

## **YLEISET SOPIMUSEHDOT KOTIMUUTTOIHIN**

**1.6.2010**

*Yleisiä sopimusehtoja noudattavat Suomen Muuttopalveluyritykset ry:n (SMPY) ja Suomen Kuljetus ja Logistiikka SKAL ry:n jäsenyritykset. Nämä ehdot ovat tekijänoikeuksin suojattuja ja niihin viittaaminen, niiden käyttö missään muodossa tahansa sekä niiden kopiointi on sallittu vain jäsenyrityksille.*

### **1. Sovellettavuus**

Näitä ehtoja sovelletaan Suomen rajojen sisäpuolella tapahtuvassa yksityiseen tarkoitukseen tilatussa muuttopalvelussa.

Kuluttajaa kutsutaan näissä määräyksissä tilaajaksi. Osapuolta, joka ottaa muuton tehtäväkseen, kutsutaan muuttopalveluyritykseksi.

Muuttopalveluyritys on vastuussa näiden määräysten mukaisesti palvelun suorittamisesta kokonaisuudessaan, vaikka joku toinen osapuoli muuttopalveluyrityksen toimeksiannosta suorittaa palvelun kokonaan tai osittain.

### **2. Sopimuksen syntyminen**

Muuttopalveluyrityksen tulee tarjota asiakkaalleen mahdollisuus tarjouspyynnön tekemiseen yrityksen internetsivujen kautta. Asiakas täyttää tarjouspyyntölomakkeen ja lähettää sen muuttopalveluyritykselle, joka tekee yksilöllisen tarjouksen asiakkaalle. Mikäli asiakas tekee tarjouspyynnön puhelimitse tai sähköisesti, muuttopalveluyritys antaa tarjouksen vastaavalla tavalla. Sopimus asiakkaan ja yrityksen välillä syntyy, kun asiakas hyväksyy hänelle annetun tarjouksen ja yritys vahvistaa sopimuksen syntymisen.

### **3. Toimeksiannon kattavuus**

Toimeksianto käsittää koti-irtaimiston siirron sovitusta lähtöosoitteesta huoneiston sisältä sovittuun vastaanotto- osoitteeseen huoneiston sisälle sisältäen muuttotavaroiden lastauksen ajoneuvoon, niiden purkamisen ajoneuvosta ja siirtämisen huoneiston sisälle määräpaikassa. Toimeksiannon kattavuus ja alkamisajankohta ilmenevät tilausvahvistuksesta.

Mikäli ei ole erikseen sovittu, toimeksianto ei pidä sisällään seuraavia palveluita:

- a. asuntoon kuuluvien kiinteiden kalusteiden ja erilaisten kodinkoneiden irrotukset/kiinnitykset eikä näiden ja siirrettävien kalusteiden purku/kasaus tai asennustyöt
- b. kiinteistön pintojen sekä muutettavien kalusteiden suojaaminen
- c. arvoesineiden, rahan, pankkikirjat, arvopaperit, jalometallit, korut tai muiden näitä vastaavien arvoesineiden kuljetus
- d. kassakaappien, pianojen tai muiden erityisen raskaiden esineiden siirrot
- e. henkilöille ja tai omaisuudelle vaaraa aiheuttavien esineiden kuljetus esim. tulenarat aineet, räjähteet, syövyttävät tai pahanhajuiset aineet, aseet ja ammukset
- f. eläinten ja elävien kasvien sekä näiden säilytystilojen kuljetus (esim. akvaario)
- g. siivouspalvelut
- h. lämpösäädelyä kuljetusta edellyttävien tavaroiden muuttaminen

i. muuttolaatikat ja pakkausmateriaali

#### 4. Tilaajan velvollisuudet

Tilaajan tulee ilmoittaa kaikista niistä seikoista, joilla voidaan katsoa olevan merkitystä toimeksiannon suorittamiseen:

- muutettavan irtaimiston määrä, asuinpinta-alat sekä varastotilat lähtö- ja määräpaikoissa
- sisäänajotie ja hissien toimivuus sekä niiden painorajoitukset molemmissa osoitteissa
- erityisen painavat ja tilaa vievät esineet, kuten piano ja isot kaapit,
- esine tai esineet, jotka voivat ominaisuuksiensa takia aiheuttaa vahinkoa henkilöille tai kuljetusvälineille
- erityisen arvokkaat esineet tai esineryhmät sekä helposti särkyvät esineet
- työturvallisuutta mahdollisesti vaarantavat seikat
- tavaramäärän lisääntyminen mahdollisen arviointikäynnin jälkeen

Tilaajan tulee tehdä luettelo erityisen arvokkaista tai helposti särkyvistä esineistä kuten tauluista ja antiikkiesineistä. Tilaajan tulee antaa kirjallinen arvio näiden esineiden markkina-arvosta.

