Palveluehdot

Hemby Oy

2910554-3
Itämerenkatu 3B, 00180 Helsinki

18.12.2025

Sisällysluettelo

Sopijaosapuolet 3
- Palvelun tarjoaja 3
- Palvelun asiakas ja tilaaja 3
- Palvelun tuottaja 3

Fyysisten palveluiden käyttöehdot 3
- Hembyn vaitiolovelvollisuus 3
- Palvelun tilaaminen ja suorituspaikka 3
- Palvelun sisältö 3
- Minimityöaika, palvelun hinta ja maksu 4
- Peruutukset ja muutokset 5
- Rahan käsittely 6
- Matkakulut ja kilometrikorvaukset 6
- Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot 6
- Luottotietojen tarkistaminen 6
- Reklamaatiot, irtisanominen, sovellettava laki ja riidanratkaisu 7

Digitaalisten palveluiden käyttöehdot 8
- Käyttöoikeus 8
- Immateriaalioikeudet 9
- Muut ehdot 9

Voimassaolo 9

Hembyn vastuu ja vakuutukset 9

Sopijaosapuolet

Palvelun tarjoaja

Hemby Oy (myöhemmin ”Hemby”)

Y-tunnus: 2910554-3

Sähköposti: info@hemby.fi

Puhelin: 010 299 8 299

Käyntiosoite: Itämerenkatu 3 B, 00180 Helsinki

Postiosoite: Itämerenkatu 3 B, 00180 Helsinki

www.hemby.fi

Palvelun asiakas ja tilaaja

Asiakas ja tilaaja kuvaa henkilöä, joka on tilannut palvelua. Asiakas ja tilaaja kuvaa sekä itse henkilöä, jolle palvelua tuotetaan sekä hänen mahdollista omaistansa, joka on palvelun tilannut tai toimii esimerkiksi palvelun maksajana. Palvelun tilaajana voi siis toimia myös asiakkaan omainen, edunvalvoja tai ystävä.

Palvelun tuottaja

Palvelun tuottaja on Hemby ja Hembyn asiakastyötä tekevät työntekijät (eli helpperit). Hembyllä on oikeus tuottaa palvelu itse tai käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Jokainen Hembyn työntekijä on sitoutunut noudattamaan Hembyn yleisiä toimintaohjeita.

Fyysisten palveluiden käyttöehdot

Hembyn vaitiolovelvollisuus

Asetamme toiminnallemme ja henkilökunnallemme tiukat luotettavuus- ja laatuvaatimukset. Kaikkia työntekijöitämme sitoo vaitiolovelvollisuus.

Palvelun tilaaminen ja suorituspaikka

Palvelu tilataan Hembyltä tilauslomakkeella, puhelimitse, sähköpostitse, chatin kautta, puhelinsovelluksesta tai tutustumiskäynnin yhteydessä. Sopimus syntyy, kun Hemby vahvistaa asiakkaan tilauksen ja sen sisällön. Palvelu suoritetaan palvelun tilauksen yhteydessä ilmoitetussa osoitteessa, julkisissa tiloissa tai erikseen sovitussa paikassa. Palveluiden saatavuudessa saattaa olla alueellisia eroja.

Palvelun sisältö

Hemby tuottaa asiakkaalle sovitusti palveluja, jotka edesauttavat asiakkaan fyysistä ja/tai psyykkistä toimintakykyä. Palvelu räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaiseksi

yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan hänen omaistensa kanssa erikseen sovittavalla tavalla.

Hemby nimeää asiakkaalle henkilön (helpperin), joka pääsääntöisesti tuottaa asiakkaalle palvelun. Hän voi olla henkilökohtainen avustaja, sotealan koulutettu hoitaja, siivooja, lastenhoitaja, fysioterapeutti, jalkahoitaja tai/ja lääkäri. Nimetyn henkilön valintaan vaikuttaa asiakkaan tilaama palvelu, esimerkiksi hoivapalvelussa asiakaskäynnit suorittavat sotealan koulutettu hoitaja. Mikäli asiakkaalla on useampia käyntejä viikossa, Hemby voi nimetä asiakkaalle tiimin, jotka hoitavat asiakkaan palvelukäynnit yhteistyössä.

