

Muuttojen sopimusehdot koti- ja yritysmuuttoihin ©Muuttotalo 2012 – 2019

Meillä on kokemusta muuttamisesta

1. Yli 3000 erilaista koti, yritys ja ulkomaanmuuttoa tehty
2. Noin 93% asiakkaista on tyytyväisiä ja suosittelee meidän muuttopalvelua
(Oma tyytyväisyyskysely 2017-2019 152 kpl ja Muuttomaailma sivuston tyytyväisyyskysely 68 kpl)
3. Haluamme palvella jokaista erilaista asiakasta ja tehdä työmme asiakkaan 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. Asiakas antaa selkeän tarjouspyynnön meille nettisivujen kautta tai puhelimesta ja antaa tarpeeksi tarkan kuvauksen tavaramäärästä ja tavarain laadusta. Onko isoja, painavia tai hankalia tavaroita = Asiakas saa oikean määrän muuttomiehiä, oikean kokoisen muuttoauton, oikean hinta-arvion muuttolleen.
3. Asiakas valmistelee itse tavarat muuttovalmiiksi laittaen pienet irtotavarat mahdollisimman hyvin laatikoihin ja säkkeihin, suojaa tärkeimmät ja herkimmät tavarat tai halutessa tilaa myös pakkauspalvelun meiltä

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. Puhelimesta 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.

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
- Erytisen 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 tai sopimuksen muutoksista tilauksen jälkeen kaikki olennaiset tiedot, jotka vaikuttavat muuttopalvelun suorittamiseen. Tilaajan velvollisuus on myöskin tarjouksen ja tilausvahvistuksen mukaisesti pakata tavarat muuttovalmiiksi: irtaimisto minkä pystyy; laatikoihin ja säkkeihin. Suojata tärkeimmät, herkimmät ja arvokkaimmat huonekalut ja tavarat asianmukaisesti tai ilmoittaa niistä Muuttotalolle.

Olennaisia tietoja ovat:

- Muutettavan asunnon pinta-ala ja irtaimiston määrä sekä mahdolliset varastotilat.
- Hissien käyttömahdollisuus ja asuinkerros.
- Erytisen raskaiden esineiden ja tavaroiden määrä ja laatu (pianot, kassakaapit, erityisen painavat ja kookkaat kaapistot ym.)
- Erytisen arvokkaiden ja tärkeiden esineiden ja tavaroiden määrä ja laatu.
- Erytisen herkästi särkyvien tavaroiden määrä ja laatu.
- Tavaramäärän lisääntyminen tarjouspyynnön jättämisen jälkeen
- Sovittujen omien lisäkantajien puuttuminen tai pois jääminen

Tilaajan tulee tehdä luettelo erityisen arvokkaista ja / tai helposti särkyvistä esineistä kuten tauluista, antiikkiesineistä ja muista erityisen arvokkaista ja tärkeistä esineistä. 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. Mikäli tilaaja ilman Muuttotalon kirjallista suostumusta antaa toimitettavaksi kohdassa kaksi mainittuja tuotteita tai palveluita, vastaa tilaaja tavarasta toimeksiannon aikana. Lisätöistä ja kustannuksista voidaan sopia muuttopalvelun aikana ja Muuttotalo voi toteuttaa ne mahdollisuuksiensa 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.

Muuttotalo antaa tilaajalle neuvoja muuttotavaran suojaamisessa ja pakkaamisessa internet sivuillansa tai puhelimen välityksellä, jos 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%).

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. Yrityisasiakkaiden 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

Tilaajalla 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.

Muuttotalon korvausvelvollisuus kuljetettavaksi otetun tavarán katoamisesta, vähentymisestä tai vahingoittumisesta rajoittuu tiekuljetussopimustensa mukaiseen korvaukseen, joka määritellään tavarán tämänhetkisen markkina-arvon mukaisesti. Ikävähennys on yleisesti noin -10% / vuosi koti-irtaimiston hankintahinnasta.

Korvausvelvollisuus ei koske tunnearvo, välillisiä vahinkoja tai menetyksiä.

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

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

Tilaaajasta johtuva laiminlyönti kuten:

- Tavaran virheellinen pakkaaminen tai suojaaminen (herkät 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.)
- Tilaaajan antama virheellinen ohjeistus tai tilaaajan 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 seinäkulmien ja muiden vastaavien suojaamisesta vahinkojen varalta.

8. Tilaaajasta 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 sovituksi), 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 tilaaajan aiheuttamasta laiminlyönnistä, ellei tilaaja pysty osoittamaan että laiminlyönti on tapahtunut Muuttotalon taholta.

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

9. Reklamointi muuttopalvelusta

Tilaaajalla 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 muuttohinta. Ulkomaanmuutto maksetaan viimeistään tavaran ulos-lastauksen

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.).