

Tilaus- ja palveluehdot

Kuluttaja-asiakkaille | Päivitetty 4.10.2026

1 Palveluntarjoaja ja ehtojen soveltaminen

Palveluntarjoaja on **Kleva Oy**.

Y-tunnus: **3655478-5**

Sähköposti: **info@kleva.fi**

Puhelin ja WhatsApp: **040 500 1489**

Näitä ehtoja sovelletaan Klevan ja kuluttaja-asiakkaan väliseen säännölliseen kotisiivoukseen, kertaluonteiseen kotisiivoukseen, muuttosiivoukseen, ikkunoiden pesuun ja erikseen sovittuihin lisätoihin.

Kleva palvelee Vantaalla. Palvelun saatavuus asiakkaan osoitteessa varmistetaan ennen tilausta. Yritysassiakkaiden palveluista sovitaan erikseen.

Asiakkaan kanssa erikseen sovitut palvelun sisältö, hinta ja ajankohta täydentävät näitä ehtoja. Pakottava kuluttajansuojalainsäädäntö on aina ensisijainen.

2 Tarjouspyyntö ja sopimuksen syntyminen

Verkkosivujen laskurin käyttäminen, yhteydenotto tai tarjouspyynnön lähettäminen on maksutonta eikä vielä muodosta siivoustilausta tai ajanvarausta.

Kleva tarkoittaa asiakkaan kanssa siivouksen sisällön, kohteen, siivousvälin, työmäärän, hinnoitteluperusteen ja ajankohdan. Asiakas saa tarjouksen ja nämä ehdot tutustuttavaksi ennen hyväksymistä.

Sopimus syntyy, kun asiakas hyväksyy Klevan antaman tarjouksen. Puhelimitse käyty keskustelu vahvistetaan Klevan toimintatapana kirjallisella tarjouksella, jonka asiakas hyväksyy esimerkiksi sähköpostilla tai viestillä.

Kleva toimittaa hyväksymisen jälkeen tilausvahvistuksen sekä sovitut ehdot ja peruuttamisohjeet tallennettavassa muodossa, esimerkiksi sähköpostin liitteenä. Vahvistuksessa ilmoitetaan myös, onko kyse kertakäynnistä vai jatkuvasta palvelusta.

3 Palvelun sisältö ja lisätyöt

Siivous tehdään huolellisesti ja ammattitaitoisesti sovitun palvelukuvauksen mukaisesti. Kotisiivoukseen kuuluu sovitussa laajuudessa lattioiden ja mattojen imurointi, lattioiden pyyhintä, vapaiden tasopintojen pölyjen pyyhintä sekä keittiön, kylpyhuoneen ja WC:n puhdistus.

Uunin ja jääkaapin sisäpesu, saunan pesu, ikkunoiden pesu, kaappien sisäosien puhdistus, lakanoiden vaihto ja muut lisätyöt sisältyvät käyntiin vain, kun niistä on sovittu.

Muuttosiivouksen ja ikkunoiden pesun sisältö sovitaan kohteen perusteella. Ikkunoiden määrä, avautuminen ja turvallinen saavutettavuus sekä muuttokohteen kalustus ja kunto vaikuttavat työn suunnitteluun.

Jos kohteen tilanne poikkeaa olennaisesti annetuista tiedoista tai sovittu aika ei riitä, Kleva ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Työn laajentamisesta ja lisähinnasta sovitaan ennen lisätöitä. Ilman asiakkaan hyväksyntää keskitytään sovittuihin tehtäviin ja kerrotaan mahdollisesti kesken jäävistä töistä.

Tavanomainen kotisiivous ei sisällä raskaiden kalusteiden tai kodinkoneiden siirtämistä, remontti- tai rakennuspölyn erityispuhdistusta, homeen tai vaarallisten aineiden käsittelyä eikä erityistä eritesiivousta. Tavallinen WC:n puhdistus kuuluu sovittuun palveluun. Turvallisesti toteutettavat poikkeavat työt arvioidaan erikseen.