Avustajilta ja siivoojilta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan ammattitutkintoa, joten he eivät suorita hoidollisia tai sairaanhoidollisia toimenpiteitä osana palvelua.

Hoivakäyntejä tekeviltä hoitajilta edellytetään soveltuva sosiaali- tai terveysalan koulutusta ja/tai kokemusta, jotta hän pystyy auttamaan ei-kotisairaanhoidollisissa sosiaalihuollon tehtävissä, kuten hygienian ja suihkutuksen tukemisessa. Hoitaja ei auta lääkehoidossa tai muissa kotisairaanhoidon tehtävissä. Hoitaja voi auttaa lääkehuollossa noutamalla lääkkeitä apteekista ja muistuttamalla asiakasta lääkkeiden ottamisesta, mutta ei voi ottaa vastuuta lääkehoidon toteutumisesta.

Hemby ei tuota kotisairaanhoidollisia toimenpiteitä osana palvelua. Kyseisiin toimenpiteisiin kuuluu esimerkiksi seuraavat osa-alueet: lääkkeiden jako, haavanhoito, ompeleiden poisto, korvien huuhtelu, veri- ja virtsakokeiden otto, pistokset ja muut kotisairaanhoidon toimenpiteet. Näitä toimenpiteitä suorittaa muu tarvittavan kokemuksen omaava sairaanhoitaja tai vastaavan ammattitutkinnon suorittanut tuottaja, jolla on vaadittavat luvat.

Minimityöaika, palvelun hinta ja maksu

Arjen apu ja hoivakäyntien minimiveloitusaika on 1,5 tuntia. Kotisiivouksen ja ikkunanpesun minimiveloitusaika on 2 tuntia. Lisäpalveluiden, kuten fysioterapian, minimiajat ovat palvelukohtaisia.

Hemby laskuttaa asiakasta kuukausittain toteutuneista (ja peruutusehtojen vastaisesti perutetuista) asiakaskäynneistä. Asiakasta laskutetaan aina suunnitellun ajan mukaisesti. Mikäli toteutunut käyntiaika alittaa suunnitellun käyntiajan, Hemby laskuttaa asiakasta suunnitellun käyntiajan mukaisesti. Suunnitellun ajan ylittävä lisäaika laskutetaan jokaisen alkavan 15min mukaan.

Palvelun hinta on yrityksen kotisivuilla ilmoitetun hinnaston mukainen. Tuntihinta on arvonlisäveroton, kun sen tarjoamisen edellytykset täyttyvät asiakkaan tapauksessa. Palvelun hinnastoissa sovelletaan työehtosopimuksen mukaisia lisiä:

- Ilta klo 18-21 +15 %,
- yöt klo 21-06 +30 %,
- la klo 6-20 +25 % sekä
- la klo 20-24, su ja pyhät +100 %

Sunnuntaiksi luetaan uudenvuodenpäivä, loppiainen, pitkäperjantai, pääsiäissunnuntai, 2. pääsiäispäivä, vapunpäivä, helatorstai, juhannusaatto, juhannuspäivä, pyhäinpäivä, itsenäisyyspäivä, jouluaatto, joulupäivä ja tapaninpäivä. Sunnuntaikorotus veloitetaan

myös edellä mainittuja päiviä edeltävänä päivänä klo 20–24 välisenä aikana lukuun ottamatta juhannus- ja jouluaattoa edeltäviä päiviä.

Maksuehto on 14 päivää netto. Maksukehotuksesta perimme 5 € laskutuslisän. Pidätämme oikeuden hinnan- ja toimitusehtojen muutoksiin yhden (1) kuukauden varoitusajalla.

Lasku lähetetään sähköpostitse tilaajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen, postiosoitteeseen tai verkkolaskuna, mikäli asiakas on muuttanut laskun verkkolaskuksi. Sovittaessa lasku voidaan osoittaa myös kolmannelle osapuolelle kuten omaiselle, jos kyseinen kolmas osapuoli sitoutuu maksuvelvollisuuteen.

