

Vaihtosiivouksen erityisehdot

Päivitetty 05.08.2026

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

Soveltamisala: Vaihtosiivouspalvelu ja siihen liittyvät lisäpalvelut.

Voimassa: 5.8.2026 alkaen tehtyihin tilauksiin ja sopimuksiin.

1. Soveltamisala ja ehtojen hierarkia

Näitä erityisehtoja ("Erityisehdot") sovelletaan Palveluntarjoajan tuottamaan vaihtosiivouspalveluun ("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, (2) nämä Erityisehdot, (3) yleiset tilausehdot.

Kuluttaja-asiakkaisiin sovelletaan lisäksi kuluttajansuojalain pakottavia säännöksiä sekä yleisten tilausehtojen kuluttaja-asiakkaita koskevia kohtia.

Jos Asiakas ei itse asu kohteessa vaan vuokraa sitä edelleen majoituskäyttöön, Asiakas vastaa siitä, että majoittujille tiedotetaan tarpeellisin osin Palvelusta, sisään- ja uloskirjautumisajoista sekä yhteydenottotavoista poikkeustilanteissa. Palveluntarjoaja on oikeutettu olettamaan, että Asiakas on välittänyt majoittujille tarvittavat tiedot, eikä vastaa vahingosta, joka aiheutuu tämän tiedonkulun laiminlyönnistä.

2. Palvelun sisältö

Vaihtosiivous kattaa seuraavat toimenpiteet, ellei kohdekohtaisesti kirjallisesti toisin sovita:

- Lattioiden imurointi ja nihkeäpyyhintä
- Mattojen imurointi
- Pöytä- ja tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta
- Ruokapöydän tuolien pyyhintä
- Peilipintojen ja lasikaiteiden pyyhintä
- Valokatkaisijoiden ja ovenkahvojen pyyhintä
- Keittiön työtasojen ja välitilan pyyhintä
- Keittiön kaapinovien ja -vetimien pyyhintä
- Liesitason ja kodinkoneiden pintapuolinen pyyhintä
- Lavuaarin ja hanan pyyhintä
- Roskien sekä tyhjien pullojen ja tölkkien vienti, jos asiakas ei ole niitä vienyt
- Astioiden tiskaus tai tiskikoneeseen laitto, jos asiakkaalta on jäänyt astioita

- WC-, sauna- ja kylpytilojen lattian imurointi ja kosteapyyhintä
- Vesikalusteiden (wc-istuin, hana, lavuaari, suihku jne.) pyyhintä
- Lauteiden kosteapyyhintä
- Tuhkien tyhjennys takasta ja takkalasien pyyhintä
- Kohteen ikkunoiden ja ovien sulkemisen ja lukituksen varmistaminen siivouksen päätteeksi
- Silmämääräinen kunnontarkastus siivouksen yhteydessä (ei kata kodinkoneiden tai AV-laitteiden toiminnan testausta)

Tuhkien tyhjennys edellyttää, että kohteessa on tuhkille osoitettu palamaton astia. Jos kohteessa ei ole tällaista astiaa, tuhkia ei tyhjennetä paloturvallisuussyistä, eikä tämä ole reklamaatioperuste. Asiakas vastaa astian hankkimisesta kohteeseen.

Palvelu suoritetaan Palveluntarjoajan omilla puhdistusaineilla ja -välineillä, ellei toisin sovita.

Peruspesu tai vuosittainen kausisiivous tulee suorittaa kohteeseen vähintään yhden (1) kerran vuodessa, jotta pintojen puhtaustaso voidaan ylläpitää kauden aikana vaihtosiivouksilla. Peruspesu ei sisälly vaihtosiivoukseen, ja se tilataan erikseen hinnaston mukaisesti, tai Asiakas voi suorittaa sen itse.

3. Pääsy kohteeseen

Asiakas vastaa siitä, että Palveluntarjoajalla on toimiva ja ajantasainen pääsy kohteeseen sovittuina siivousajankohtina. Pääsy järjestetään jollakin seuraavista tavoista, josta sovitaan osapuolten kesken kirjallisesti:

- Sähköinen lukko tai ovikoodi, joka toimitetaan Palveluntarjoajalle ja pidetään ajan tasalla
- Avainboksi kohteen ulkoseinällä, jonka koodi ja sijainti ovat Palveluntarjoajan tiedossa
- Kohteen huoltoavain, joka on talletettuna Palveluntarjoajan hallussa

Asiakas vastaa siitä, että koodit, lukot ja avainjärjestelyt toimivat ja että niiden muutoksista (esim. koodin vaihto, lukon rikkoutuminen) ilmoitetaan Palveluntarjoajalle viipymättä. Jos Palveluntarjoaja ei pääse kohteeseen sovittuna ajankohtana Asiakkaasta tai majoittujasta johtuvasta syystä (esim. toimimaton koodi, lukittu sisäovi, majoittujan ennenaikainen saapuminen), Palveluntarjoajalla on oikeus laskuttaa siivouskäynti täysimääräisenä voimassa olevan hinnaston mukaisesti siltä osin kuin työtä ei voitu suorittaa, eikä tämä ole reklamaatioperuste.

