



JAE Servicesin yrityssopimusehdot

Siivous ja puhtauspalvelut yritysasiakkaille

Versio 1.0 | Voimassa 21.9.2026 alkaen

Palveluntuottaja	JAE Services
Y-tunnus	3585381-2
Postiosoite	Siilasvuonkatu 1, 90130 Oulu
Yhteystiedot	050 585 0030 asiakaspalvelu@jae-services.fi
Verkkosivu	www.jae-services.fi

Nämä sopimusehdot koskevat uusia sopimuksia, jotka tehdään ehtojen voimaantulopäivänä tai sen jälkeen.

Nämä ehdot täydentävät JAE Servicesin ja yritysasiakkaan välistä tarjousta, tilausvahvistusta tai palvelusopimusta. Yksilöllinen sopimus on näihin yleisiin ehtoihin nähden ensisijainen. Ehdot on laadittu yritysten välisiin sopimuksiin, eikä niitä sovelleta kuluttajasopimuksiin.

1 Soveltamisala ja määritelmät

Ehtoja sovelletaan, kun yritys, yhdistys, taloyhtiö, julkisyhteisö, ammatinharjoittaja tai muu elinkeinotoiminnassaan toimiva asiakas tilaa JAE Servicesiltä siivous-, puhtausta-, tekstiilipesu-, erikoissiivous-, ilmanvaihtokanavien puhdistus- tai muun erikseen sovitun palvelun.

Näissä ehdoissa Palveluntuottaja tarkoittaa JAE Servicesiä, Asiakas palvelun tilaajaa, Palvelu sovittua työtä ja Sopimus osapuolten tarjouksesta, tilausvahvistuksesta, mahdollisista liitteistä ja näistä ehdoista muodostuvaa kokonaisuutta.

2 Sopimuksen syntyminen ja etusijajärjestys

Sopimus syntyy, kun Asiakas hyväksyy Palveluntuottajan tarjouksen tai tilausvahvistuksen kirjallisesti, allekirjoittaa sopimuksen, tekee hyväksytyn sähköisen tilauksen tai pyytää Palvelun aloittamista tarjouksen mukaisesti. Asiakas vastaa siitä, että tilauksen hyväksyvällä henkilöllä on tarvittava toimivalta.

Asiakirjojen etusijajärjestys on seuraava: 1) allekirjoitettu tai muutoin kirjallisesti hyväksytty yksilöllinen sopimus, 2) tarjous tai tilausvahvistus, 3) palvelukuvaus ja muut nimenomaisesti liitetyt liitteet, 4) nämä yleiset ehdot ja 5) sopimukseen liitetty hinnasto.

3 Palvelun sisältö

Palveluntuottaja toteuttaa Palvelun ammattitaitoisesti, huolellisesti ja sovitun palvelukuvauksen mukaisesti tarkoitukseen soveltuvilla menetelmillä, aineilla ja välineillä. Palveluntuottaja päättää työjärjestyksestä, henkilöstöstä ja teknisestä toteutustavasta, ellei Sopimuksessa nimenomaisesti toisin sovita.

Palveluun kuuluvat vain kirjallisesti sovitut tehtävät. Palvelun laatutasoa arvioidaan sovitun palvelukuvauksen, kohteen käyttötarkoituksen, käyntitiheyden ja lähtötilanteen perusteella. Ylläpitosiivous ei ole perus- tai syväpuhdistus.

4 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakas antaa oikeat ja riittävät tiedot kohteesta, materiaaleista, pinta-aloista, käyttörajoituksista, turvallisuusohjeista, aiemmista käsittelyistä ja palvelun lopputulokseen vaikuttavista olosuhteista.

- Kohteeseen on oltava turvallinen ja esteetön pääsy sovittuina aikoina.
- Sähkö, lämmin ja kylmä vesi, viemärointi sekä sovitut sosiaali- ja säilytystilat ovat käytettävissä.
- Asiakas poistaa tai suojaa rahat, arvotavarat, luottamukselliset asiakirjat, tietovälineet ja helposti rikkoutuvat esineet.
- Asiakas ilmoittaa etukäteen eritteistä, neuloista, kemikaaleista, tuholaisista, homeesta, asbestista, tartuntavaarasta ja muista työterveys- tai omaisuusriskeistä.
- Asiakas nimeää päätösvaltaisen yhteyshenkilön ja ilmoittaa yhteystietojen muutoksista.

Jos Asiakkaan laiminlyönti lisää työmäärää, aiheuttaa odotusta tai estää työn, Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa toteutuneet kohtuulliset kustannukset ja siirtää Palvelua. Olennaisesta lisätyöstä sovitaan ennen jatkamista, ellei välitön toimenpide ole tarpeen henkilö- tai omaisuusvahingon estämiseksi.