Mikäli tilaaja ei anna muuttopalveluyritykselle etukäteen tässä kohdassa mainittuja tietoja, vastaa tilaaja muuttotavaroille mahdollisesti aiheutuneista vahingoista sen mukaisesti mitä mainitaan kohdassa yhdeksän.

Mikäli tilaaja ilman muuttopalveluyrityksen kirjallista suostumusta antaa toimitettavaksi kohdassa kolme mainittuja tuotteita, vastaa tilaaja tavarasta toimeksiannon aikana ja on velvollinen korvaamaan muuttopalveluyritykselle kysymyksessä olevan tavarantoimituksen ja sen aikana mahdollisesti aiheutuneen vahingon siltä osin kuin se johtuu tilaajan virheestä tai laiminlyönnistä. Vaarallisen tavarantoimituksen osalta noudatetaan, mitä tiekuljetussopimuksissa on säädetty.

#### 5. Muuttopalveluyrityksen velvollisuudet

Muuttopalveluyrityksen velvollisuus on suorittaa toimeksianto ammattimaisesti ja asiaankuuluvalla huolellisuudella. Muuttopalveluyrityksen tulee myös asianmukaisella huolellisuudella ottaa huomioon tilaajan etu. Yrityksellä on salassapitovelvollisuus kaikista tilaajan toimeksiantoon liittyvistä tiedoista, esineistä ja niiden arvoista.

Muuttopalveluyritys on vastuussa tavaroiden katoamisesta, vähentymisestä tai vahingoittumisesta sen kuljetettavaksi ottamisen ja luovuttamisen välisenä aikana tiekuljetussopimuksella määrättyjen mukaisesti.

Yrityksellä on tiekuljetussopimuksella mukainen vakuutus kuljetettavaa tavaraa koskevan vastuun varalta (tiekuljetusvakuutus) sekä vastuuvakuutus kolmannelle osapuolelle aiheutettujen henkilö- ja esinevahinkojen varalta (toiminnanvastuuvakuutus).

Muuttopalveluyritys antaa tilaajalle neuvoja muuttotavaroiden suojaamisesta ja pakkaamisesta, jos ne eivät kuulu toimeksiannon sisältöön. Jos tilaaja on tehnyt luettelon erityisen arvokkaista tai helposti särkyvistä esineistä kohdan neljä mukaisesti, tulee muuttopalveluyrityksen tarkastaa luetteloidut esineet toimeksiannon alkaessa sekä päättyessä.

Mikäli tilaaja on itse suorittanut pakkaamisen, tarkastaa muuttopalveluyritys nämä kollit ja näkyvissä olevan muuttoirtaimiston ulkoisesti.

## **6. Hinnoitteluperusteet**

Muuttopalveluyrityksen palveluiden hinnoitteluperusteet ovat kuluttajan nähtävillä yrityksen kotisivuilla tai kuluttaja voi pyytää ne yritykseltä. Hinnat sisältävät kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron.

Tilausvahvistuksessa määritetään palvelun maksuehdot.

Muuttopalveluyritys voi vaatia tilaajalta vakuuden maksusaatavan turvaamiseksi, mikäli mahdollisen luottotietojen tarkistamisen yhteydessä selviää asiakkaalla olevan maksuhäiriömerkintä.

Mikäli tilaaja ei maksa palvelua sopimuksen mukaisesti, on muuttopalveluyrityksellä oikeus veloittaa viivästyskorkoa Suomen Pankin kulloinkin ilmoittaman viivästyskoron mukaisesti.

## **7. Toimeksiannon peruuttaminen**

Tilaajalla on oikeus peruuttaa toimeksianto. Mikäli peruutus tehdään vähintään viisi arkipäivää, ilmoituspäivä mukaan lukien, ennen kuin toimeksiannon on määrä alkaa, ei muuttopalveluyrityksellä ole oikeutta peruutuksesta johtuviin korvauksiin.

Mikäli toimeksianto perutaan vähemmän kuin viisi arkipäivää ennen sen alkamista, on yrityksellä oikeus laskuttaa kyseiseen työhön varatun kapasiteetin viiden tunnin veloitusta vastaava korvaus.

Mikäli toimeksianto perutaan sen jo alettua, on yrityksellä oikeus korvauksiin kokonaisuudessaan toimeksiannosta jo kulutetun ajan osalta sekä viiden työtunnin veloitusta vastaava korvaus.

## **8. Muuttopalveluyrityksen korvausvelvollisuus**

Muuttopalveluyritys on korvausvelvollinen asiakkaalle aiheuttamastaan vahingosta ja koti-irtaimiston menetyksestä, mikäli muuttopalveluyritys ei pysty osoittamaan, että vahinko tai koti-irtaimiston menetys johtuu sellaisista seikoista tai esteistä, joihin se ei ole pystynyt vaikuttamaan ja joihin se ei ole pystynyt varautumaan sopimusta tehtäessä ja joiden seurauksia se ei ole pystynyt välttämään tai muutoin estämään.