Mikäli asiakkaan laskutus tapahtuu paperilla postitse, Hemby laskuttaa paperilaskusta 5 € käsittelymaksun. Sähköpostitse tai e-laskuina lähetettävistä laskuista ei peritä käsittelymaksua.

Laskua tai palvelua ei voi maksaa käteisellä käynnin yhteydessä.

Peruutukset ja muutokset

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tai siirtää käynti veloituksetta kaksi vuorokautta (48h) ennen sovittua ajankohtaa. Alle 48h sisällä tehdyistä peruutuksista veloitetaan täysi hinta suunnitellun ajan mukaisesti. Hemby ja asiakas voivat keskinäisessä yhteisymmärryksessä siirtää sovittua käynnin suorittamisen ajankohtaa alle 48h sisällä suunnitellusta ajankohdasta. Mikäli asiakas sopii käynnin siirrosta, asiasta tulee käydä keskustelu myös laskutuksen osalta, jotta Hemby voi tarkistaa, että siirto voidaan tehdä peruutusehtojen mukaisesti peruutuksen sijasta. Mikäli asiakkaalla on käytössään hyvinvointialueen palveluseteli, peruutusehtoa sovelletaan palvelusetelin sääntökirjan mukaisesti *(esimerkki: mikäli palvelusetelin peruutusehto on 24h, Hemby noudattaa palvelusetelin peruutusehtoa).*

Mikäli asiakas on joutunut sairaalaan, peruutuksen tai siirron voi tehdä veloituksetta alle 48h ennen sovittua ajankohtaa. Tämä edellyttää kuitenkin, että asiakas itse tai hänen omaisensa esittää pyydettäessä lääkärintodistuksen Hembylle.

Asiakkaan poissaolo aiemmin sovittuna palvelukäynnin ajankohtana tulkitaan palvelun peruuttamiseksi alle vuorokauden sisään, jolloin Hemby lähettää laskun käynnistä asiakkaalle.

Mikäli asiakkaalle nimetty työntekijä (helpperi) joutuu perumaan käynnin esimerkiksi sairastumisen vuoksi, pyrkii Hemby ensisijaisesti järjestämään kyseiselle ajankohdalle sijaisen asiakkaan niin toivoessa. Mikäli sijaisen järjestäminen ei ole mahdollista, sopivat asiakas ja Hemby uudesta ajasta palvelun tuottamiseksi. Mikäli palvelu peruuntuu Hembyn työntekijän (helpperin) ilmoittamana, palvelusta ei laskuteta asiakasta.

Työntekijä (helpperi) ei ole velvollinen suorittamaan sovittua asiakaskäyntiä, jos hän havaitsee käynnille saapuessaan asiakkaan olevan päihtyneessä tilassa tai asiakkaan käytös on uhkaavaa tai epäasiallista. Asiakasta veloitetaan tällöin kuitenkin suunnitellun käynnin mukaisesti.

Rahan käsittely

Ostosten tekeminen asiakkaiden puolesta on monelle tärkeä palvelu. Mikäli asiakas ei itse voi olla mukana asioilla, tulee asiakkaan noudattaa Hembyn ohjeistusta maksuliikenteen järjestämisessä. Ennen ostosreissua asiakkaan tulee antaa Hembyn työntekijälle (helpperille) käteistä rahaa ostosten tekemiseen. Ostosreissun jälkeen Hembyn työntekijä (helpperi) tuo mahdolliset vaihtorahat, kuitin ja ostokset takaisin asiakkaalle. Lisäksi on suotavaa, että ostosreissun jälkeen tositteet tarkistetaan yhdessä Hembyn työntekijän (helpperin) ja asiakkaan kanssa. Ostokset tehdään asiakkaan antaman ostoslistan mukaisesti. Työntekijät (helpperit) eivät kuitenkaan osta alkoholijuomia ja muita päihteitä asiakkaan puolesta. Ostosreissun on tapahduttava asiakaskäynnin aikana, joten Hembyn työntekijä (helpperi) ei saa esimerkiksi ottaa asiakkaan rahaa mukaan käynniltä lähtiessään ja tuoda ostokset, vaihtorahan ja kuitin seuraavan käynnin yhteydessä.