5 Avaimet kulkutunnisteet ja hälytysjärjestelmät

Palveluntuottaja säilyttää Asiakkaan luovuttamat avaimet, kulkutunnisteet ja koodit huolellisesti ja käyttää niitä vain Sopimuksen toteuttamiseen. Asiakas toimittaa kirjalliset kulku-, lukitus- ja hälytysohjeet sekä huolehtii käyttöoikeuksien voimassaolosta.

Palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä hallussaan olevan avaimen tai tunnisteiden katoamisesta ja vastaa huolimattomuudellaan aiheuttamista kohtuullisista suorista uudelleensarjoitus- tai korvauskustannuksista. Asiakas vastaa virheellisten tai puutteellisten ohjeidensa aiheuttamista hälytys-, vartiointi-, odotus- ja lisäkäyntikuluista.

6 Henkilöstö ja alihankinta

Palveluntuottaja voi käyttää Palvelun toteuttamiseen työntekijöitä ja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan suorituksesta suhteessa Asiakkaaseen kuten omastaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta johtaa Palveluntuottajan henkilöstön työtä työnantajan tavoin, mutta Asiakas voi antaa kohteen turvallisuutta ja sovittua lopputulosta koskevia ohjeita Palveluntuottajan yhteyshenkilölle.

Tietyn työntekijän käyttäminen edellyttää erillistä kirjallista sopimusta. Henkilöstömuutos ei ole sopimusrikkomus, jos sovittu palvelutaso säilyy.

7 Hinta ja lisätyöt

Hinta määräytyy tarjouksen tai tilausvahvistuksen mukaan kiinteänä urakkahintana, tuntihintana, pinta-alaperusteisesti, kuukausihintana tai muulla sovitulla tavalla. Yritysassiakkaalle ilmoitetut hinnat ovat ilman arvonlisäveroa, ellei toisin mainita. Kulloinkin sovellettava arvonlisävero ja muut viranomaismaksut lisätään laskuun lain mukaisesti.

Tuntityön vähimmäisveloitus ja veloitusjakso määräytyvät tarjouksen tai sopimukseen liitetyn hinnaston mukaan. Palvelun hintaan sisältyvät vain erikseen mainitut aineet, välineet, matkat ja muut kulut. Erityisjätteet, poikkeukselliset suojaimet, nostimet, pysäköinti, majoitus, yötöiden lisät ja ulkopuoliset asiantuntijakulut veloitetaan sovitusti.

Asiakkaan pyytämä tai olosuhteiden vuoksi tarpeellinen lisätyö veloitetaan sovitun hinnaston mukaan. Palveluntuottaja ilmoittaa olennaisesta kustannusvaikutuksesta ennen työn jatkamista, kun se on olosuhteissa mahdollista.

8 Laskutus ja maksuehdot

Ellei toisin sovita, laskun maksuaika on 14 päivää laskun päiväyksestä. Toistuva Palvelu laskutetaan kuukausittain ja kertaluonteinen Palvelu työn valmistuttua. Palveluntuottaja voi edellyttää ennakkomaksua uusilta asiakkailta, materiaali- ja alihankintapainotteisissa toimeksiannoissa tai perustellun luottoriskin vuoksi.

Maksun viivästyessä Asiakas maksaa korkolain mukaisen kaupallisen sopimuksen viivästyskoron, lain mukaisen vakiokorvauksen perintäkuluista sekä muut kohtuulliset perintäkulut. Perusteltu laskuhuomautus on tehtävä ennen eräpäivää tai viipymättä virheen havaitsemisen jälkeen. Riidaton osuus maksetaan eräpäivänä.

Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää Palvelu, jos erääntynyt ja riidaton saatava on kirjallisesta huomautuksesta huolimatta maksamatta. Keskeytys ei poista Asiakkaan maksuvelvollisuutta jo suoritetuista töistä eikä kohtuullisista keskeytyskuluista.

9 Hinnan muuttaminen

Palveluntuottaja voi muuttaa jatkuvan Sopimuksen hintaa ilmoittamalla siitä vähintään 30 päivää etukäteen. Perusteena voi olla palkka-, aine-, väline-, polttoaine-, vakuutus-, rahoitus-, alihankinta- tai viranomaiskustannusten muutos, verotuksen tai lainsäädännön muutos, palvelusisällön muutos tai muu vastaava kustannusrakenteeseen vaikuttava syy. Muutoksen tulee olla perusteeseen nähden oikeasuhtainen.

