

Muuttojen sopimusehdot koti- ja yritysmuuttoihin ©Muuttotalo 2012 – 2019

Meillä on kokemusta muuttamisesta

1. Olemme tehneet monia tuhansia koti, yritys- ja ulkomaanmuuttoja.
2. Noin 93% asiakkaista on tyytyväisiä ja suosittelee muuttopalveluamme.
(Oma asiakastyytyväisyyskysely yli 200 kpl ja muuttomaailman kysely yli 100 kpl, vuodet 2017 - 2019)
3. Palvelemme jokaista erilaista asiakasta ja teemme työmme juuri hänen tarpeiden mukaisesti.

Hyvän ja onnistuneen muuton perusteet

1. Varaa muutto tarpeeksi ajoissa ja varaa itsellesi riittävästi aikaa muuton valmisteleamiseen, jotta ei tule liian kiire pakkaamisessa ja muissa asioissa.
2. Anna mahdollisimman selkeä tarjouspyyntö meille nettisivujen kautta tai puhelimesta ja anna tarpeeksi tarkka kuvaus tavaramäärästä ja tavarain laadusta. Onko isoja, painavia tai hankalia tavaroita = Asiakas saa oikean määrän muuttomiehiä, oikean kokoisen muuttoauton, mahdollisimman tarkkan hinta-arvion muutolleen.
3. Pakkaa tavarat mahdollisimman hyvin muuttovalmiiksi: pikkutavarat laatikoihin ja säkkeihin ja suojaa huonekalut ja muut tavarat niin muuton tekeminen helpottuu ja nopeutuu sekä välttytään mahdollisilta vahingoilta. **Lue meidän tarkat muutto-ohjeet täältä:**

https://www.helsinkimuutto.fi/assets/media/pdf/muuttojen_ohjeet.pdf

Muuttojen sopimusehdot koti- ja yritysmuuttoihin

Päivitetty 2.1.2019

1. Tilauksen ja sopimuksen syntyminen

Tilauksen tekeminen onnistuu sähköpostitse tai puhelimen kautta. Muuttotalon internet sivustoilla on tarjouspyyntölomake, jonka kautta kuluttaja voi lähettää tarjouspyynnön Muuttotalolle sähköpostiin, johon Muuttotalo antaa tarjouksen tarjouspyynnössä ilmoitettujen tietojen pohjalta. Puhelimella tehtävässä tilauksessa tiedustellaan samat olennaiset tiedot kuin tarjouspyyntölomakkeessa koskien muuttopalvelua ja annetaan tarjous puhelimesta.

Sopimus asiakkaan ja Muuttotalon välillä syntyy, kun asiakas hyväksyy Muuttotalon tarjouksen koskien muuttopalvelua. Sopimus vahvistetaan Muuttotalon toimesta asiakkaan sähköpostiin lähettämällä tilauksesta vahvistus. Mikäli asiakkaalla ei ole sähköpostia voidaan sopimus ja tilausvahvistus tehdä myös puhelimesta.

2. Toimeksiannon kattavuus

Toimeksianto kattaa ilman erillistä sopimusta ainoastaan koti- tai yrityksen irtaimiston ja tavaroiden siirron lähtöosoitteen sisältä kohdeosoitteen sisälle sisältäen kuorman lastaamisen muuttoautoon, kuljettamisen kohdeosoitteeseen ja kuorman purkamisen autosta pois asuntoon. Toimeksiannon kattavuus ja muuttopäivä ja kellonaika sovitaan tilausta tehdessä.

A) Mikäli erikseen ei ole sovittu toimeksianto ei sisällä seuraavia palveluita:

- Huonekalujen tai kodinkoneiden purkaminen, kasaaminen, asentaminen tai kiinnitys yms.
- Tavaroiden suojaaminen, irtaimiston pakkaaminen tai kiinteistön pintojen suojaaminen muuttoajaksi
- E erityisen raskaiden tavaroiden muuttaminen esim. kassakaapit, pianot ja muut vastaavat.
- Talvella lumityöt, pihojen hiekoittaminen yms.

Myös muuttopalvelun aikana asiakkaalla on kuitenkin mahdollisuus kysyä lisätyönä yllä mainittuja asioita ja se voidaan toteuttaa, jos Muuttotalo näkee sen mahdolliseksi (onko työkaluja, onko kyseiseen lisätyöhön aikaa jne.)

