

PALVELUSOPIMUS TARJOOMON PALVELUHAUN KÄYTÖSTÄ

1. Sopimuksen osapuolet

Palveluhaun ylläpitäjä

Tarjoomo-osuuskunta (3131016–7)
Leväsentie 23
70100 KUOPIO

Palveluhaussa palveluitaan tarjoava palveluntarjoaja

2. Sopimuksen tarkoitus

Tässä sopimuksessa sovitaan yleisistä toimintatavoista ja ehdoista, joilla Tarjoomo ylläpitää Palveluhakua, ja joilla Palveluntarjoaja lisää palveluitaan sekä Palveluntarjoajaa koskevia tietoja Palveluhakuun nähtäville. Lisäksi sovitaan asiakaspalautteen keruusta ja käsittelystä sekä toimintatavoista, joilla huolehditaan Palveluhaun kautta tarjottavien palveluiden luotettavuudesta ja turvallisuudesta.

3. Sopimusosapuolia koskevat vastuut ja oikeudet

Tarjoomo

1. Ylläpitää sähköistä Palveluhakua
2. Julkaisee Palveluntarjoajan lisäämät palvelutiedot nähtäville hyvinvointialueen asiakasohjaajien käyttämään Palveluhakuun.
3. Julkaisee Palveluntarjoajan lisäämät palvelutiedot Palvelumaksua vastaan nähtäville julkiseen Tarjoomo.fi Palveluhakuun sekä Tarjoomo-lehteen, mikäli sellainen julkaistaan palveluntarjoajan toiminta-alueella.
4. Markkinoi Palveluhakua ikäihmisille, heidän läheisilleen sekä muille Palveluhaun potentiaalisille asiakkaille.
5. Koordinoi Tarjoomo-verkoston toimintaa.
6. Pyytää Palveluntarjoajilta tarvittavat tiedot Palveluntarjoajia ja Palveluita koskevan luotettavuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi.
7. Valvoo osuuskunnan sääntöjen ja jäsensopimuksen noudattamista Palveluhaussa.
8. Vastaa Palveluhaun kautta tulleiden asiakaspalautteiden keräämisestä, tarkistamisesta, käsittelystä ja julkaisusta Palveluhaussa tämän Palvelusopimuksen luvussa 4. esitetyn mukaisesti.
9. Kehittää Palveluhakua jäseniltä ja asiakkailta saadun käyttäjäpalautteen ja kehitysehdotusten pohjalta.
10. Vastaa Tarjoomon palveluhaun sopimushallinnasta.

Palveluntarjoaja

1. Vastaa siitä, että Palveluhaun kautta tarjottava palvelu on luotettavaa ja turvallista.
2. Sitoutuu tuottamaan palveluhaussa ilmoittamiaan palveluita ikäystävällisesti.
3. Lisää Palveluhakuun palveluitaan sekä palveluntarjoajaa itseään koskevat tiedot ja vastaa lisäämiensä tietojen oikeellisuudesta.
4. Sitoutuu pitämään Palveluntarjoajaa ja Palveluita koskevat tiedot ajan tasalla ja tekemään tarvittavat muutokset tietoihin viipymättä. Sitoutuu poistamaan tiedot, mikäli Palvelun tarjoaminen lakkaa. Palveluhaussa ilmoitetut Palvelun kuvaus ja hintatiedot sitovat Palveluntarjoajaa. Tietoja koskevissa virhetilanteissa noudatetaan kuluttajanasuojalain verkkokaupalle asettamia ehtoja.
5. Sitoutuu tekemään asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen myydessään palveluita Tarjoomon kautta syntyneissä asiakkuuksissa silloin, kun palvelua tarjotaan asiakkaan kotona, mikäli palvelu ei ole kertaluontoinen ja määrämuotoinen (esim. nuohous). Mikäli on perusteltu syy poiketa käytännöstä, sopii siitä Tarjoomon kanssa.

4. Asiakaspalautteiden käsittely

Tarjoomon asiakkaat voivat antaa palveluntarjoajille palautteita saamistaan Palveluista. Palautetta voidaan antaa Palveluhaun kautta sekä tähditystoiminnolla että sanallisesti.

Asiakaspalaute tallentuu palveluhakuun ylläpitäjän näkymään ja välittyy palveluntarjoajalle sähköpostilla.

Tällä sopimuksella Palveluntarjoaja sitoutuu käsittelemään reklamaatioluonteisen palautteen asiakkaan kanssa kolmen päivän sisällä sen saapumisesta Palveluntarjoajan sähköpostiin. Mikäli palveluhaun kautta tulleet palautteet tai Tarjoomolle suoraan osoitetut reklamaatiot osoittavat, että Palveluntarjoaja toimii toistuvasti vastoin Tarjoomon arvoja tai sääntöjä, on Tarjoomo oikeutettu poistamaan Palveluntarjoajan tiedot Palveluhausta. Ennen tietojen poistamista Palveluntarjoajalle tarjotaan mahdollisuus tulla kuulluksi.

5. Sopimuksen muuttaminen tai siirtäminen

Molempien osapuolten hyväksymät muutokset tähän sopimukseen tehdään kirjallisesti. Osapuolilla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta tai sen osaa kolmannelle ilman toisen osapuolen kirjallista suostumusta.

6. Vahingonkorvaus

Kumpikaan sopijapuoli ei vastaa toiselle aiheutuneesta välillisestä vahingosta kuten syntymättä jääneestä palvelusopimuksesta, mainehaitasta tai muusta epäsuorasta tai välillisestä vahingosta ellei vahinko ole aiheutunut osapuolen tahallisesta teosta tai törkeästä huolimattomuudesta.