Muuttopalveluyrityksen korvausvelvollisuus kuljetettavaksi otetun tavaran katoamisesta, vähentymisestä tai vahingoittumisesta rajoittuu kotimuutossa tiekuljetussopimuslain mukaiseen korvaukseen. Kotimaankuljetuksessa korvauksen enimmäismäärä on 20 euroa tavaran kokonaispainosta puuttuvaa kiloa kohti.

Korvausvelvollisuus ei koske tunnearvoa, välillisiä vahinkoja tai menetyksiä.

Muuttopalveluyrityksen korvausvastuuta voidaan rajoittaa tai se voidaan poistaa kokonaan, mikäli muuttopalveluyritys osoittaa, että kuljetettavaksi otetulle tavaralle sattunut vahinko johtuu seuraavista seikoista:

- a. Virhe tai laiminlyönti tilaajan taholta (esimerkiksi tilaajan virheellisesti suorittama pakkaaminen, purkaminen, lastaaminen, epätäydellinen tai virheellinen tavaroiden merkitseminen, tilaajan antama virheellinen ohjeistus tai kohdan neljä mukaisen ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti)
- b. Muuttotavarat, jotka ominaisuuksiensa takia ovat erityisen alttiita pienille vaurioille tai sään vaihteluille muuttojen yhteydessä (esim. elävät kasvit, ruokatarvikkeet, lämpöherkät muuttotavarat, vähäiset vahingot kalusteiden pinnoissa)
- c. Elektronisiin laitteisiin tulleet vahingot, jotka ovat syntyneet, vaikka muuttopalveluyritys on osoittanut riittävää huolellisuutta
- d. Muuttopalveluyritys osoittaa, että esineelle sattunut vahinko johtuu yksinomaan esineen vaivallisesta laadusta. Esimerkiksi huonekalujen huono kunto tai niiden alun perin puutteellinen tai ohjeiden vastainen kokoaminen.

Muuttoon kuuluville yksittäisille esineille voidaan ottaa erityinen esinevakuutus (muuttovakuutus) tilaajan laskuun, jos tilaaja katsoo, ettei tiekuljetussopimuslain mukainen enimmäiskorvaus ole riittävä.

## 9. Tilaajasta johtuva laiminlyönti

Mikäli on sovittu, että tilaaja osallistuu toimeksiannon suorittamiseen, esimerkiksi pakkaamalla tai kantoavulla, eikä hän tätä suorita toimeksiannon suorittamisen kannalta olennaisessa ajassa, voi muuttopalveluyritys keskeyttää työt, kunnes tilaaja on osuutensa hoitanut. Yrityksellä on tällöin oikeus korvaukseen kuluista jotka johtuvat tilaajan aiheuttamasta laiminlyönnistä, ellei tilaaja pysty osoittamaan, että laiminlyönti on tapahtunut muuttopalveluyrityksen taholta.

Muuttopalveluyritys voi purkaa sopimuksen, mikäli tilaajasta johtuvalla laiminlyönnillä on olennainen merkitys toimeksiannon suorittamiseen. Tilaajan korvausvastuu määräytyy kohdan seitsemän mukaisesti.

## 10. Reklamaatio ja reklamointiajat

Mikäli tilaaja haluaa esittää muuttopalveluyritykselle vaatimuksen, tulee hänen ilmoittaa tästä yritykselle kohtuulliseksi katsotussa ajassa sen jälkeen, kun hän on huomannut tai hänen olisi tullut huomata vahinko.

Tilaajan tulee tarkastaa muuttotavarat ja todentaa mahdolliset kuljetusvahingot kohtuullisessa ajassa toimeksiannon suorituksen jälkeen. Näkyvistä virheistä tai vahingoittumisista tulee ilmoittaa luovutuksen yhteydessä, muista virheistä tai vahingoista pääsääntöisesti kahden viikon kuluessa.

Reklamaatio ja ilmoitus vaatimuksista tulee antaa kirjallisena tai muuten todistettavasti.

## 11. Erimielisyydet

Mikäli tilaajan ja muuttopalveluyrityksen välillä syntyy erimielisyyksiä, tulee ensisijaisesti pyrkiä kahdenkeskiseen sopimukseen. Mikäli sopimukseen ei päästä, voi tilaaja kääntyä kuluttajaneuvonnan puoleen. Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen puhelinnumero on 071 873 1901 ja ruotsiksi neuvontaa saa numerosta 071 873 1902. Mikäli tämänkään jälkeen asiaa ei saada sovituksi tilaajan ja muuttopalveluyrityksen välillä, voi tilaaja viedä asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Jos riita saatetaan tuomioistuimen ratkaistavaksi niin asia käsitellään vastaajan kotipaikan yleisessä alioikeudessa. Tilaaja voi kuitenkin esittää vaatimuksensa muuttopalveluyritystä kohtaan myös oman asuinpaikkansa yleisessä alioikeudessa saattaa muuttopalveluyrityksen kotipaikan yleisen tuomioistuimen ratkaistavaksi.