Jos muu kuin verosta tai viranomaismaksusta johtuva hinnanmuutos on Asiakkaalle olennainen ja epäedullinen, Asiakas voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen päättymään muutoksen voimaantuloon ilmoittamalla siitä ennen voimaantulopäivää.

10 Palveluaika ja aikataulut

Palvelu suoritetaan sovittuina päivinä ja aikoina tai sovitun aikaikkunan kuluessa. Ellei ajankohtaa ole määritelty ehdottomaksi, vähäinen poikkeama ei ole olennainen viivästys. Palveluntuottaja ilmoittaa olennaisesta aikataulumuutoksesta viipymättä.

Arkipyhien, Asiakkaan toiminnan, sääolosuhteiden tai muiden kohdekohtaisten syiden vuoksi väliin jäävän toistuvan käynnin korvaamisesta sovitaan erikseen. Palveluntuottajalla ei ole velvollisuutta tehdä korvaavaa käyntiä ilman eri sopimusta, jos käynti estyy Asiakkaasta johtuvasta syystä.

11 Asiakkaan peruutukset ja pääsyn estyminen

- Yksittäinen työ voidaan peruuttaa tai siirtää maksutta viimeistään 48 tuntia ennen sovittua aloitusaikaa.
- Kun peruutus tehdään 24-48 tuntia ennen aloitusta, Palveluntuottaja voi veloittaa 50 prosenttia sovitun työn hinnasta.
- Alle 24 tuntia ennen tehtävästä peruutuksesta tai siitä, ettei kohteeseen päästä sovitusti, voidaan veloittaa sovittu hinta kokonaisuudessaan.
- Säästyneet kustannukset ja muuhun laskutettavaan työhön käytetty aika vähennetään peruutusmaksusta. Asiakasta varten jo tilatut materiaalit, alihankinnat ja muut peruuttamattomat kustannukset veloitetaan täysimääräisinä.

Palveluntuottajan peruuttaessa työn Asiakkaalle tarjotaan uusi kohtuullinen ajankohta tai palautetaan peruutettua osuutta koskeva ennakkomaksu. Palveluntuottaja ei vastaa välillisestä vahingosta, ellei peruutus johdu tahallisuudesta tai törkeästä huolimattomuudesta.

12 Palvelukohtaiset ehdot

Ylläpito muutto ja syväpuhdistus

Tavaroiden siirtely, kaappien sisäosat, kodinkoneiden sisäpuhdistus, ikkunoiden ulkopinnat, korkeat rakenteet, rakennuspöly, homeen poisto, tuholaistorjunta ja jätteiden kuljetus kuuluvat Palveluun vain erikseen sovittuina. Muuttosiivouksessa kohteen tulee olla tyhjä ja kylmälaitteiden sulatettuina, ellei muuta sovita.

Tekstiilipesut

Asiakas ilmoittaa hoito-ohjeet, materiaalit, aiemmat käsittelyt ja tiedossa olevat vauriot. Palveluntuottaja voi tehdä koepuhdistuksen. Kaikkien tahrojen tai hajujen poistumista ei taata. Normaali kuluminen, haalistuminen, vanhat kuitu- tai pohjarakennevauriot, huono värinkesto, kutistuminen ja aiempien aineiden reaktiot eivät ole Palveluntuottajan vastuulla, ellei vahinko johdu virheellisestä tai huolimattomasta menettelystä.

Erikoissiivoukset

Biologisesti, kemiallisesti tai muutoin vaativa kohde toteutetaan kartoituksen ja tarjouksen mukaisesti. Ennalta ilmoittamaton tartuntavaara, neulat, vaaralliset kemikaalit, asbesti, laaja home, viemäriveresi, palovahinko tai vastaava riski oikeuttaa työn keskeyttämiseen ja erilliseen lisähinnoiteluun.

Ilmanvaihtokanavien puhdistus

Asiakas vastaa pääsystä venttiileille, koneille ja tarkastusluukuille sekä järjestelmästä annettujen tietojen oikeellisuudesta. Ilmamäärien mittausta ja säätö, laitekorjaukset, rakenteiden avaaminen, asbesti- tai mikrobityöt ja muut jälkityöt sisältyvät vain, jos ne on nimenomaisesti mainittu tarjouksessa.