3. Tilaajan velvollisuudet

Tilaajan velvollisuus on ilmoittaa tarjouspyynnössä ja tilausta tehdessä - sekä mahdollisista sopimuksen muutoksista tilauksen jälkeen - kaikki olennaiset tiedot, jotka vaikuttavat muuttopalvelun suorittamiseen.

A) Tavarain pakkaaminen ja suojaaminen muuttovalmiiksi

Tilaajan velvollisuus on myöskin tarjouksen ja tilausvahvistuksen mukaisesti pakata tavarat muuttovalmiiksi:

- Pakata pienirtaimisto laatikoihin ja säkkeihin. Suojata särkyvät; astiat, posliini esineet, valokuvakehykset yms.
- Suojata särkyvät pientavarat kuten pelit, taulut, tv yms.
- Suojata tärkeimmät, herkimvät ja arvokkaimmat huonekalut ja tavarat ohjeiden mukaisesti tai ilmoittaa niistä Muuttotalolle ja tilata suojaus/pakkausapua.
- Suojata kiinteistön pinnat; lattiat, ahtaat seinäkulmat, portaat ja muut mahdolliset vahingoille altistuvat kohdat.

Tilaaja vastaa yleisesti mahdollisista vahingoista, mikäli yllämainittuja asioita ei tilaajan puolesta suoriteta muuttoa varten.

B) Olennaisia tietoja ovat:

- Muutettavan asunnon pinta-ala ja irtaimiston määrä sekä mahdolliset varastotilat.
- Hissien käyttömahdollisuus ja asuinkerros (jos mikään tavara ei mahdu esim. hissiin tulee se ilmoittaa)
- E erityisen raskaiden esineiden ja tavaroiden määrä ja laatu (pianot, kassakaapit, erityisen painavat ja kookkaat kaapistot ym.)
- E erityisen arvokkaiden ja tärkeiden esineiden ja tavaroiden määrä ja laatu.
- E erityisen herkästi särkyvien tavaroiden määrä ja laatu.
- Tavaramäärän lisääntyminen tarjouspyynnön jättämisen jälkeen
- Sovittujen omien lisäkantajien puuttuminen tai pois jääminen

C) E erityisen arvokkaat tavarat

Tilaajan tulee tehdä luettelo erityisen arvokkaista ja / tai helposti särkyvistä esineistä kuten tauluista, antiikkiesineistä ja muista erityisen arvokkaista ja tärkeistä esineistä (koskee yli 5.000 € tavarain hankintahintaa). Tilaajan tulee antaa kirjallinen arvio sähköpostilla näiden esineiden markkina-arvosta.

Mikäli tilaaja ei anna Muuttotalolle etukäteen yllä mainittuja tietoja, vastaa tilaaja tavaroille mahdollisesti aiheutuneista vahingoista kohdan kahdeksan mukaan.

Muuttotalo ei kuljeta tai muuta vaarallisia aineita.

4. Muuttotalon velvollisuudet

Muuttotalon velvollisuus on suorittaa muuttopalvelu sopimuksen mukaisesti ja ammattitaitoisesti sekä huolellisesti asiakkaan etua ajatellen. Muuttotalolla on salassapitovelvollisuus tilaajan ja tarjouspyynnön lähettäjän antamista tiedoista.

Muuttotalo on vastuussa tavarahan häviämisestä, vähentymisestä tai vahingoittumisesta muuttopalvelun aikana tiekuljetussopimuslain määräysten mukaisesti.

Muuttotalolla on tiekuljetussopimuslain mukaisesti kuljetusvakuutus kuljetettavalle tavaralle koko muuttopalvelun ajaksi ja vastuuvakuutus muuttopalvelun ajaksi.

A) Muutto ohjeet

Muuttotalo antaa tilaajalle neuvoja muuttotavarahan suojaamisessa ja pakkaamisessa internet sivuillansa ja sähköpostissa tai puhelimen välityksellä, kun ne eivät kuulu toimeksiantoon. Jos tilaaja on tehnyt luettelon erityisen arvokkaista tai särkyvistä esineistä kohdan kolme mukaisesti Muuttotalon tulee tarkastaa tavarat muuttopalvelun alkaessa ja päättyessä.