Työntekijät (helpperit) eivät koskaan pyydä tai ota vastaan asiakkaan pankki-/luottokortteja, PIN-koodeja tai muita henkilökohtaisia tietoja, eikä asiakkaan tule niitä luovuttaa työntekijälle (helpperille). Mikäli asiakas tarvitsee käynnillä apua esimerkiksi pankkilaskun maksamiseen sähköisesti, tulee apu järjestää siten, että työntekijä (helpperi) ei käsittele tai katsele asiakkaan pankkitietoja.

Matkakulut ja kilometrikorvaukset

Hemby ei lähtökohtaisesti veloita matkakuluja käynneistä etenkin palvelupaikkakuntien kaupunkialueilla. Hembyllä on kuitenkin oikeus veloittaa asiakkaalta yli 10 km ylittävältä matkalta kilometrikorvaukset per suunta. Etäisyys katsotaan kiinteästä pisteestä asiakkaan määrittelemään kohteeseen, jossa palvelu tuotetaan. Kiinteäksi pisteeksi määritellään Hembyn työntekijän (helpperin) kotiosoite. Mahdollisista matkakuluista sovitaan aina ennakkoon asiakkaan kanssa.

Mikäli asiakkaan palvelutilaukseen ja -sisältöön kuuluu, että työntekijä, (helpperi) hyödyntää autoa osana palvelua, Hemby perii matkakulut asiakkaalta ajettujen kilometrien mukaisesti. Kilometrikorvattavat matkat sisältävät sekä asiakaskäynnin aikana ajetut kilometrit että työntekijän (helpperin) saapumisen ja asiakaskäynniltä lähtemisen myötä kertyneet kilometrit.

Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot

Asiakkaan tulee antaa Hembylle tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat tiedot. Hembyn keräämiin ja tallentamiin henkilötietoihin sovelletaan Hembyn tietosuojakuvausta, joka on julkaistu Hembyn kotisivuilla.

Asiakkaan ei tule luovuttaa Hembyn työntekijälle mitään salassa pidettävää arkaluontoista tietoa, kuten salasanoja.

Luottotietojen tarkistaminen

Varaamme oikeuden asiakkaan/tilaajan luottotietojen tarkistamiseen palvelun tilaamisen yhteydessä ja/tai sen jälkeen.

Reklamaatiot, irtisanominen, sovellettava laki ja riidanratkaisu

Mikäli asiakkaalla on palvelun laatuun tai toteutukseen liittyviä huomautuksia tai asiakas haluaa hakea hyvitystä, tulee asiakkaan tai hänen omaisensa aina ottaa ensin yhteyttä Hembyn asiakaspalveluun. Reklamaatiot tulee lähettää kirjallisesti Hembylle sähköpostitse (info@hemby.fi). Reklamaatioon tulee kuvata palvelun tuottamisen yhteydessä tapahtunut puute sekä kuvaus asiakkaan toiveesta koskien mahdollista korvausta. Reklamaatio tulee ilmoittaa Hembylle kohtuullisessa ajassa tai viimeistään 7 vuorokauden kuluttua siitä, kun mahdollinen puute on huomattu tai puute olisi pitänyt huomata. Asiakkaan tulee toimittaa tarvittavat tiedot ja todistusaineistot (esimerkiksi valokuvat) vahingoista tai puutteista. Jos palvelun suorituksessa on selkeästi puutteita, asiakas voi vaatia kyseisen puutteellisuuden korjaamista, hinnanalennusta tai kaupan purkua. Hemby pyrkii aina ensisijaisesti korjaamaan asian keskustelemalla yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa ja palveluntuottajan kanssa.

Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta saada haluamaansa henkilöä tuottamaan palvelua. Tarvittaessa, tai asiakkaan omasta pyynnöstä, Hemby pyrkii etsimään asiakkaalle uuden työntekijän (helpperin) ja /tai muun palveluntuottajan Hembyltä veloituksetta.