13 Palvelun lopputulos ja hyväksyminen

Palvelu katsotaan hyväksytyksi, jollei Asiakas reklamoi havaitusta puutteesta kolmen arkipäivän kuluessa Palvelun suorittamisesta. Piilevästä puutteesta on ilmoitettava viipymättä sen havaitsemisen jälkeen ja viimeistään 14 päivän kuluessa Palvelusta. Määräajan laiminlyönti ei poista vaatimusta siltä osin kuin Palveluntuottaja tiesi tai sen olisi pitänyt tietää puutteesta taikka jos viivästynyt ilmoitus ei ole olennaisesti vaikeuttanut asian selvittämistä.

Reklamaatio tehdään kirjallisesti, yksilöidään työvaiheittain ja siihen liitetään käytettävissä olevat valokuvat, tarkastusraportit ja muut tiedot. Asiakkaan on annettava Palveluntuottajalle kohtuullinen mahdollisuus tarkastaa ja oikaista puute ennen kuin Asiakas teettää työn kolmannella osapuolella, ellei välitön toimi ole tarpeen vahingon rajoittamiseksi.

14 Virheen oikaisu ja hinnanalennus

Palveluntuottajalla on ensisijaisesti oikeus oikaista sen vastuulla oleva virhe tai uusia virheellinen työ kohtuullisessa ajassa ja ilman lisäveloitusta. Jos oikaisu ei onnistu tai olisi olosuhteisiin nähden kohtuuton, osapuolet sopivat virheen merkitystä vastaavasta hinnanalennuksesta. Sopimus voidaan purkaa vain, jos sopimusrikkomus on olennainen eikä sitä voida kohtuudella korjata.

15 Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitus

Palveluntuottaja vastaa vain Sopimuksen rikkomisesta tai huolimattomuudesta aiheutuneesta osoitetusta välittömästä vahingosta. Palveluntuottaja ei vastaa välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten liikevaihdon, voiton, käytön, tuotannon, sopimuksen, asiakkaan tai tiedon menetyksestä, ellei vahinko ole aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Palveluntuottajan yhteenlaskettu vastuu on kertaluonteisessa toimeksiannossa enintään kyseisen toimeksiannon arvonlisäveroton hinta ja jatkuvassa Sopimuksessa enintään vahinkotapahtumaa edeltäneiden kuuden kuukauden arvonlisäverottomat palvelumaksut. Rajoitus ei koske tahallista tai törkeän huolimattontaa menettelyä, henkilövahinkoa, salassapitovelvollisuuden tahallista rikkomista eikä vastuuta, jota ei lain mukaan voida rajoittaa.

Palveluntuottaja ei vastaa normaalista kulumisesta, ennalta olevasta vauriosta, materiaalin piilevästä ominaisuudesta, puutteellisesta hoito-ohjeesta tai Asiakkaan antamasta virheellisestä tiedosta aiheutuneesta vahingosta. Asiakas vastaa tietojärjestelmiensä varmuuskopioinnista ja siitä, ettei työalueelle jää suojaamattomia luottamuksellisia aineistoja.

Vahinkoa kärsineen osapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimiin vahingon rajoittamiseksi. Korvausta vaativan on esitettävä luotettava selvitys vahingosta, sen määrästä ja syy-yhteydestä.

16 Vakuutukset

Palveluntuottaja ylläpitää toimintaansa nähden tavanomaista vastuuvakuutusta. Vakuutus ei laajenna Palveluntuottajan vastuuta siitä, mitä Sopimuksessa ja laissa muutoin määrätään. Asiakas vastaa oman omaisuutensa, toimintansa, keskeytysriskinsä ja toimitilojensa asianmukaisesta vakuuttamisesta.

17 Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Toistaiseksi voimassa oleva Sopimus voidaan irtisanoa kirjallisesti yhden kuukauden irtisanomisajalla, ellei yksilöllisessä Sopimuksessa toisin sovita. Irtisanomisaika alkaa, kun ilmoitus on saapunut toiselle osapuolelle. Määräaikainen Sopimus päättyy sovittuna päivänä eikä sitä voi irtisanoa kesken kauden ilman erillistä ehtoa tai toisen osapuolen olennaista sopimusrikkomusta.

Kumpikin osapuoli voi purkaa Sopimuksen olennaisen sopimusrikkomuksen vuoksi, jos rikkomusta ei korjata 14 päivän kuluessa kirjallisesta huomautuksesta. Sopimus voidaan purkaa välittömästi, jos rikkomusta ei voida korjata, toinen osapuoli asetetaan konkurssiin tai yrityssaneeraukseen, maksukyvyttömyys on ilmeinen taikka Palvelun jatkaminen aiheuttaisi vakavan turvallisuus-, maine- tai luottamusriskin.

