

Palveluehdot

1. Näitä ehtoja sovelletaan kun kuluttaja-asiakas (jäljempänä asiakas) ostaa Lemmikkihoitola Toinen Koti -yritykseltä (jäljempänä palveluntarjoaja) koirien hoitoon liittyviä palveluita.

2. Palvelusta sopiminen

Asiakas voi varata palvelun joko paikan päällä palveluntarjoajan toimipisteessä tai yrityksen kotisivuilla muilla mainituilla tavoilla. Palvelun sisällöstä sovitaan varaushetkellä (asiakas hyväksyy kyseiset ehdot vahvistamalla varauksen). Lemmikkihoitola Toinen Koti toteuttaa palvelun sovitun mukaisesti. Asiakkaalla ei ole palveluiden jälleenmyyntioikeutta. Maksu suoritetaan joko etukäteismaksuna DigitalBookerin kautta, laskulla tai toimipisteessä ennen hoitojakson alkua tai välittömästi sen jälkeen.

3. Palvelun suorittaminen

Lemmikkihoitola Toinen Koti suorittaa palvelun sovittuna ajankohtana sekä asianmukaisella huolellisuudella ja ammattitaidolla saavuttaakseen sovitun lopputuloksen. Lemmikkihoitola Toinen Koti pidättää oikeuden harkintansa mukaan kieltäytyä palvelun suorittamisesta, jos kokee, että koira ei sovellu kyseiseen palveluun.

4. Omistajan vastuu

Asiakas on velvollinen antamaan pyydettävät tiedot koirastaan palvelun suorittamista varten. Asiakas vakuuttaa näiden oikeellisuuden allekirjoittamalla asiakassopimuksen. Asiakas vakuuttaa myös vastaavansa rehellisesti koiransa käytökseen ja persoonallisuuteen liittyvissä kysymyksissä sekä, että annetut tiedot koirasta ovat hänen parhaan käsityksen mukaan totuudenmukaisia.

Asiakas on myös vastuussa, että antaa palveluntarjoajalle kaikki oleelliset tiedot koirasta, joilla voi olla palvelun suorittamisen kannalta merkitystä. Myös sellainen tieto, jota palveluntarjoaja ei ymmärrä kysyä, mutta joka on otettava huomioon koiran hoidon kannalta, pitää tulla ilmi ennen hoidon alkua.

4.1 Koiran käyttäytyminen

Koiran tulee olla sosiaalistettu eikä saa olla aggressiivinen ihmisiä kohtaan. Ongelmatilanteissa (jos koiran käyttäytyminen aiheuttaa ongelmia tai vaaraa henkilökunnalle) palveluntarjoaja pidättää oikeuden päättää palvelun suorittamisen.

Koiran tulee lähtökohtaisesti olla sisäsiisti. Mikäli näin ei kuitenkaan ole, asiakkaan tulee kertoa tästä palveluntarjoajalle, jotta palveluntarjoaja osaa tarjota sopivaa palvelua koiralle.

Leikkaamattomien urosten kohdalla huomioitava, että jos koira merkkaillee sisätiloissa, palveluntarjoajalla on oikeus laittaa koiralle urosvyön.

4.2 Koiran terveydentila

Asiakkaan tulee varmistua siitä, ettei koiralla ole palveluun tuotaessa loisia, eikä se sairasta mitään tarttuvaa tautia. Mikäli koira on sairastanut jotakin tarttuvaa tautia, se ei saa tulla palveluntarjoajan tiloihin ennen kuin se on ollut vähintään kaksi (2) viikkoa oireeton. Sama rajoitus koskee myös saman talouden oireettomia koiria. Asiakkaan tulee myös pitää huoli siitä, että koiralla on suositusten mukaiset rokotukset kunnossa hoitojakson alkaessa. Mikäli koira on palveluun tuotaessa sairastanut tarttuvaa tautia tai kantaa loisia, asiakas vastaa täysimääräisesti palveluntarjoajalle sekä kolmansille osapuolille tästä aiheutuneista kustannuksista ja vahingoista. Palveluntarjoajalla on myös oikeus veloittaa edellä mainitun syyn vuoksi kesken jääneen tai suorittamattoman palvelun hinta asiakkaalta kokonaisuudessaan.