4 Hinta ja työajan laskeminen

Asiakkaan maksettava hinta ja laskentaperuste ilmoitetaan tarjouksessa. Kuluttajahinnat sisältävät arvonlisäveron. Kotitalousvähennys ei pienennä Klevan laskua.

Säännöllisen ja kertaluonteisen kotisiivouksen minimiveloitus on 3 työtuntia käyntiä kohti. Lisäksi veloitetaan yksi 9,90 euron käynti- ja tarvikemaksu käynniltä.

Muuttosiivouksen ja erillisen ikkunoidenpesukäynnin hinnoittelu ja mahdollinen vähimmäisveloitus ilmoitetaan niiden tarjouksessa.

Työtunnit tarkoittavat työntekijöiden yhteenlaskettua työaikaa. Esimerkiksi kaksi siivoojaa 1,5 tunnin ajan vastaa kolmea työtuntia. Matka-aikaa ei lasketa kohteessa tehtävään siivoustyöaikaan.

Tuntityössä laskutetaan toteutunut työaika edellä mainittu minimiveloitus huomioiden. Aikaa ei pyöristetä automaattisesti alkavaan puoleen tuntiin. Sovittujen lisätöiden työaika lasketaan mukaan kolmen työtunnin vähimmäismäärään. Lisätyöt veloitetaan omalla sovitulla hinnallaan; samaa työtä ei laskuteta kahteen kertaan.

Verkkolaskurin tulos on annettuihin tietoihin perustuva alustava hintatieto. Varsinaisessa tarjouksessa ilmoitetaan selvästi, sovitaanko kiinteästä hinnasta, enimmäishinnasta vai tuntityöstä ja hinta-arviosta.

Sovittua kiinteää hintaa tai enimmäishintaa ei ylitetä. Sopimukseen otettu hinta-arvio voidaan perustellusta syystä ylittää enintään 15 prosentilla, ellei asiakkaan kanssa sovita pienemmästä rajasta. Jos toteutunut hinta jää arviota pienemmäksi, laskutetaan pienempi hinta, sovittu minimiveloitus huomioiden. Alkuperäiseen tilaukseen kuulumattomista lisätöistä sovitaan erikseen.

5 Ajankohdat ja sisäänpääsy

Käynnin päivä ja aloitusaika tai saapumisväli sovitaan etukäteen. Kleva ilmoittaa olennaisesta viivästymisestä mahdollisimman pian. Käyntiä ei siirretä toiselle päivälle ilman asiakkaan kanssa sopimista.

Asiakas järjestää pääsyn asuntoon sovittuna aikana. Avaimen luovutuksesta, säilyttämisestä, palautuksesta ja hälytysjärjestelmän ohjeista sovitaan ennen käyntiä. Avaimia ja kulkutietoja käsitellään huolellisesti ja vain palvelun toteuttamiseen.

Jos asuntoon ei päästä, Kleva yrittää tavoittaa asiakkaan ja selvittää tilanteen. Asiakkaasta johtuvan toteutumattoman käynnin mahdollista korvausta arvioidaan kohdan 8 mukaan. Jos sisäänpääsy estyy Klevasta johtuvasta syystä, asiakkaalta ei veloiteta toteutumattonta palvelua.

6 Välineet ja asiakkaan valmistautuminen

Asiakas varaa käyttöön toimivan ja turvallisen imurin, mopin ja ämpärin. Kleva tuo puhdistusaineet ja puhtaat siivousliinat. Puuttuvista tai kohteeseen sopimattomista välineistä sovitaan ennen käyntiä.

Asiakas huolehtii, että siivottaville pinnoille pääsee ja että käytettävissä on vesi, sähkö ja riittävä valaistus. Arvokkaat ja helposti särkyvät esineet on hyvä siirtää turvaan.

Asiakas kertoo tiedossaan olevista herkistä pintamateriaaleista, erityisistä hoito-ohjeista, vaurioista ja työn turvalliseen toteuttamiseen vaikuttavista seikoista. Lemmikit pidetään tarvittaessa erillään työskentelyalueesta.

Välittömän terveys- tai turvallisuusriskin ilmetessä työ voidaan keskeyttää tilanteen selvittämiseksi. Keskeytys ei sellaisenaan oikeuta veloittamaan koko tekemättä jäänyttä työtä.