Palveluiden toimittaminen voidaan keskeyttää heti ja uusien palveluiden tarjoaminen evätä, jos asiakkaan toiminta on sopimuksen tai Suomen lain vastaista.

Asiakkaalla on oikeus purkaa toimeksianto, jos Hemby rikkoo olennaisesti näitä sopimusehtoja tai tehtyä sopimusta, eikä korjaa menettelyään pyynnöstä viivytyksettä.

Tilaussopimusten lopullinen irtisanominen tapahtuu asiakkaan aloitteesta ja asiakkaan kanssa sovitussa laajuudessa. Asiakkaalla ei ole muuta irtisanomisaikaa kuin edellä mainitut peruutusehdot.

Hembyllä on oikeus purkaa toimeksianto, jos asiakas olennaisesti laiminlyö näiden ehtojen mukaiset velvollisuutensa, eikä korjaa toimintaansa viivytyksettä Hembyn pyynnöstä.

Hembyllä on oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen ja kieltäytyä toimittamasta uusia palveluita, jos laskun maksu erääntyy, tai mikäli on todennäköistä, että asiakas on maksukyvytön. Hembyllä on tässä tilanteessa velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle palvelujen peruutuksesta, kunnes maksut on suoritettu.

Hembyllä on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi kirjallisella ilmoituksella asiakkaalle, jos asiakas rikkoo sopimusta olennaisesti tai jos on ilmeistä, että asiakas on aikeissa rikkoa sopimusta olennaisesti lähitulevaisuudessa. Lisäksi Hemby pidättää itsellään oikeuden irtisanoa sopimus ja lopettaa palvelun tarjoaminen oman harkintansa mukaan ilmoittamalla siitä asiakkaalle vähintään 30 päivää etukäteen.

Jos asiakas on luonnollinen henkilö, on hänellä oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä (peruutusaika). Asiakas ymmärtää, että jos palvelu alkaa asiakkaan toiveesta ennen peruutusajan umpeutumista, peruutusoikeutta ei voi käyttää enää sen jälkeen, kun palvelu on suoritettu. Jos asiakas haluaa käyttää mainittua peruutusoikeutta, asiakkaan on lähetettävä selkeä ilmoitus sopimuksen peruutuspäätöksestä Hembylle (esimerkiksi kirjeitse tai sähköpostilla). Hembyn yhteystiedot on esitetty yllä.

Jos asiakas peruuttaa sopimuksen, Hemby palauttaa kaikki asiakkaan mahdollisesti ennakkoon suorittamat maksut. Maksut palautetaan ilman tarpeetonta viivytystä ja enintään neljätoista päivää sen jälkeen, kun Hemby sai tiedon asiakkaan päätöksestä peruuttaa sopimus. Tältä ajalta ei suoriteta korkoa. Toteutetuista palveluista maksut peritään hinnaston mukaisesti, eikä niitä palauteta.

Yksittäisen palvelukäynnin tilauksen osalta Hembyllä on oikeus laskuttaa asiakasta, mikäli käynnin peruminen on ilmoitettu alle 48 h sisällä (kohta peruutukset ja muutokset).

Palveluehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti asiakkaan ja Hembyn välillä, tarvittaessa kuluttajaoikeusneuvojan avulla. Mikäli neuvotteluilla ei päästä ratkaisuun, kaikki erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa ensimmäisenä oikeusasteena.

Kuluttajilla on oikeus nostaa kanne kuluttajan kotipaikan käräjäoikeudessa. Riitatapauksissa kuluttajat voivat myös saattaa asian Kuluttajariitalautakuntaan (kuluttajariita.fi) tai Euroopan Komission tarjoamaan ODR-palveluun (Online Dispute Resolution, ec.europa.eu/odr).

Digitaalisten palveluiden käyttöehdot

Hemby tarjoaa asiakkailleen digitaalisia palveluita sisältäen mm. sisältöjä, neuvontaportaaleja ja palvelun tilaamiseen, tuottamiseen ja seurantaan liittyviä sovelluksia (myöhemmin ”palvelu”).