Palveluntarjoaja käsittelee kulkutietoja (koodit, avainten sijainti) luottamuksellisesti ja vain Palvelun toteuttamiseksi tarpeellisessa laajuudessa.

4. Tilaaminen ja ajoitus

Vaihtosiivoukset tilataan ja ajoitetaan osapuolten sopimalla tavalla — esimerkiksi varausjärjestelmän (PMS) integraation kautta, sähköpostitse tai muulla sovitulla tavalla. Mikäli kohteessa käytetään PMS-integraatiota, varaustiedot siirtyvät automaattisesti Palveluntarjoajan järjestelmään, ja Asiakas vastaa siitä, että varaustiedot ovat ajantasaiset ja oikein.

Uusi tilaus tulee tehdä viimeistään 24 tuntia ennen toivottua palvelun ajankohtaa. Tätä myöhemmin tehdyn tilauksen osalta Palveluntarjoaja pyrkii järjestämään Palvelun toivottuun ajankohtaan, mutta tähän ei sitouduta, eikä viivästymisestä synny Palveluntarjoajalle korvausvelvollisuutta. Pikatilauksesta voidaan veloittaa erillinen pikatilauksmaksu voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Vaihtosiivous suoritetaan ensi tilassa edellisen majoittujan lähdettyä, varaustilanteen ja henkilöstöresurssien sallimissa rajoissa. Lauantaille, sunnuntaille tai arkipyhälle osuva vaihtosiivous voidaan varaustilanteen niin mahdollistaessa siirtää seuraavalle arkipäivälle; tästä sovitaan tarvittaessa erikseen kohdekohtaisesti.

Ellei varausjärjestelmästä saatava tieto tai erillinen kirjallinen sopimus muuta osoita, kohteen oletetaan vapautuvan edellisen majoittujan osalta (check-out) viimeistään klo 11.00 ja seuraavan majoittujan oletetaan saapuvan (check-in) aikaisintaan klo 17.00. Vaihtosiivous ajoitetaan näiden ajankohtien väliin.

Jos kohteeseen saapuu majoittuja ennen ilmoitettua sisäänkirjautumisaikaa ja vaihtosiivousta ei tästä syystä päästä toteuttamaan, Palveluntarjoajalla on oikeus laskuttaa siivouskäynti täysimääräisenä, vaikka työtä ei päästäisi suorittamaan kokonaan tai osittain.

5. Hinnoittelu ja maksuehdot

Vaihtosiivouksen hinta määräytyy kohteen koon ja sijainnin perusteella voimassa olevan hinnaston (<https://keroservices.fi/hinnasto>), tarjouksen tai tilausvahvistuksen mukaisesti. Lisäpalvelut ja -työt (esim. tuntiperusteinen siivoustyö, tarkastuskäynnit, pikatilausmaksu, lemmikkimaksu, liinavaatteet) veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Asiakas vastaa siitä, että kohteen neliömäärä on ilmoitettu todenmukaisesti, mukaan lukien siivottavaan pinta-alaan kuuluvat parvet ja muut vastaavat tilat. Jos ilmoitettu pinta-ala poikkeaa kohteen todellisesta siivottavasta pinta-alasta, Palveluntarjoajalla on oikeus tarkistaa hinnoittelu vastaamaan todellista pinta-alaa. Tarkistus koskee myös jo laskutettuja siivouskertoja, joiden osalta Palveluntarjoajalla on oikeus laskuttaa erotus virheellisen ja oikean hinnan välillä.

Jos majoittujalla on ollut lemmikki kohteessa majoitusjakson aikana, Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa kyseisestä vaihtosiivouskerrasta lemmikkimaksu hinnaston mukaisesti lisätyön ja -puhdistuksen tarpeen kattamiseksi.

Jos kohteessa ei ole ollut Palveluntarjoajan suorittamaa käyntiä 30 vuorokauteen talvikauden alkaessa (loka–marraskuu), Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä kohteeseen tarkastuskäynti sen varmistamiseksi, että kohde on asianmukaisessa kunnossa seuraavia majoittujia varten. Tarkastuskäynti laskutetaan hinnaston mukaisesti.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä, ellei toisin sovita. Laskutus tapahtuu toteutuneiden siivouskertojen mukaan jälkikäteen kaksi (2) kertaa kuukaudessa, ellei toisin sovita.