Osapuolten vastuun yläraja on kaikissa tapauksissa vahingon tapahtumisvuonna maksettu palvelumaksu.

7. Laki ja riitaisuudet

Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Tämän Sopimuksen ehdoista tai niiden noudattamisesta syntyvät erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti neuvotellen osapuolten kesken ja saatetaan toissijaisesti ratkaistavaksi sovinnollisesti Suomen Asianajajaliiton sovittelumenettelysääntöjen mukaan tapahtuvassa sovintomenettelyssä. Tästä Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti. Välimiesoikeus on yksijäseninen. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki. Välimiesmenettelyn kieli on suomi. Osapuolet vastaavat kumpikin omista välimiesmenettelyyn liittyvistä kustannuksistaan.

8. Sopimuksen hinta, maksuaikataulu ja –ehdot

Palveluntarjoajan lisäämät tiedot näkyvät palveluhakua käyttävien hyvinvointialueiden ikäihmisten palveluohjaajien näkymässä veloitusetta.

Palveluntarjoaja voi laajentaa palveluiden näkyvyyttä avoimesti internetissä näkyvään Tarjoomon Palveluhakuun maksamalla Tarjoomolle palvelumaksun. Näkyvyyden laajentamisesta sovitaan erikseen Tarjoomon ja Palveluntarjoajan kesken. Näkyvyyden laajentamisen ehdot:

- Palvelumaksun suuruus määräytyy laskutushetkellä voimassa olevan maksutaulukon mukaisesti. Palvelumaksulla Palveluntarjoaja saa palvelunsa näkyviin Tarjoomon julkisesti internetissä näkyvään Palveluhakuun vuodeksi kerrallaan.
- Ensimmäisen vuoden palvelumaksu erääntyy palvelusopimuksen allekirjoitusta seuraavan kuukauden 15. päivä ja sen jälkeen vuosittain vastaavana päivänä.
- Mikäli Palveluntarjoaja laiminlyö maksunsa, on Tarjoomo-osuuskunta oikeutettu poistamaan Palveluntarjoajan tiedot Palveluhausta.

9. Sopimuksen voimassaolo ja päättäminen

Sopimus astuu voimaan sopimuksen allekirjoitushetkellä ja on voimassa siihen saakka, kun palveluntarjoajan tiedot ovat esillä Tarjoomossa.

Tarjoomo-osuuskunnalle ei siirry tämän sopimuksen nojalla mitään Palveluntarjoajien Palveluita tai tietoja koskevia vastuita ja velvollisuuksia.

10. Allekirjoitukset

Tätä sopimusta on laadittu kaksi kappaletta, yksi molemmille osapuolille.

Allekirjoitukset ja sopimuskappaleet

Vesa Linnanmäki
Toimitusjohtaja
Tarjoomo-osuuskunta

Termien selitykset:

- | | |
|---|---|
| 1. Tarjoomo-osuuskunta | Tarjoomo-osuuskunta (myöhemmin "Tarjoomo") on voittoa tavoittelematon, julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden omistama yhteistyöverkosto, jonka tarkoituksena on edistää ikäihmisten hyvää elämää ja laadukasta kotona asumista. |
| 2. Palveluhaku | Sähköisellä alustalla toimiva hakemisto ja verkkopalvelu, jonka ylläpidosta ja kehittämisestä vastaa Tarjoomo. Palvelusta voi selata Tarjoomon yhteistyökumppaneita sekä heidän tuottamia Palveluita koskevia tietoja. |
| 3. Palveluntarjoaja | Yritys, yhdistys tai muut Tarjoomon kanssa Palvelusopimuksen tehnyt toimija. |
| 4. Palvelumaksu | Maksu, jonka maksamalla Palveluntarjoaja saa Palveluhakuun näkyviin palveluntarjoajaa ja palveluita koskevat tietonsa. |
| 5. Palveluohjaajien näkymä | Tarjoomon kanssa sopimuksen tehneiden hyvinvointialueiden vanhuspalveluiden ohjaajat käyttävät Tarjoomon palveluhakua etsiessään asiakkainaan oleville ikäihmisille itse maksettavia palveluita. Palveluohjaajat kirjautuvat järjestelmään. Heille avautuvassa näkymässä näkyvät kaikkien Tarjoomossa palveluistaan ilmoittavien Palveluntarjoajien Palvelut, jotka Tarjoomon ylläpito on hyväksynyt. Palveluohjaajien näkymässä näkyvät ne Palvelut, joista ei ole maksettu Palvelumaksua sekä ne, jotka ovat laajentaneet Palveluiden näkyvyyttä Tarjoomon julkisesti näkyvään Palveluhakuun Palvelumaksulla. |
| 6. Tuote | Sopimuksessa mainittu tuote voi olla palvelu tai fyysinen tuote |
| 7. Palveluhaun käyttäjä | Palveluhaun käyttäjiä ovat ikäihmiset ja heidän läheiset sekä kunnat, joiden ikäihmisten palveluohjaus käyttää Tarjoomon palveluhakua etsiessään asiakkailleen heidän tarvitsemaansa kotona asumista tukevia palveluita. |
| 8. Palveluntarjoajan taustatiedot -lomake | Palveluntarjoajat täyttävät Tarjoomoon rekisteröityessään taustatiedot-lomakkeen ja osoittavat sillä huolehtineensa yhteiskunnan heille asettamista velvoitteistaan sekä siitä, että Palveluntarjoajalla on heidän harjoittamansa ammatin sekä heidän Palveluhaussa tarjoamiensa palveluiden edellyttämät pätevyydet, todistukset ja luvat. |