5. Hinnan määräytyminen

Muuttotalo ilmoittaa toimeksiannon hinnan ja hinnoitteluperusteen tarjouksessaan. Hinnat sisältävät kotimuutoissa aina voimassa olevan arvonlisäveron 24 %. Yritysmuutoissa hinta voidaan ilmoittaa verottomana, jolloin sen tulee näkyä myös tarjouksessa (alv 0%).

Palvelun hinnaksi sovitaan joko tuntiveloitus tai urakkahinta (kohteessa tehdyn arviokäynnin jälkeen).

A) Urakka

Urakkahinta on kiinteä ja muuttumaton sovittujen palveluiden osalta. Lisätöistä voidaan veloittaa hinnaston mukaisesti.

B) Tuntiveloitus

Tuntiveloitus on alkavan puolentunnin tarkkuudella ja minimiveloitus on 2 tuntia. Mahdollinen hinta-arvio tuntiveloitus työssä (aika-arvio muutolle) on vain suuntaa antava pohjautuen keskimääräiseen muuttoaikaan vastaavissa muuttokohteissa ja olosuhteissa, joten lopullinen hinta palvelulle määräytyy aina tarjouksen mukaisen tuntiveloituksen perusteella kerrottuna muutossa menneellä ajalla. Yleensä muuton aika-arvio pitää +/- 1 tunnin tarkkuudella noin 90 % tekemistämme muutoista.

C) Maksuehto

Tilauksen vahvistuksessa ja sopimuksessa määritellään maksuehdot. Muuttotalon maksuehdot ovat asiakaskohtaisia. Kuluttajien osalta yleisin maksuehto on maksu heti muuton päätyttyä. Laskulla on mahdollista maksaa vain luottotietojen tarkastuksen jälkeen. Yritysassiakkaiden osalta yleisin maksuehto on 7 - 14 pv netto.

Mikäli tilaaja ei maksa palvelua sopimuksen mukaisesti on Muuttotalolla oikeus periä viivästyskorkoa voimassa olevan Suomen Pankin ilmoittaman viivästyskoron mukaisesti.

6. Toimeksiannon peruuttaminen

Tilajalla on oikeus peruttaa toimeksianto. Tilauksen peruuttaminen on maksutonta, mikäli se tehdään viisi arkipäivää ilmoituspäivä mukaan lukien ennen kuin toimeksiannon on määrä alkaa.

Mikäli toimeksianto peruutetaan vähemmän kuin viisi päivää ennen kuin toimeksiannon oli määrä alkaa, on Muuttotalolla oikeus veloittaa työhön varatun kapasiteetin mukaisesti viiden tunnin veloitusta vastaava korvaus tai urakaluontoisen työn kokonaissumma.

7. Korvausvelvollisuuden perusteet

Muuttotalo on korvausvelvollinen asiakkaalleen aiheuttamasta vahingosta- ja koti-irtaimiston menetyksestä, mikäli Muuttotalo ei pysty osoittamaan, että vahinko tai menetys johtuu sellaisista seikoista, joihin Muuttotalo ei ole pystynyt varautumaan tai vaikuttamaan sopimusta tehdessä ja joiden seurauksia se ei ole pystynyt välttämään tai muutoin estämään.

A) Korvausmäärä vahingosta

Muuttotalon korvausvelvollisuus kuljetettavaksi otetun tavaran katoamisesta, vähentymisestä tai vahingoittumisesta rajoittuu tiekuljetussopimuslain mukaiseen korvaukseen, joka määritellään vakuutusessamme tavaran tämänhetkisen markkina-arvon mukaisesti. Ikävähennys on yleisesti noin -10% / vuosi koti-irtaimiston hankintahinnasta. Vakuutusyhtiö tekee vahinkoilmoituksen perusteella korvauspäätöksen.

Korvausvelvollisuus ei koske tunnearvo, välillisiä vahinkoja tai menetyksiä.

B) Korvaus velvollisuus

Muuttotalo ei ole korvausvelvollinen asiakkaalleen, mikäli tavaran siirtämisessä ei ole tapahtunut selvää virhettä ja laiminlyöntiä kuten: tavaran tippuminen, tavaran kolhiminen, tavaran kaatuminen tai tavaran hajoaminen määriteltävästä syystä kuljetuksen aikana.