6. Huolintapalvelu (valinnainen lisäpalvelu)

Asiakas voi valita kohteeseen erikseen tilattavan huolintapalvelun, joka sisältää seuraavien kulutustarvikkeiden aloitus- ja täydennysmäärän jokaisen siivous-, tarkastus- tai liinavaatetoimituskäynnin yhteydessä:

- 2 rullaa WC-paperia jokaiseen WC:hen
- 1 rulla talouspaperia
- 1 pullo käsisäippuaa jokaiseen WC:hen
- 1 pullo käsitiskiainetta
- Konetiskitabletit x 2
- 1 kpl tiskiharja

- 1 kpl WC-harja jokaiseen WC:hen
- 1 kpl keittiöliina
- Roskapussit roska-astioihin
- Laudeliinoja (2 x vuodepaikkojen määrä)

Huolintapalvelusta veloitetaan kiinteä kuukausimaksu kohteen neliömäärän mukaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Kuukausimaksu kattaa kaikki kyseisen kuukauden aikana tehdyt täydennykset riippumatta käyntien lukumäärästä. Jos kohteeseen ei ole kalenterikuukauden aikana ollut lainkaan varauksia eikä siten palvelutoimituksia, huolintamaksua ei veloiteta kyseiseltä kuukaudelta.

Avainpalvelu (majoittujien avainten luovutus ja vastaanotto) ei sisälly vaihtosiivoukseen, vaan se tilataan erikseen avainpalvelun ehtojen mukaisesti.

7. Peruutukset ja muutokset

Tilattu palvelukerta voidaan perua maksutta, mikäli peruutus tehdään viimeistään 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin tehdystä peruutuksesta Palveluntarjoajalla on oikeus laskuttaa palvelu täysimääräisenä voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Peruutukset ja muutokset tehdään kirjallisesti (sähköposti tai muu sovittu kanava) Palveluntarjoajan ilmoittamaan osoitteeseen.

Palveluntarjoajalla on oikeus perua tai siirtää siivoustyön toteutus ylivoimaisen esteen (force majeure) johdosta ilman korvausvelvollisuutta yleisten tilausehtojen mukaisesti.

8. Reklamaatiot ja virheen korjaaminen

Mikäli siivoustyötä ei ole tehty sovitun tai palvelukuvauksen mukaisesti, Asiakkaan tai majoittujan tulee ilmoittaa puutteesta viipymättä Palveluntarjoajan asiakaspalveluun puhelimitse, sähköpostitse tai suoraan henkilökunnalle. Palveluntarjoaja korjaa todetut virheet veloituksetta kohtuullisessa ajassa ilmoituksesta.

Palveluntarjoajalle on varattava mahdollisuus todeta ilmoitettu puute itse paikan päällä ja korjata se. Jos tämä mahdollisuus evätään, Palveluntarjoajalla ei ole veloitetta antaa puutteesta taloudellista korvausta tai hyvitystä.

Majoitusjakson päättymisen jälkeen tehdyt reklamaatiot käsitellään tapauskohtaisesti. Rahallista hyvitystä tai hinnanalennusta maksetaan lähtökohtaisesti vain, jos puute on voitu todeta eikä sitä ole voitu korjata veloituksetta, tai jos korjaaminen ei enää ollut tarkoituksenmukaista. Hyvitys maksetaan Asiakkaalle.

Palveluntarjoaja ilmoittaa Asiakkaalle viipymättä havaitsemistaan tai tietoonsa tulleista puutteista, poikkeamista tai rikkoutumisista kohteessa.

9. Vastuut

Palveluntarjoajalla on voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, josta korvataan vahingot, joista Palveluntarjoaja on voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa. Palveluntarjoaja ei vastaa välillisistä vahingoista (esim. menetetyistä varausmaksuista tai liiketoiminnan keskeytymisestä), ellei vahinko ole aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Kuluttaja-asiakkaan oikeudet määräytyvät tältä osin kuluttajansuojalain pakottavien säännösten mukaisesti.

Asiakkaan tai majoittujan tulee ilmoittaa havaitsemastaan vahingosta Palveluntarjoajalle välittömästi ja ryhtyä viipymättä toimenpiteisiin vahingon laajenemisen estämiseksi.

Asiakas vastaa siitä, että kohde ja siinä olevat laitteet ovat turvallisessa ja siivottavassa kunnossa, ja ettei kohteessa ole olosuhteita (esim. tunnistamattomia kemikaaleja, vaarallisia eläimiä, rakenteellisia puutteita), jotka voisivat aiheuttaa vaaraa Palveluntarjoajan henkilökunnalle.

9.1 Astianpesukoneen käyttö

Osana vaihtosiivousta Palveluntarjoaja voi käynnistää kohteen astianpesukoneen, mikäli koneessa on likaisia astioita tai koneen käyttö on muusta syystä tarpeen palvelun loppuun saattamiseksi. Mikäli pesuohjelma ei ehdi päättyä ennen siivouksen valmistumista, kone voidaan jättää käymään ja poistua kohteesta ohjelman ollessa kesken.