Palvelun käyttöön liittyy seuraavat käyttöehdot. Tietyt palvelut tai palvelun osat voivat sisältää käyttöehtojen sijaan tai lisäksi sovellettavia erityisiä ehtoja, kuten rekisteröitymistä edellyttävien palvelujen sopimusehtoja. Kuhunkin palveluun erikseen sovellettavat ehdot ovat saatavilla ko. palvelun sisäänkirjautumisen yhteydessä.

Käyttöoikeus

Palvelun käyttö on osoitus siitä, että käyttäjä hyväksyy ja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia käyttöehtoja.

Palvelussa annettua informaatiota ei voida pitää sen antajaa sitovana tarjouksena, ellei nimenomaisesti ole toisin ilmoitettu. Hemby myöntää käyttäjälle rajoitetun käyttöoikeuden käyttää palvelua ja sen sisältämää aineistoa. Hemby myöntää käyttäjälle oikeuden katsella ja ladata palvelun sisältämiä aineistoja sekä tulostaa niitä vain käyttäjän omaa, henkilökohtaista ja ei-kaupallista käyttöä varten.

Käyttöoikeuteen liittyy seuraavat rajoitukset:

1. käyttäjällä ei ole oikeutta muokata aineistoa millään tavalla eikä jäljentää, esittää julkisesti tai muulla tavoin julkistaa aineistoa tai käyttää sitä kaupallisessa tarkoituksessa.

2. käyttäjä on velvollinen säilyttämään kaikissa lataamansa aineiston tulosteissa ja kopioissa kaikki kyseisen aineiston sisältämät tekijänoikeus- ja muut oikeuksiin liittyvät ilmoitukset.

Immateriaalioikeudet

Palvelu ja sen sisältämä aineisto on tekijänoikeuslakien ja kansainvälisten tekijänoikeussopimusten tarkoittamaa, tekijänoikeudellisesti suojattua aineistoa. Palvelun omistusoikeus sekä tekijänoikeus ja kaikki muut palveluun ja sen sisältämään aineistoon liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Hembylle, sen yhteistyötahoille tai muille oikeudenhaltijoille.

Muut ehdot

a) Palvelu saattaa sisältää linkkejä kolmansien osapuolten ylläpitämiin Internetsivustoihin. Hemby ei vastaa kyseisten Internet-sivustojen oikeellisuudesta, luotettavuudesta tai tietoturvasta.
b) Mikäli käyttäjä välittää palvelun kautta Hembylle henkilötietoja, käyttäjän tulee antaa itsestään oikeat tiedot.
c) Hembyllä on oikeus ilman ennakkoilmoitusta muuttaa palvelun osia, korjata palvelussa ilmenneitä virheitä ja puutteita ja tehdä muita muutoksia palveluun.
d) Hemby tekee parhaansa, että palvelu olisi käytössä jatkuvasti ja häiriöttä. Hemby ei kuitenkaan vastaa palvelun keskeytyksettömästä, oikea-aikaisesta eikä virheettömästä toiminnasta.

Voimassaolo

Palveluehdot astuvat voimaan tilaushetkestä ja ovat voimassa siihen asti, kunnes asiakas ilmaisee, ettei halua enää jatkaa Hembyn palveluiden parissa ja kunnes osapuolet ovat suorittaneet ehtojen mukaiset velvollisuutensa.

Hembyn vastuu ja vakuutukset

Hemby on vakuutettu Pohjolan vastuuvakuutuksella. Vahingonkorvausvelvollisuus, vastuun laajuus ja rajoitukset määräytyvät vakuutusehtojen mukaisesti. Korvausvaatimus on esitettävä seitsemän (7) päivän ja korvattava summa kuitteineen kolmen (3) kuukauden kuluttua vahingon sattumisesta. Mahdollisista palvelukäynnillä tuottajan toiminnasta aiheutuvista esinevahingoista Hemby korvaa aiheutuneet vahingot, mutta ei vastaa välillisistä vahingoista.

Tässä kohdassa todettu ei rajoita Hembyn lakisääteistä vastuuta palvelun virheistä kuluttaja-asiakkaitamme kohtaan tai muuta vastuuta, jota ei lain mukaan voida rajoittaa tai poistaa.