18 Työn keskeyttäminen ja sopimuksesta pidättäytyminen

Palveluntuottaja voi keskeyttää työn, jos kohde ei ole turvallinen, Asiakas ei täytä myötävaikutusvelvollisuuttaan, sovittu pääsy estyy, Asiakas antaa lainvastaisia ohjeita, henkilöstöön kohdistuu asiatonta käytöstä tai erääntynyt riidaton maksu on huomautuksesta huolimatta maksamatta. Palveluntuottaja ilmoittaa keskeytyksen syyn ja jatkamisen edellytykset kirjallisesti.

19 Salassapito tietosuoja ja dokumentointi

Osapuolet pitävät salassa toiselta osapuolelta saamansa liike- ja ammattisalaisuudet sekä muut luottamuksellisiksi merkityt tai sellaisiksi ymmärrettävät tiedot. Velvollisuus jatkuu viisi vuotta Sopimuksen päättymisestä, ja liikesalaisuuksien osalta niin kauan kuin tieto on lain mukaan liikesalaisuus.

Henkilötietoja käsitellään sovellettavan tietosuojalainsäädännön ja JAE Servicesin tietosuojaselosteen mukaisesti. Jos Palvelu edellyttää henkilötietojen käsittelyä Asiakkaan lukuun, osapuolet tekevät tarvittaessa erillisen henkilötietojen käsittelysopimuksen.

Palveluntuottaja voi ottaa kohteesta työn suunnittelun, laadunvarmistuksen, turvallisuuden, vahingon selvittämisen tai suorituksen todentamisen kannalta tarpeellisia kuvia. Kuvissa vältetään henkilöitä ja tarpeettomia luottamuksellisia tietoja. Markkinointikäyttö edellyttää erillistä kirjallista suostumusta.

20 Ylivoimainen este

Osapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta siltä osin kuin velvoitteen täyttäminen estyy ennalta arvaamattomasta ja kohtuudella vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta syystä. Tällainen este voi olla viranomais määräys, työtaistelu, epidemia, vakava äkillinen sairastuminen, liikennekatko, poikkeuksellinen sää, tulipalo, laaja sähkö- tai tietoliikennehäiriö, materiaalin saatavuushäiriö tai muu vastaava tapahtuma.

Esteestä ilmoitetaan ilman aiheetonta viivytystä. Jos este jatkuu yli 30 päivää ja estää olennaisen suorituksen, kumpikin osapuoli voi päättää kyseisen suorittamatta olevan osan Sopimuksesta kirjallisesti ilman vahingonkorvausvelvollisuutta.

21 Sopimuksen siirtäminen

Asiakas ei saa siirtää Sopimusta kolmannelle ilman Palveluntuottajan kirjallista suostumusta. Palveluntuottaja voi siirtää Sopimuksen liiketoiminnan luovutuksen tai yhtiömuodon muutoksen yhteydessä sellaiselle taholle, joka kykenee täyttämään Sopimuksen velvoitteet, ilmoittamalla siirrosta Asiakkaalle etukäteen.

22 Ehtojen muuttaminen

Palveluntuottaja voi muuttaa toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen ehtoja perustellusta liiketoiminnallisesta, turvallisuuteen liittyvästä, teknisestä tai lainsäädännöllisestä syystä. Olennaisesta muutoksesta ilmoitetaan vähintään 30 päivää etukäteen. Jos muutos on Asiakkaalle olennainen ja epäedullinen, Asiakas voi irtisanoa Sopimuksen päättymään muutoksen voimaantuloon ilmoittamalla siitä ennen voimaantulopäivää.

23 Ilmoitukset

Sopimusta koskevat ilmoitukset toimitetaan Sopimuksessa nimetyille yhteyshenkilölle sähköpostitse tai muulla kirjallisesti sovitulla tavalla. Ilmoitus katsotaan vastaanotetuksi lähettämistä seuraavana arkipäivänä, ellei lähettäjä saa virheilmoitusta tai muuta selvitystä toimittamatta jäämisestä. Osapuoli vastaa yhteystietojensa ajantasaisuudesta.

24 Sovellettava laki ja riidanratkaisu

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia lainvalintasäännöksiä lukuun ottamatta. Erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti osapuolten välisissä neuvotteluissa. Ellei sovintoa saavuteta 30 päivän kuluessa kirjallisen neuvottelupyynnön vastaanottamisesta, riita ratkaistaan ensimmäisenä oikeusasteena Oulun käräjäoikeudessa.

25 Yhteystiedot

JAE Services, Y-tunnus 3585381-2, Siilasvuonkatu 1, 90130 Oulu. Sähköposti asiakaspalvelu@jae-services.fi, puhelin 050 585 0030 ja verkkosivu www.jae-services.fi.