4.3 Nartun juoksuaika

Koiraa, jolla on juoksuaika, ei saa tuoda hoitoon. On asiakkaan vastuulla varmistua, että juoksut varmasti ovat päättyneet ennen hoitoon tuomista. On suositeltavaa pitää muutaman viikon karenssiaika ennen hoitoon tuomista juoksujen jälkeen. Asiakas vastaa kaikista seuraamuksista, vastuista ja vahingoista, jotka johtuvat tämän ehdon rikkomisesta. Juoksuista hyvitetään poissaolo kokonaisuudessaan.

4.4 Koiran tuominen palveluun

Asiakas sitoutuu tuomaan koiransa sovittuna ajankohtana. Mikäli palvelua ei saada suoritettua palvelulle varatussa ajassa asiakkaan myöhästymisen takia, palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa palvelusta täysi hinta.

4.5 Koiran nouto palvelun jälkeen

Asiakas sitoutuu myös noutamaan koiransa sovittuna ajankohtana. Mahdollisesta viivästyisestä on ilmoitettava palveluntarjoajalle heti kun viivästys on tiedossa. Palveluntarjoajalla on oikeus periä asiakkaalta ylimääräisestä hoidosta aiheutuneet kulut sekä veloittaa lisäajasta hinnaston mukaisesti.

Päivähoidosta koira tulee noutaa aukioloaikojen puitteissa. Myöhästyneestä noudosta palveluntarjoajalla on oikeus toimia kuin koira olisi kyseisen vuorokauden täysihoidossa ja veloittaa tästä hinnaston mukaisesti. Sama koskee myöhäistä noutoa täysihoidosta, jolloin palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa uuden alkavan vuorokauden mukaan.

Jos asiakas ei ilmoita myöhästymisestä mitään, eikä palveluntarjoaja tavoita häntä tai varahenkilöä yhden (1) vuorokauden sisällä, palveluntarjoajalla on oikeus toimia kuin koira olisi löytöeläin ja toimittaa se lain mukaiseen talteenottoaikaan. Kaikista myöhästymisestä aiheutuvista kustannuksista vastaa asiakas.

4.6 Asiakkaan vahingonkorvausvastuu

Asiakas on korvausvelvollinen mahdollisista hänen tai koiransa aiheuttamista vahingoista omaisuudelle, kiinteistölle sekä ihmisille ja muille koirille, paitsi jos vahinko on aiheutunut palveluntarjoajan huolimattomuudesta tai tahallisuudesta.

5. Hinnasto

Palveluiden hinnat löytyvät eriteltynä hinnastossa yrityksen kotisivuilla. Palveluntarjoaja pidättää myös oikeuden muutoksiin hinnoittelussaan.

6. Aukioloajat ja hoitoajat

Palveluntarjoajan ajankohtaiset aukioloajat löytyvät yrityksen kotisivuilta.

Yksi (1) vuorokausi täysihoitoa/sporttilomaa oikeuttaa koiralle 24 tuntia hoitoa ja siihen sisältyy siis yksi (1) päivä ja yksi (1) yö, hoitajaksona joko aamu-aamu tai ilta-ilta. Mahdolliset poikkeavuudet hoitoaikoihin löytyvät yrityksen kotisivuilta.

7. Maksu

Sovittu hinta edellyttää, että maksut suoritetaan sopimuksen mukaan. Asiakas on henkilökohtaisesti vastuussa maksuistaan palveluntarjoajalle.

8. Maksuehdot

Asiakkaan tulee maksaa palvelu viimeistään koiran sovittuna noutoajankohtana, poikkeuksena hoitajaksot, jotka maksetaan aina etukäteen. Jos asiakas ei maksa palvelua sovittuna ajankohtana, tulee hänen maksaa viivästyneelle määrälle kulloinkin voimassa olevan korkolain mukaista viivästyskorkoa, sekä korvata palveluntarjoajalle velan perinnästä aiheutuneet kohtuulliset ja tarpeelliset kulut.

9. Peruutukset

Katso tarkemmat ehdot peruutusehdoista.

10. Henkilötiedot

Tästä lisää yrityksen tietosuojaselosteessa.

11. Valokuvat

Palveluntarjoaja voi ottaa valokuvia asiakkaan koirasta ja käyttää niitä yrityksen viestintä- ja markkinointitarkoituksiin valitsemissaan medioissa. Palveluntarjoaja ei suorita tästä korvausta asiakkaalle ja pitää oikeudet valokuviin itsellään. Palveluntarjoajalla ei myöskään ole velvollisuutta ilmaista eläimen tai sen omistajan nimeä kuvaa käyttäessään.

