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä, ellei kyseessä ole kuluttajansuojalain mukainen poikkeus (esim. Palvelu on kuluttajan nimenomaisella pyynnöllä ja suostumuksella suoritettu kokonaan loppuun peruuttamisajan kuluessa, jolloin peruuttamisoikeus päättyy). Peruuttamisoikeudesta ja sen käyttämisestä kerrotaan tarkemmin erillisessä peruuttamisohjeessa, jos Palvelu on hankittu etämyyntinä.

8. Vastuu ja vahingonkorvaus

Palveluntarjoaja vastaa Palvelun virheellisestä suorittamisesta aiheutuneista välittömistä vahingoista, jotka johtuvat Palveluntarjoajan tai sen alihankkijan huolimattomuudesta.

Palveluntarjoajan vastuu rajoittuu kyseisen Tilauksen tai, toistuvan Palvelun kyseessä ollessa, kolmen (3) viimeisimmän kuukauden laskutettuun hintaan, ellei vahinko ole aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Palveluntarjoaja ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista.

Palveluntarjoajalla on voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus.

Koskee kuluttaja-asiakkaita

Edellä tässä kohdassa kuvattua vastuunrajoitusta ei sovelleta kuluttaja-asiakkaaseen siltä osin kuin se olisi ristiriidassa kuluttajansuojalain pakottavien säännösten kanssa. Kuluttaja-asiakkaan oikeudet määräytyvät tällöin kuluttajansuojalain mukaisesti.

9. Virheet ja reklamaatiot

Asiakkaan tulee ilmoittaa havaitsemastaan virheestä Palveluntarjoajalle kohtuullisessa ajassa, viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluessa Palvelun suorittamisesta. Palveluntarjoajalle tulee varata mahdollisuus päästä toteamaan havaittu virhe itse paikan päällä. Jos tämä mahdollisuus evätään, ei Palveluntarjoajalla ole velvoitetta antaa virheestä taloudellista korvausta tai hyvitystä.

Palveluntarjoaja korjaa virheen kohtuullisessa ajassa omalla kustannuksellaan tai hyvittää virheellistä suoritusta vastaavan osuuden hinnasta.

10. Ylivoimainen este

Osapuoli ei vastaa viivästyksestä tai esteestä, joka johtuu ylivoimaisesta esteestä (force majeure), jota Osapuoli ei kohtuudella voinut ennakoida tai estää.

11. Salassapito ja tietosuoja

Osapuolet pitävät salassa toisiltaan saamansa luottamukselliset tiedot, eivätkä käytä niitä muuhun kuin Palvelun toteuttamisen edellyttämään tarkoitukseen.

Palveluntarjoaja käsittelee Asiakkaan ja kohteen käyttäjien henkilötietoja Palvelun toteuttamisen edellyttämässä laajuudessa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ja muun soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Mikäli Palvelun toteuttaminen edellyttää henkilötietojen käsittelyä Asiakkaan lukuun siten, että Palveluntarjoaja toimii henkilötietojen käsittelijänä, Osapuolet laativat tätä koskevan erillisen henkilötietojen käsittelysopimuksen.

12. Immateriaalioikeudet

Palvelun yhteydessä käytettävät Palveluntarjoajan omat menetelmät, tarkistuslistat, järjestelmät ja muu materiaali pysyvät Palveluntarjoajan omaisuutena, eikä niiden käyttäminen näiden Ehtojen perusteella siirrä mitään oikeuksia Asiakkaalle.

13. Ehtojen muuttaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa näitä Ehtoja. Muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle kirjallisesti tai Palveluntarjoajan verkkosivuilla vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Muutos ei vaikuta takautuvasti ennen muutoksen voimaantuloa suoritettuihin Palveluihin.

Koskee kuluttaja-asiakkaita

Jos ehtomuutos heikentää olennaisesti kuluttaja-asiakkaan asemaa, kuluttaja-asiakkaalla on oikeus irtisanoa voimassa oleva sopimuksensa kuluttajansuojalain mukaisesti.

14. Sovellettava laki ja riidanratkaisu

Näihin Ehtoihin sovelletaan Suomen lakia.

Elinkeinonharjoittaja-asiakkaan kanssa syntyvät erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvotteluteitse. Jos sovintoon ei päästä, riita ratkaistaan Palveluntarjoajan kotipaikan käräjäoikeudessa.

Koskee kuluttaja-asiakkaita

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saattaa erimielisyys Kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi, tai halutessaan kuluttajan kotipaikan käräjäoikeuteen. Tätä oikeutta ei voida rajoittaa sopimuksella.

15. Voimaantulo

Näitä Ehtoja sovelletaan 3.7.2026 alkaen tehtyihin Tilauksiin ja sopimuksiin.