

Siivouspalvelun erityisehdot – Resortit ja hotellit

Päivitetty 05.08.2026

Palveluntarjoaja: Asiakkaan kanssa sopimuksen tehnyt Kero Services -konsernin paikallinen tytäryhtiö (ks. yleiset tilausehdot).

Soveltamisala: Resortien ja hotellien vaihtosiivous- ja siivouspalvelut. Sopimus solmitaan yritysten välisenä.

Voimassa: 5.8.2026 alkaen tehtyihin tilauksiin ja sopimuksiin.

1. Soveltamisala ja ehtojen hierarkia

Näitä erityisehtoja ("Erityisehdot") sovelletaan Palveluntarjoajan resorteille ja hotelleille tuottamiin siivouspalveluihin ("Palvelu"), kun Asiakas tilaa Palvelun Palveluntarjoajan verkkosivujen kautta tai muulla osapuolten sopimalla tavalla. Asiakas hyväksyy Erityisehdot tilauksen tekemisen yhteydessä.

Erityisehdot täydentävät Kero Servicesin yleisiä tilausehtoja. Ristiriitatilanteessa noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä: (1) osapuolten välinen erillinen kirjallinen sopimus liitteineen, (2) nämä Erityisehdot, (3) yleiset tilausehdot.

2. Palvelukohde ja kohdekanta

Palvelun piiriin kuuluvien majoitusyksiköiden tarkat tiedot (koko, sijainti, hinnoitteluluokka) ja ajantasainen kohdeluettelo pidetään Palveluntarjoajan järjestelmässä, ja niitä päivitetään osapuolten sopimalla tavalla kohdekannan muuttuessa. Asiakas ilmoittaa Palveluntarjoajalle kirjallisesti uusista ja poistuvista yksiköistä. Yksiköt jaetaan hinnoitteluluokkiin koon ja tyyppin perusteella.

3. Palvelun sisältö

Palveluntarjoaja tuottaa Asiakkaalle vaihtosiivouspalvelun kaikkiin sopimuksen piiriin kuuluviin majoitusyksiköihin. Toimenpiteet vastaavat vaihtosiivouksen erityisehdoissa kuvattua vakiosisältöä (lattiat, pinnat, keittiö- ja kylpytilat, roskien vienti, astiat, silmämääräinen kunnontarkastus), ellei yksikkökohtaisesti kirjallisesti toisin sovita.

3.1 Yhteistilojen siivous

Kohteen yhteiskäytössä olevat tilat (esim. yhteissauna, aula, porrashuoneet, kuntosali, uima-allastilat) siivotaan sovitun siivousohjelman taajuuden mukaisesti. Yhteistilojen siivous laskutetaan erillään yksikkökohtaisista vaihtosiivouksista, ellei toisin sovita.

3.2 Peruspesu

Jokaiseen majoitusyksikköön suoritetaan peruspesu tai vuosittainen kausisiivous vähintään yhden (1) kerran vuodessa pintojen puhtaustason ylläpitämiseksi. Peruspesu ei sisälly vaihtosiivoukseen, ja se laskutetaan erikseen hinnaston mukaisesti.

4. Pääsy kohteisiin

Asiakas vastaa siitä, että Palveluntarjoajalla on toimiva pääsy kaikkiin sopimuksen piiriin kuuluviin yksiköihin ja yhteistiloihin. Pääsy järjestetään pääsääntöisesti jollakin seuraavista tavoista:

- Kohteen yleisavainjärjestelmä (master key) Palveluntarjoajan nimetyllä henkilöstöllä
- Sähköiset lukot tai ovikoodit, jotka päivittyvät automaattisesti varausjärjestelmästä
- Avainboksit tai henkilökunnan avainkaappi kohteen toimistolla

Asiakas vastaa siitä, että kulkujärjestelyt toimivat ja niiden muutoksista ilmoitetaan Palveluntarjoajalle viipymättä. Palveluntarjoaja käsittelee kulkutietoja luottamuksellisesti ja vain Palvelun toteuttamiseksi tarpeellisessa laajuudessa.

5. Tilaaminen ja ajoitus

Vaihtosiivoukset ajoitetaan kohteen varausjärjestelmän (PMS) tietojen perusteella. Asiakas vastaa varaustietojen (check-in- ja check-out-ajat, yksikkökohtaiset erityistarpeet) ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta Palveluntarjoajan järjestelmässä.

Palveluntarjoaja toimittaa Asiakkaalle tai tämän nimeämälle yhteyshenkilölle säännöllisen (esim. päivittäisen) yhteenvedon kyseisen päivän vaihtosiivouksista, ellei toisin sovita.