7 Laskutus ja maksaminen

Palvelu laskutetaan jälkikäteen. Maksuaika on 7 päivää, kun siitä on sovittu asiakkaan kanssa erikseen ja lyhyemmälle maksuajalle on perusteltu poikkeuksellinen syy. Muussa tapauksessa laskun lähettämisen ja eräpäivän väliin jätetään vähintään 14 päivää. Säännölliset käynnit voidaan laskuttaa kerran kuukaudessa toteutuneiden käyntien mukaan. Laskutustavasta sovitaan tilauksen yhteydessä.

Laskulla eritellään työ, lisätyöt sekä käynti- ja tarvikemaksu. Mahdollisista muista maksuista sovitaan ennakolta.

Myöhästyneestä maksusta voidaan periä vain lain mukainen viivästyskorko ja lain sallimat muistutus- ja perintäkulut. Jos laskussa on virhe, asiakas ottaa yhteyttä Klevaan asian selvittämiseksi. Asiakkaan oikeus pidättää virhettä tai viivästystä vastaava kohtuullinen osa maksusta säilyy.

8 Käynnin peruuttaminen ja siirtäminen

Asiakas voi perua käynnin tai pyytää sen siirtämistä maksutta viimeistään 48 tuntia ennen sovittua alkamisaikaa. Siirtäminen edellyttää uuden ajan sopimista; jos sopivaa aikaa ei löydy, ilmoitus käsitellään peruutuksena.

Myöhemmän peruutuksen korvausrajat ovat seuraavat:

Ilmoituksen ajankohta	Korvauksen enimmäismäärä
Vähintään 48 tuntia ennen	Ei maksua
Vähintään 24 mutta alle 48 tuntia ennen	Enintään 50 % käynnin sovitusta työn hinnasta
Alle 24 tuntia ennen tai asiakkaasta johtuva pääsyn estyminen	Enintään 100 % käynnin sovitusta työn hinnasta

Prosentit ovat enimmäisrajoja, eivät automaattisia maksuja. Kleva voi veloittaa vain peruuttamisesta aiheutuvan kohtuullisen, perusteltavissa olevan todellisen menetyksen. Siitä vähennetään säästyneet kustannukset ja samalle ajalle saatu korvaava työ. Kleva pyrkii rajoittamaan menetystä ja antaa veloituksesta erittelyn. Toteutumattoman käynnin 9,90 euron maksua ei lisätä korvauksen päälle.

Odottamattoman vakavan sairastumisen, tapaturman tai muun vastaavan painavan esteen vuoksi peruutuksesta ei peritä maksua, kun este estää käynnin ja siitä ilmoitetaan mahdollisimman pian. Esteestä voidaan pyytää kohtuullinen selvitys ilman tarpeettomia terveystietoja.

Käynnin peruutuksesta tai siirtopyynnöstä ilmoitetaan sähköpostilla osoitteeseen info@kleva.fi tai puhelimitse numeroon 040 500 1489. Ilmoituksessa kannattaa mainita asiakkaan nimi, siivouskohde ja peruutettava aika. Sähköposti helpottaa ilmoitusajan osoittamista. Kleva vahvistaa saamansa ilmoituksen; vahvistuksen viivästyminen ei siirrä asiakkaan ajoissa tekemän ilmoituksen ajankohtaa.

Tämän kohdan maksuja ei sovelleta lakisääteiseen peruuttamiseen, Klevan sopimusrikkomuksen vuoksi tapahtuvaan oikeutettuun purkuun eikä muuhun tilanteeseen, jossa laki estää korvauksen perimisen.

9 Etäsopimuksen lakisääteinen peruuttamisoikeus

Kun palvelusopimus tehdään etämyyntinä, asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus syytä ilmoittamatta 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Määräajan laskeminen alkaa sopimuksen tekemistä seuraavana päivänä.