C) Tilajasta johtuva laiminlyönti muuton suorittamisen suhteen

Muuttotalon korvausvastuu voidaan myöskin rajoittaa tai kokonaan poistaa, mikäli Muuttotalo voi osoittaa, että kuljetettavaksi osoitettu tavara on vahingoittunut tai tapahtunut vahinko johtuu seuraavista syistä:

- Tavaran virheellinen pakkaaminen tai suojaaminen (huonekalut ovat suojaamatta, astiat ovat suojaamatta, peilit ja taulut suojaamatta, telkkari suojaamatta jne.)
- Tavaroiden virheellinen lastaus tai purkaminen (asiakas osallistunut tavaran pakkaamiseen muuttoautossa virheellisesti tai asiakas osallistunut tavaran purkamiseen muuttoauton sisällä virheellisesti).
- Virheellinen tavaroiden merkitseminen (särkyvää merkinnät ym.)
- Tilajajan antama virheellinen ohjeistus tai tilajajan osalta kohdan kolme laiminlyönti.
- Muuttotavarat, jotka ovat ominaisuuksiensa takia erityisen alttiita vahingoille (huonekasvit esim. talviolosuhteissa, ruokatarvikkeet, vähäiset vahingot kalusteiden pinnoissa tai muissa osissa).
- Elektronisiin laitteisiin tulleet vahingot, vaikka Muuttotalo on osoittanut riittävää huolellisuutta. - Muuttotalo osoittaa, että vahinko johtuu huonekalun tai tavaran ja mukaan lukien esim. tavaraa sisällä olevan pahvilaatikon vaillinaisesta laadusta. Esimerkiksi huonekalun huono kunto, joka ei kestä kantamista, vääränlainen ja puutteellinen kasaaminen tai kokoaminen. Pahvilaatikon heikko laatu tai vääränlainen ja puutteellinen kasaaminen.

- Toimeksiannossa ei ole erikseen sovittu kiinteiden rakenteiden, lattioiden, portaiden tai ahtaiden seinäkulmien ja muiden vastaavien suojaamisesta vahinkojen varalta.

8. Tilaajasta johtuva laiminlyönti

Mikäli on sovittu, että tilaaja osallistuu toimeksiannon suorittamiseen, esimerkiksi pakkaamalla tai kantoavulla (esim. tavaraa ei ole pakattu muuttopäiväksi tai omia kantajia ei ole tullut paikalle sovitusti), eikä hän sitä suorita toimeksiannon suorittamisen kannalta olennaisessa ajassa, voi Muuttotalo keskeyttää työn, kunnes tilaaja on osuutensa hoitanut.

Muuttotalolla on tällöin oikeus korvaukseen kuluista, jotka johtuvat tilaajan aiheuttamasta laiminlyönnistä, ellei tilaaja pysty osoittamaan, että laiminlyönti on tapahtunut Muuttotalon taholta.

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

9. Reklamointi muuttopalvelusta

Tilaajalla on mahdollisuus esittää Muuttotalolle reklamaation palvelusta ja se tulee tehdä 7 päivän kuluessa toimeksiannon päättymisestä ilmoituspäivä mukaan lukien. Näkyvistä virheistä tai vahingoista tulee ilmoittaa tavaran luovutuksen yhteydessä ja muista virheistä 7 päivän kuluessa.

Reklamaatio tulee tehdä kirjallisesti Muuttotalolle.

10. Ulkomaanmuuttojen lisäykset sopimusehtoihin

Ulkomaanmuutto on hyvä tilata noin 3-6 viikkoa etukäteen. Tarjouspyynnön jättämisen jälkeen kohteessa tehdään arviointikäynti, jos kohde on Suomessa, jonka yhteydessä tai jälkeen annetaan tilaajalle kiinteä muuttohintaa. Ulkomaanmuutto maksetaan viimeistään tavaran uloslastauksen yhteydessä Muuttotalon pankkitilille. Ulkomaanmuuton peruutusaika on 14 vrk, jonka jälkeen se on maksullinen asiakkaalle. Tilausta voidaan siirtää, mutta sama sopimus ja hintatasoa ei edellytetä Muuttotalolta (merirahdin hintamuutokset ym.).