

15.4.2019 päivitetty

Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen vähimmäissisältö kuntayhtymän järjestäessä palvelua palvelusetelillä

Seuraavat tiedot on **vähintään** oltava asiakkaan ja palveluseteliyrittäjän välisessä sopimuksessa sovittuna ja nähtävänä.

1. Asiakastiedot

- Asiakkaan nimi
- Käyntiosoite
- Laskutusosoite
- Puhelinnumero
- Asiakkaan edunvalvoja, jos sellainen on;
 - Edunvalvojan nimi
 - Postiosoite
 - Puhelinnumero
 - Sähköpostiosoite

2. Palveluntuottajan tiedot

- Palveluntuottajan nimi
- Käyntiosoite/ Postiosoite
- Y-tunnus
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön tiedot;
 - Yhteyshenkilön nimi
 - Puhelinnumero
 - Sähköpostiosoite

3. Sopimuksen kohde palvelusetelissä, sopimuksessa pitää näkyä mitä palvelusetelillä ostetaan

- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Omaishoitajan vapaan järjestäminen;
 - Sijaishoito kotona
 - Vuorohoito
 - Päivä, yö tai vuorokausihoito
- Tilapäinen kotihoito; kotipalvelu tai kotisairaanhoido
- Säännöllinen kotihoito; kotipalvelu
- Kotihoidon tukipalvelut; siivous, asiointi yms.
- Tehostettu palveluasuminen
- Henkilökohtainen apu/ vammaispalvelut

4. Palvelun suorituspaikka

- Suoritetaanko palvelu asiakkaan kotona
- Palveluntuottajan tiloissa

5. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta/ Sopimuksen voimassaolo

- Palvelun ja sopimuksen alkaen ja päättyen päivät (Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista palvelua tai määräajaksi annettavaa palvelua, enintään asiakkaan kuntayhtymältä saaman palvelusetelin voimassaolon ajan.)
- Palvelun määrä;
 - Tuntimäärä/ viikko
 - Tuntimäärä/ kuukausi
- Viikonpäivät joina palvelua tuotetaan

15.4.2019 päivitetty

- Yksittäisen käynnin aikatauluviive enintään minuuteissa (käynnin aikaikkuna/haitari)

6. Palvelusetelillä tuotetun palvelun hinta

- Palvelun kokonaishinta
- Palvelusetelin arvo (áhinta), jonka palveluntuottaja laskuttaa kuntayhtymältä
- Mahdollinen asiakkaan omavastuu, jonka asiakas maksaa palveluntuottajalle
- Mahdolliset matkakorvaukset (€/km), jotka asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelusetelillä tuotetusta palvelusta
- Asumispalvelua koskevassa sopimuksessa on eriteltyinä hoito ja hoivan osuus, sekä ateriapalvelut.
- Henkilökohtainen apu/ vammaispalvelut: Hinnat on määritelty sääntökirjassa ja ovat ns. kattohintoja. Asiakkaalta ei peritä omavastuuta tai matkakuluja.

7. Asiakkaan maksuehto

- Maksuehto päivinä
- Viivästyskorko on korkolain mukainen
- Palvelu on arvonlisäverotonta

8. Muut sovittavat asiat

- Mahdolliset asiakkaan avainten hallinnasta sovittavat asiat.
- Palvelun keskeytystilanteesta sovittavat maksukäytännöt ja käytännön asiat.

9. Sopimuskappaleet

- Sopimusta laaditaan kaksi (2) samansanaista kappaletta, yksi (1) kummallekin sopiaosapuolelle.

10. Allekirjoitukset

- Asiakkaan allekirjoitus
 - asiakkaan edunvalvojan allekirjoitus tarvittaessa
- Palveluntuottajan allekirjoitus

Sopimus pohjassa oltava, yleiset sopimus lausakkeet ja erimielisyyksien hoitaminen

- Tämä sopimus koskee vain palvelusetelillä hankittavaa palvelua.
- Asiakkaan itsensä ostama muu palvelu ei sisälly tähän sopimukseen.
- Muista palveluista asiakas ja palveluntuottaja tekevät erillisen sopimuksen.

Palvelun virhe ja viivästyminen

- Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun.
- Jollei viivästystä tai virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

Asiakkaan kuluttajansuoja

- Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset sekä niiden oikeusperiaatteet.
- Asiakas voi kääntyä ongelmatilanteissa kuluttajaviranomaisten puoleen, kuten esim. kuluttajaviraston, kuluttaja-asiamiehen tai kuluttajaneuvojan puoleen.
- Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla.
- Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.