Peruuttamisesta voi ilmoittaa sähköpostilla osoitteeseen info@kleva.fi tai puhelimitse numeroon 040 500 1489. Myös muu yksiselitteinen peruuttamisilmoitus hyväksytään. Liitteen sähköpostipohjaa voi käyttää, mutta sen käyttö ei ole pakollista. Ilmoituksen lähettäminen määräajassa riittää.

Siivous voidaan aloittaa peruuttamisaikana vain asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä. Jos asiakas tämän jälkeen peruuttaa sopimuksen, häneltä voidaan periä lain edellytysten täyttyessä kohtuullinen, sovittuun kokonaishintaan suhteutettu osuus ennen ilmoitusta suoritetusta palvelusta. Tavallista peruutusmaksua ei peritä.

Peruuttamisoikeus voi päättyä palvelun tultua kokonaan suoritetuksi vain, jos asiakas on pyytänyt aloittamista peruuttamisaikana ja hyväksynyt etukäteen oikeuden menettämisen koko suorituksen valmistuttua. Jatkuva sopimus ei tule kokonaan suoritetuksi ensimmäisen siivouskäynnin jälkeen.

Mahdolliset palautettavat maksut palautetaan viivytyksettä, viimeistään 14 päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen saamisesta, alkuperäisellä maksutavalla, ellei asiakas hyväksy muuta kulutonta tapaa. Puuttuvien peruuttamistietojen vaikutus määräaikaan ja maksuvelvollisuuteen määräytyy lain mukaan.

10 Jatkuvan palvelun päättäminen

Säännöllinen kotisiivoussopimus on voimassa toistaiseksi. Kumpikin osapuoli voi irtisanoa sen 14 päivän irtisanomisajalla, joka alkaa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Irtisanomisesta ei peritä erillistä maksua. Ennen päättymispäivää sovitut käynnit toteutetaan normaalisti, ellei niitä peruta tai siirretä kohdan 8 mukaan. Päättymisen jälkeisiä käyntejä ei laskuteta eikä käyttämättömiä käyntejä katsota automaattisesti tehdyiksi.

Kertasiivous päättyy sovitun työn valmistumiseen. Molemmilla osapuolilla on lisäksi lain mukainen oikeus purkaa sopimus olennaisen sopimusrikkomuksen vuoksi. Korjattavissa olevaan laiminlyöntiin annetaan yleensä mahdollisuus puuttua ennen purkua. Välitöntä turvallisuusuhkaa aiheuttava työskentely voidaan keskeyttää heti.

11 Klevan peruutukset ja viivästykset

Jos Kleva joutuu perumaan käynnin, asiakkaalle ilmoitetaan mahdollisimman pian ja tarjotaan mahdollisuuksien mukaan uutta aikaa. Asiakkaan ei tarvitse hyväksyä korvaavaa aikaa. Tekemättömästä palvelusta ei veloiteta, ja mahdollinen ennakkomaksu palautetaan.

Asiakkaan lain mukaiset oikeudet viivästyksen johdosta, kuten oikeus vaatia suoritusta, purkaa sopimus tai saada vahingonkorvausta edellytysten täytyessä, säilyvät.

Poikkeuksellinen, ennakoimaton ja kohtuudella estämätön tapahtuma arvioidaan tapauskohtaisesti lain mukaan. Tavallinen henkilöstövajaus ei sellaisenaan poista Klevan velvollisuuksia. Suorittamatta jääneestä palvelusta ei veloiteta myöskään ylivoimaisen esteen perusteella.

12 Siivouksen puutteet ja vahingot

Jos työn jäljessä on puute tai siivouksen yhteydessä syntyy vahinko, asiakas ottaa yhteyttä Klevaan mahdollisimman pian ja kohtuullisessa ajassa havainnosta. Kuvista ja tapahtuman kuvauksesta on apua selvittämisessä. Ehdot eivät aseta 24 tai 48 tunnin määräaikaa, jonka jälkeen asiakkaan lakisääteiset oikeudet katoaisivat.

Kleva korjaa vastuulleen kuuluvan virheen ensisijaisesti maksutta ja kohtuullisessa ajassa. Korjauksesta sovitaan asiakkaan kanssa. Jos virhettä ei voida asianmukaisesti korjata, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen ja muihin lain mukaisiin seuraamuksiin. Hyvitystä ei sidota uuden siivouksen ostamiseen.

