

Yleiset sopimusehdot 7.10.2024

Palveluntarjoaja: Tmi Katja Meritähti

Y-tunnus: 2031966-8

Käyntiosoite: Perhe-Arte, Syke-kauppakeskus, Kauppak. 18, 15140 Lahti

Puhelinnumero: 0400 717068

Sähköposti: katja.meritahti@phnet.fi

Yleistä

Tmi Katja Meritähti (myöhemmin palveluntarjoaja) tarjoaa ja tuottaa hieronta- ja muita palveluita täysi-ikäisille kuluttaja-asiakkaille sekä yritys- ja yhteisöasiakkaille verkkosivuilla olevan tarjonnan mukaan. Alaikäiseltä asiakkaalta edellytetään huoltajan kirjallista suostumusta ja eikä alaikäinen voi maksaa luotolla tai laskulla. Palveluntarjoaja voi muuttaa toimitusehtoja yksipuolisesti, asiakkaan on tutustuttava sopimusehtoihin aina ennen kuin palveluiden tilaamista. Nämä sopimusehdot koskevat yritysasiakkaita vain niiltä osin kuin siitä on mainittu. Sopimusehdot tukevat ja täydentävät muuta sovellettavaa pakottavaa lainsäädäntöä.

Tietoja henkilötietojen käsittelystä asiakasrekisterin selosteessa henkilötietojen käsittelystä.

Palveluntarjoajan oikeus korvaukseen kuluttaja-asiakkaan peruuttaessa jo sovitun palvelun

Palveluntarjoajalla on oikeus korvaukseen, jos palveluntarjoaja purkaa sopimuksen asiakkaan sopimusrikkomuksen vuoksi tai jos asiakas rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun muuten kuin kuluttajansuojalain mukaisen etä- ja kotimyynnin peruuttamisoikeuden puitteissa. Asiakas on velvollinen korvaamaan jo saamansa palvelun sekä korvaamaan koko peruutetun palvelun hinnan täysimääräisesti, mikäli sopimuksen purkaminen/peruuttaminen tapahtuu vähemmän kuin 15 tuntia ennen sopimuksen mukaista suoritusajankohtaa. Lisäksi palveluntarjoajalla on oikeus saada korvaus niistä erityistä kustannuksista, joita ei olisi lainkaan syntynyt, jos sopimusta ei olisi peruutettu.

Sairastapauksissa on mahdollista siirtää aika veloituksetta, sillä vastaanotolle tullaan vain terveenä. Asiakkaan toivotaan tulevan hoitoon ilman voimakkaita hajusteita. Peruutetun ajan tilalle varataan toinen aika veloituksetta edellyttäen, että siirto toiseen aikaan toteutuu.

Palveluntarjoajan oikeus purkaa sopimus

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus kuluttaja-asiakkaan olennaisen maksuviivästyksen tai muun sopimusrikkomuksen perusteella. Maksuviivästyks on olennainen, mikäli asiakas ei maksa erääntynyttä laskua maksuhuomautuksesta huolimatta. Muiden kuin kuluttaja-asiakkaiden osalta palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus heti eräpäivän jälkeen.

Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen päättäminen

Kumpikin osapuoli voi irtisanoa jatkuvan palvelusopimuksen päättymään irtisanomisajan kuluttua. Irtisanominen on palveluntarjoajan toimesta tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisaika on 14 päivää ja se alkaa kulua irtisanomispäivää lukuun ottamatta heti kun osapuoli on antanut toiselle irtisanomisilmoituksen.

Sopimuksen purkaminen palveluntarjoajan viivästyksen perusteella

Kuluttaja-asiakas saa purkaa sopimuksen päättymän heti, jos viivästyks on palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olennainen. Mikäli huomattava osuus palvelusta on suoritettu, asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus vain siltä osin kuin palvelu on suoritamatta.

Palvelusuorituksen virhe

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus vaatia, että palveluntarjoaja korjaa virheen tai uusii suorituksen ilman että siitä aiheutuu asiakkaalle lisäkustannuksia. Palveluntarjoaja ei ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuu tälle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Vaikka asiakas ei vaatisi virheen korjaamista, saa palveluntarjoaja suorittaa oikaisun omalla kustannuksellaan, jos palveluntarjoaja asiakkaan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen.

Jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kyseeseen, kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saada virhettä vastaava hinnanalennus tai purkaa sopimus, jos virhe on niin olennainen, ettei muu oikaisukeino tule kyseeseen.

Maksutavat

Käteismaksu, hierontaetuna: Epassi, Edenred ja Smartum, pankkien maksukortit (debit tai kredit), mobilepay (debit tai kredit).

Lahjakortit

Lahjakortin käyttöaika on 6 (kuusi) kk ostohetkestä. Lahjakorttia ei voi vaihtaa rahaksi.

Etämyynti (vain kuluttaja-asiakkaat)

Etämyyntiä on palvelua koskevan sopimuksen tekeminen palvelusta etämenetelmällä (esimerkiksi verkkokauppa/verkkosivuilla oleva lomake/palvelualusta) ja siten, että koko sopimus syntyy osapuolten olematta yhtä aikaa läsnä. Etämyyntiä ei kuitenkaan ole pelkkä ajanvaraus ilman sitovaa sopimusta hinnasta ja palvelun sisällöstä. Kotimyyntiä koskevia sääntöjä sovelletaan, kun sopimus tehdään muualla kuin palveluntarjoajan toimipisteessä osapuolten ollessa henkilökohtaisesti yhtä aikaa paikalla.