Uusi tilaus tai muutos tulee tehdä viimeistään 24 tuntia ennen toivottua ajankohtaa. Myöhemmin tehdyistä tilauksista voidaan veloittaa pikatilausmaksu voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

6. Hinnoittelu ja maksuehdot

Vaihtosiivouksen hinta määräytyy yksikkökohtaisesti koon ja tyyppin perusteella hinnoitteluluokittain sopimuksen, tarjouksen tai tilausvahvistuksen mukaisesti. Yhteistilojen siivous ja peruspesut hinnoitellaan erikseen. Lisätyöt ja pikatilausmaksut veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Kaikkien kauden aikana toteutuneiden yksikkökohtaisten siivousten laskutus kootaan yhdelle koontilaskulle sovitulla laskutusjaksolla (esim. kaksi kertaa kuukaudessa), ellei osapuolten kesken toisin sovita. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä, ellei toisin sovita. Viivästyneestä maksusta peritään korkolain mukainen viivästyskorko.

Hinnantarkistuksesta ilmoitetaan Asiakkaalle kirjallisesti viimeistään 30. elokuuta, jolloin uudet hinnat tulevat voimaan 1. lokakuuta alkaen.

7. Laadunvalvonta ja raportointi

Osapuolet sopivat säännöllisestä laaduntarkastuksesta (esim. neljänneksittäin) otannalla kohdekannasta. Tarkastuksesta laaditaan kirjallinen muistio.

Palveluntarjoaja ilmoittaa Asiakkaalle viipymättä havaitsemistaan puutteista, vaurioista tai poikkeamista yksiköissä tai yhteistiloissa.

8. Reklamaatiot, peruutukset ja muutokset

Puutteesta tulee ilmoittaa viipymättä Palveluntarjoajan asiakaspalveluun. Palveluntarjoaja korjaa todetut virheet veloituksetta kohtuullisessa ajassa. Palveluntarjoajalle tulee varata mahdollisuus todeta puute itse paikan päällä. Jos tämä mahdollisuus evätään, Palveluntarjoajalla ei ole veloitetta antaa puutteesta

taloudellista korvausta tai hyvitystä.

Yksittäinen tilattu siivouskerta voidaan perua maksutta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua ajankohtaa. Myöhemmästä peruutuksesta Palveluntarjoajalla on oikeus laskuttaa palvelu täysimääräisenä.

9. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntarjoajalla on voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus. Palveluntarjoaja ei vastaa välillisistä vahingoista (esim. menetetyistä varausmaksuista tai liiketoiminnan keskeytymisestä), ellei vahinko ole aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Asiakas vastaa siitä, että yksiköt ja yhteistilat ovat turvallisessa ja siivottavassa kunnossa.

10. Henkilötietojen käsittely

Palveluntarjoaja käsittelee majoittujien ja Asiakkaan henkilötietoja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisesti. Siltä osin kuin Palveluntarjoaja käsittelee majoittujien tietoja Asiakkaan lukuun, Palveluntarjoaja toimii henkilötietojen käsittelijänä ja Asiakas rekisterinpitäjänä, ellei toisin kirjallisesti sovita.

11. Ehtojen muuttaminen ja sopimuksen siirtäminen

Palveluntarjoaja voi muuttaa näitä Erytisehtoja ja hinnastoa ilmoittamalla muutoksesta Asiakkaalle kirjallisesti vähintään 30 vuorokautta ennen voimaantuloa.

Jos muutos heikentää olennaisesti Asiakkaan asemaa, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään viimeistään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti Palveluntarjoajalle viimeistään 14 vuorokautta ennen muutoksen voimaantuloa. Tällöin Asiakkaan ei tarvitse maksaa Palvelusta muuttuneen hinnaston mukaisesti irtisanomisen jälkeiseltä ajalta. Näiden Erytisehtojen mukaisen vuosittaisen hinnantarkistuksen mukaista hinnanmuutosta ei yksinään pidetä tässä tarkoitettuna olennaisena heikennyksenä.

Pienet operatiiviset muutokset, kuten yksittäisen siivouskerran ajankohta, voidaan sopia sähköpostitse tai puhelimitse.

Palveluntarjoaja voi siirtää sopimuksen kolmannelle osapuolelle osana liiketoimintansa luovutusta ilmoittaen siitä Asiakkaalle. Asiakas voi siirtää sopimuksen Palveluntarjoajan suostumuksella, jota ei saa kohtuuttomasti pidättää.

12. Voimassaolo ja irtisanominen

Toistaiseksi voimassa oleva palvelusuhde tulee voimaan, kun tilaus on vahvistettu, ellei osapuolten kesken kirjallisesti sovita myöhemmästä alkamispäivästä. Irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta, ja irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti.

Molemmilla osapuolilla on oikeus purkaa sopimus välittömin vaikutuksin, jos toinen osapuoli rikkoo sopimusta olennaisesti eikä korjaa rikkomustaan neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa kirjallisesta huomautuksesta.

13. Muut ehdot

Ylivoimaiseen esteeseen, sovellettavaan lakiin ja riidanratkaisuun sovelletaan Kero Servicesin yleisiä tilausehtoja. Mikäli jokin näiden Erityisehtojen kohta todetaan pätemättömäksi, tämä ei vaikuta muiden ehtojen pätevyyteen.