12. Palveluehtojen päivittäminen

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden tarkistaa sopimusehtoja sekä muuttamaan niitä tilanteen vaatiessa.

13. Riidanratkaisu

Sopijapuolten väliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan keskinäisin neuvotteluin. Asiakkaalla on kuitenkin aina mahdollisuus viedä riita kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

14. Palveluntarjoaja pitää asiakkaan ajan tasalla koiraa koskevissa normaalista poikkeavissa tilanteissa. Vahingoista ja sairastumisista ilmoitetaan viipymättä asiakkaalle tai varahenkilölle. Mikäli koiran tila sen vaatii, on hoitolalla oikeus viedä koira eläinlääkəriin viipymättä. Hoitola veloittaa eläinlääkəriin hoidosta ja lääkityksestä sekä kuljetuksesta aiheutuvat kulut asiakkaalta.

15. Palveluntarjoajalla on vastuuvakuutus mahdollisia hoitolan työntekijän aiheuttamia vahinkoja varten. Asiakas vastaa kaikista kuluista koiran loukkaantumiseen, sairastumiseen, sairauden hoitoon, katoamiseen, karkaamiseen tai kuolemaan liittyen, ellei vahinko johdu palveluntarjoajan huolimattomuudesta tai tahallisuudesta. Lähtökohtana on koiran ostohinta. Palveluntarjoaja ei vastaa koirien tartunnoista.

16. Palveluntarjoaja ei vastaa kustannuksista vahingoissa, jotka aiheutuvat koiran mukana tulevista puutteellisista varusteista. Asiakas huolehtii siitä, että koiralla on sellaiset tarvikkeet ulkoiluttamiseen, että koira ei pääse niistä irti (esim. panta ei lähde koiran pään yli tai valjaat eivät pääse luiskahtamaan koiran kääntyessä äkillisesti).

17. Mikäli asiakas on antanut luvan koiran ulkoiluttamiseen vapaana aidatulla piha-alueella ja koira karkaa joko kiipeämällä, kaivautumalla aidan ali tai muilla tavoin, tai jos koira kiipeää/murtautuu ulos huoneestaan tai ulkotarhasta ja karkaa, palveluntarjoaja ei vastaa koiran karkaamisesta tai katoamisesta aiheutuvista kustannuksista tai koiran arvosta, jollei palveluntarjoajan katsota tahallisuudellaan myötävaikuttaneen koiran karkaamiseen. Mikäli asiakas on antanut luvan ulkoiluttaa koiraa hoitolan ulkopuolella maastossa irti ja koira karkaa/katoaa, ei palveluntarjoaja ole korvausvelvollinen.

18. Mikäli koira rikkoo itseään huoneessa tai ulkona ollessaan tai syö ulkona jotain sopimatonta, palveluntarjoaja ei vastaa näistä aiheutuneista kustannuksista.

19. Koira luovutetaan ainoastaan henkilölle, joka sopimuksen on allekirjoittanut tai henkilölle, jonka sopimuksen allekirjoittaja on erikseen sopimusta tehtäessä nimennyt.

20. Koiran käyttäytymisen kärjistyessä erittäin haastavaksi hoitojakson aikana, on asiakas veloitettu hakemaan koiransa pois viipymättä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi paikkojen tuhoaminen, taukoamaton haukkuminen yli vuorokauden ajan, kykenemättömyys rauhoittumaan tai muu käytös, joka voisi johtaa koiran loukkaantumiseen. Suosittelemme tutustumishoitoa ennen pidemmän hoitojakson varaamista.

21. Mikäli hoitojakso keskeytyy palveluntarjoajasta riippumattomista syistä, on asiakas veloitettu maksamaan hoitomaksu täysimääräisenä. Muutokset hoitojakson pituuteen on tehtävä viimeistään viikko (7 vrk) ennen hoitojakson alkamista.

22. Mahdolliset huomautukset hoidosta on asiakkaan tehtävä kirjallisesti viimeistään 7 vrk kuluttua hoidon päättymisestä.

23. Hoitolalla on oikeus olla luovuttamatta koira asiakkaalle ennen kuin hoitojakso sekä mahdolliset lisäpalvelut on maksettu kokonaisuudessaan.

24. Jos asiakas antaa luvan pitää koira vapaasti muiden koirien kanssa, tiedostaa hän mahdolliset riskit. Palveluntarjoaja ei ole korvausvelvollinen koirien leikeissä sattuneissa vahingoissa. Koirat leikkivät aina valvotusti.