Etä- ja kotimyynnissä kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus syytä ilmoittamatta 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Tarkemmat tiedot peruuttamisoikeuden käyttämisestä ja sen vaikutuksista ovat peruuttamisohjeessa, joka on etämyynnissä tilausvahvistuksessa ja kotimyynnissä sopimuksen liitteenä. Palveluntarjoaja ei aloita peruuttamisoikeudenalaisen palvelun suorittamista peruuttamisajan kuluessa ilman asiakkaan nimenomaista pyyntöä. Nimenomainen pyyntö aloittaa palvelun suorittamisen peruuttamisajan kuluessa tehdään etämyynnissä tilausvahvistuksessa ja kotimyynnissä palvelusopimuksessa. Asiakas on peruuttamistilanteessa velvollinen korvaamaan palveluntarjoajalle kohtuullisen osan siitä palvelun osasta, jonka asiakas on saanut ennen peruuttamisilmoituksen tekemistä. Tämä lasketaan suhteellisen osana koko palvelun hinnasta.

Sopimuksen peruuttaminen tapahtuu tekemällä peruuttamisilmoitus 14 päivän kuluessa palvelua koskevan sopimuksen tekemisestä. Peruuttamisilmoituksen voi tehdä peruuttamislomakkeella mutta sen käyttäminen ei ole pakollista tai vapaamuotoisesti esimerkiksi sähköpostitse osoitteeseen katja.meritahti@phnet.fi. Asiakkaalla ei ole peruuttamisoikeutta, mikäli palvelu on suoritettu kokonaan ennen peruuttamisajan päättymistä asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä ja asiakas on hyväksynyt peruuttamisoikeuden menetyksestä tässä tapauksessa.

Poikkeukset kuluttaja-asiakkaiden peruuttamisoikeuteen

Tarjottaessa palvelu paikassa, jonne palveluntarjoaja saapuu asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä, kotimyynntisäännöksiä ei sovelleta sopimukseen, joka koskee terveydenhuollon ammattihenkilön kuluttajalle antamia terveystalvuuksia tämän terveydentilan arvioimiseksi, ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi. Näillä palveluilla, kuten koulutetun hierojan antamalla hieronnalla, ei siis ole

kotimyynnissä kuluttajansuojalaissa tarkoitettua peruuttamisoikeutta ja palveluntarjoaja voi periä sopimusehtojen mukaisen korvauksen, mikäli asiakas peruuttaa jo sovitun hoidon, toimenpiteen, käynnin tai muun sopimuksen mukaisen palvelun.

Maksun palauttaminen etä- ja kotimyynnissä

Palvelusta maksettu hinta palautetaan viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saapumisesta. Maksu palautetaan samalla maksutavalla, jota on käytetty alkuperäisessä kaupassa, ellei erikseen muuta sovita.

Etä- ja kotimyynnin 14 päivän peruuttamisoikeus ei rajoita vetoamista virheeseen tämän ajan jälkeen. Mikäli kuluttaja-asiakas on saanut virheellisen tai väärän palvelun, palveluntarjoaja vastaa virheestä kuluttajansuojalain mukaisella tavalla. Palveluntarjoaja vastaa kaikista kuluttajansuojalain mukaisista velvoitteista.

Asiakasarvostelujen vahvistaminen

Kun asiakas on saanut palvelun, voidaan asiakkaalle lähettää palautekysely. Asiakas voi arvostella ostamansa palvelun, joka sitten näkyy sivuillamme arvostelun jättäjän etunimellä. Palautteessa näkyy myös (palautteen jättöpäivä sekä) merkki "vahvistettu asiakas". Tämä merkki kertoo, että palautteen antaja on ostanut palvelun ja on vahvistettu ostaja. Jokaisen palautteen antajan tiedot (nimi, osoite, sähköpostiosoite) tarkastetaan, ja tällä perusteella pystymme varmistamaan, että asiakas todella on ostanut arvostelemansa palvelun.

Virhevastuu ja reklamaatio-ohjaus

Jos palvelu ei vastaa sopimusta tai se on muutoin virheellinen, pyydetään kuluttaja-asiakasta ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun. Pikainen yhteydenotto helpottaa asian selvittämistä. Yritys- ja yhteisöasiakkaiden on reklamoitava 7 päivässä palvelun aloittamisesta. Palveluntarjoajana vastaa palveluiden ja tavaroiden virheistä kuluttaja-asiakkaille kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti.

Jos sopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

Yritysten ja yhteisöasiakkaiden osalta riitojen ensisijaisena ratkaisupaikkana on (yrityksen sijainnin tuomiopiirin) käräjäoikeus.

Asiakaspalvelu

Henkilökuntamme auttaa mielellään kaikissa palveluihimme liittyvissä kysymyksissä. Yhteystiedot: puh. 0400 717068 (asiakkaan liittymäsopimuksen mukainen hinta) tai sähköpostilla katja.meritahti@phnet.fi.