Asiakas hyväksyy, että tässä tilanteessa Palveluntarjoaja ei vastaa astianpesukoneen toimintahäiriöstä tai siitä mahdollisesti aiheutuvasta vesivahingosta tai muusta vahingosta, edellyttäen että konetta on käytetty sen tavanomaisen käyttötarkoituksen mukaisesti eikä vahinko johdu Palveluntarjoajan huolimattomuudesta. Asiakas vastaa siitä, että kohteen astianpesukone on asianmukaisessa ja turvallisessa käyttökunnossa.

Mikäli Asiakas ei halua, että astianpesukonetta käynnistetään, tästä tulee ilmoittaa Palveluntarjoajalle kirjallisesti etukäteen, jolloin likaiset astiat jätetään koneeseen pesemättä ja Asiakas tai majoittuja vastaa niiden pesusta itse.

10. Ehtojen ja hinnaston muuttaminen

Palveluntarjoajan viralliset tiedotuskanavat kaikessa Palveluun liittyvässä viestinnässä, mukaan lukien ehtojen ja hinnaston muutosilmoitukset, ovat sähköposti ja Palveluntarjoajan omistajaportaali. Ilmoitus katsotaan toimitetuksi Asiakkaalle joko sähköpostin lähettämispäivänä Asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai sinä päivänä, kun ilmoitus on julkaistu Asiakkaan käytössä olevassa omistajaportaalissa. Asiakas vastaa siitä, että ilmoitettu sähköpostiosoite on ajan tasalla.

Palveluntarjoaja voi muuttaa näitä Erityisehtoja ilmoittamalla muutoksesta Asiakkaalle kirjallisesti vähintään 30 vuorokautta ennen muutoksen voimaantuloa.

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

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 Erityisehtojen mukaisen vuosittaisen hinnantarkistuksen mukaista hinnanmuutosta ei yksinään pidetä tässä tarkoitettuna olennaisena heikennyksenä. Kuluttaja-asiakkaan oikeudet ehtomuutostilanteissa määräytyvät lisäksi yleisten tilausehtojen ja kuluttajansuojalain mukaisesti.

Pienet operatiiviset muutokset, kuten yksittäisen siivouskäynnin ajankohdan siirtäminen, voidaan sopia osapuolten kesken sähköpostitse tai puhelimitse.

11. Sopimuksen siirtäminen

Palveluntarjoaja voi siirtää sopimuksen kolmannelle osapuolelle esimerkiksi osana liiketoimintansa tai sen osan luovutusta, kunhan siirronsaaja sitoutuu noudattamaan sopimuksen ehtoja. Siirrosta ilmoitetaan Asiakkaalle. Asiakas voi siirtää sopimuksen kolmannelle osapuolelle Palveluntarjoajan suostumuksella, jota ei saa kohtuuttomasti pidättää.

Jos Asiakas myy kohteen sopimuksen voimassaoloaikana, sopimus ei automaattisesti siirry uudelle omistajalle, ellei siitä erikseen kirjallisesti sovita kaikkien osapuolten kesken. Jo tilatut siivouskerrat pysyvät voimassa, ja niihin sovelletaan kohdan 7 peruutusehtoja siihen asti, kunnes sopimus on asianmukaisesti siirretty tai irtisanottu.

12. Voimassaolo ja irtisanominen

Toistaiseksi voimassa oleva palvelusuhde tulee voimaan, kun tilaus on vahvistettu, ja on voimassa toistaiseksi.

Asiakas voi irtisanoa sopimuksen ilmoittamalla siitä Palveluntarjoajalle kirjallisesti. Irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi ilmoituksen vastaanottamisesta. Jos Asiakas ei halua käyttää irtisanomisajan kuluessa jo sovittuja siivouskäyntejä, Palveluntarjoajalla on oikeus laskuttaa Asiakkaalta 50 % näiden tilattujen palvelujen arvosta voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Palveluntarjoaja voi irtisanoa sopimuksen kirjallisesti yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla.

Molemmilla osapuolilla on oikeus purkaa sopimus välittömin vaikutuksin, jos toinen osapuoli rikkoo sopimusta olennaisesti eikä korjaa rikkomustaan kohtuullisessa, vähintään 14 vuorokauden määräajassa kirjallisen huomautuksen vastaanottamisesta.

13. Muut ehdot

Ylivoimaiseen esteeseen, henkilötietojen käsittelyyn, salassapitoon, sovellettavaan lakiin ja riidanratkaisuun sekä kuluttaja-asiakkaan peruuttamisoikeuteen etämyynnissä sovelletaan Kero Servicesin yleisiä tilausehtoja (<https://keroservices.fi/tilausehdot>).