Kleva vastaa palvelusta ja sen työntekijöiden sekä mahdollisten alihankkijoiden toiminnasta lain mukaisesti. Mahdollinen vakuutuskäsittely ei rajoita asiakkaan oikeutta esittää vaatimuksensa Klevalle. Asiakas ja Kleva pyrkivät ehkäisemään lisävahingot.

13 Kotitalousvähennys ja tietosuoja

Kotitalousvähennystä haetaan verotuksessa. Asiakas maksaa Klevan laskun kokonaisuudessaan ja vastaa vähennyksen hakemisesta sekä henkilökohtaisten edellytystensä selvittämisestä.

Kleva erittelee laskulla työn osuuden sekä muut veloitukset. Verkkosivulla esitetty vähennyksen jälkeinen laskelma perustuu siellä ilmoitettuihin oletuksiin eikä takaa asiakkaan henkilökohtaisen vähennyksen määrää. Käynti- ja tarvikemaksu erotetaan työn osuudesta.

Asiakkaan yhteystietoja, palvelua koskevia tietoja ja mahdollisia kulkuohjeita käsitellään palvelun järjestämiseksi ja asiakassuhteen hoitamiseksi. Henkilöstö käsittelee asiakkaan kotia ja olosuhteita koskevia tietoja luottamuksellisesti. Tarkemmat tiedot ovat Klevan verkkosivuston tietosuojaselosteessa.

14 Hintojen ja ehtojen muutokset

Jo sovittua kertapalvelun hintaa tai sisältöä ei muuteta yksipuolisesti asiakkaan vahingoksi.

Jatkuvan sopimuksen hintaa voidaan muuttaa, jos perusteena on palvelun hintaan vaikuttava veron tai viranomaismaksun muutos taikka palvelun tuottamisen todellisten palkka-, työnantajamaksu-, puhdistusaine- tai kuljetuskustannusten muutos. Muutoksen on vastattava perusteen vaikutusta, ja vastaavat kustannusten alenemiset huomioidaan hinnassa.

Kleva ilmoittaa muutoksesta, perusteesta, uudesta hinnasta ja voimaantulopäivästä kirjallisesti vähintään kuukautta etukäteen. Asiakas voi muutoksen vuoksi päättää sopimuksen ilman lisämaksua ennen muutoksen voimaantuloa.

Sopimuksen sisältöä olennaisesti muuttavista ehdoista sovitaan asiakkaan kanssa erikseen. Lakisääteiset pakottavat muutokset toteutetaan lain edellyttämällä tavalla.

15 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensin asiakkaan ja Klevan kesken.

Asiakas voi pyytää apua Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnasta osoitteessa kkv.fi/kuluttajaneuvonta ja saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi osoitteessa kuluttajariita.fi.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Ehdot eivät rajoita asiakkaan lain mukaista oikeutta viedä asia toimivaltaiseen tuomioistuimeen, mukaan lukien hänen kotipaikkansa tuomioistuin.

Liite: Peruutusilmoitus sähköpostilla

Voit kopioida alla olevan pohjan sähköpostiin ja lähettää sen osoitteeseen info@kleva.fi, jos haluat peruuttaa sopimuksen. Voit ilmoittaa peruutuksesta myös puhelimitse tai muulla yksiselitteisellä tavalla. Sähköpostiin ei tarvita käsinkirjoitettua allekirjoitusta.

Vastaanottaja: Kleva Oy, info@kleva.fi. **Y-tunnus:** 3655478-5. **Puhelin:** 040 500 1489.

Ilmoitan / Ilmoitamme (*), että haluan / haluamme (*) peruuttaa tekemäni / tekemämme (*) sopimuksen, joka koskee seuraavan palvelun suorittamista:

Palvelu: _____

Tilauspäivä: _____

Kuluttajan nimi / kuluttajien nimet (*): _____

Kuluttajan osoite / kuluttajien osoitteet (*): _____

Päiväys: _____

(*) Tarpeeton yliviivataan.