

Terms of Service and Cancellations (English / Suomi)

-- ENGLISH --

Formation of the contract

The contract for cleaning services is formed when you order a service from our company and receive a written order confirmation from us (e.g. by email or text message).

Customer's notification responsibility and conditions

Sensitive surfaces and restrictions: It is the customer's responsibility to notify in advance if there are particularly sensitive surfaces or areas in the property that cannot withstand standard detergents or cleaning methods. Any cleaning bans in certain areas must also be notified in advance.

Working conditions: The customer is responsible for ensuring that the service provider has access (keys, access tags, door codes or alarm systems) to the location at the agreed time. The client informs in advance about pets, allergies, safety locks and other matters relevant to the work. The customer is responsible for ensuring that the cleaner has working sockets and hot and cold water.

Complaints Reporting a fault: If the customer is not satisfied with the cleaning result or notices a deficiency in the service, this must be reported to the cleaner or the company. Customer must contact and report fault without delay, during same service day right after customer notice.

Correcting a fault: The company undertakes to correct the detected deficiencies as soon as possible, but no later than two (2) days after notification.

Cancellation policy

The same cancellation policy applies to all services.

Cancellations and changes Free cancellation: You can cancel or reschedule your appointment free of charge no later than 2 days (48 hours) before the agreed time.

Late cancellation: If the cancellation is made with less than 2 days' notice, we will charge 50% of the total service price.

Illness: In the event of sudden illness, cancellation is free of charge, as long as you notify us no later than 6 hours before the start of the cleaning. In this case, we will primarily agree on a new replacement time.

Obstacle at the location: If the cleaner cannot reach the location for a reason attributable to the customer (e.g. the door is locked, no keys available, wrong address given or other reason), we will charge 50% of the total service price. The company is not responsible for indirect damages if the visit is not made for reasons attributable to the customer.

In the event of repeated late cancellations or repeated door opening problems, the company may switch to prepayment or stricter booking conditions.

The company's right to cancel or reschedule

If the service provider has to cancel a visit, the customer will be notified as soon as possible and a new time will be agreed with the customer first. Due to force majeure or other reasons beyond the company's control, the visit may be postponed without liability for damages, but the service already paid for will be refunded or rescheduled to a new time as agreed.

How do I report changes or complaints? Please always report all matters via email info@freemyday.fi or by WhatsApp message to number +35845 2745 208.

-- SUOMI --

Sopimuksen syntyminen

Sopimus siivouspalveluista syntyy, kun tilaat palvelun yritykseltämme ja saat meiltä kirjallisen tilausvahvistuksen (esim. sähköpostitse tai tekstiviestillä).

Asiakkaan ilmoitusvelvollisuus ja olosuhteet

Herkät pinnat ja rajoitukset: Asiakkaan vastuulla on ilmoittaa etukäteen, mikäli kohteessa on erityisen herkkiä pintoja tai alueita, jotka eivät kestä tavanomaisia pesuaineita tai siivousmenetelmiä. Mahdolliset siivouskiellot tietyillä alueilla on myös ilmoitettava etukäteen.

Työskentelyolosuhteet: Asiakas vastaa siitä, että palveluntarjoajalla on pääsy (avaimet, kulkutunnisteet, ovikoodit tai hälytysjärjestelmät) kohteeseen sovittuna aikana. Asiakas ilmoittaa etukäteen lemmikeistä, allergioista, turvalukoista ja muista työn kannalta olennaisista asioista. Asiakas vastaa siitä, että siivoojan käytettävissä on toimivat pistorasiat sekä lämmintä ja kylmää vettä.

Reklamaatiot ja virheestä ilmoittaminen: Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen siivoustulokseen tai huomaa palvelussa puutteen, siitä on ilmoitettava siivoojalle tai yritykselle. Asiakkaan on otettava yhteyttä ja ilmoitettava virheestä viipymättä, saman palvelupäivän aikana heti puutteen huomattuaan.

Virheen korjaaminen: Yritys sitoutuu korjaamaan havaitut puutteet mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden (2) vuorokauden kuluessa ilmoituksesta.

Peruutusehdot

Sama peruutuskäytäntö koskee kaikkia palveluita.

Peruutukset ja muutokset – Ilmainen peruutus: Voit perua tai siirtää aikasi veloituksetta viimeistään 2 vuorokautta (48 tuntia) ennen sovittua aikaa.

Myöhäinen peruutus: Jos peruutus tehdään alle 2 vuorokauden varoitusajalla, veloitamme 50 % palvelun kokonaishinnasta.

Sairastuminen: Äkillisessä sairaustapauksessa peruutus on maksuton, kunhan ilmoitat siitä viimeistään 6 tuntia ennen siivouksen alkamista. Tällöin sovimme ensisijaisesti uudesta korvaavasta ajasta.

Este kohteessa: Mikäli siivooja ei pääse kohteeseen asiakkaasta johtuvan syyn vuoksi (esim. ovi on lukossa, avaimia ei saatavilla, annettu väärä osoite tai muu syy), veloitamme 50 % palvelun kokonaishinnasta. Yritys ei ole vastuussa välillisistä vahingoista, jos käynti jää tekemättä asiakkaasta johtuvista syistä.

Toistuvien myöhäisten peruutusten tai toistuvien ovenavausongelmien tapauksessa yritys voi siirtyä ennakkomaksuun tai tiukempiin varausehtoihin.

Yrityksen oikeus perua tai siirtää varaus

Mikäli palveluntarjoaja joutuu perumaan käynnin, asiakkaalle ilmoitetaan asiasta mahdollisimman pian ja asiakkaan kanssa sovitaan ensisijaisesti uudesta ajasta. Ylivoimaisen esteen (force majeure) tai muun yrityksestä riippumattoman syyn vuoksi käynti voidaan siirtää ilman korvausvelvollisuutta, mutta jo maksettu palvelu palautetaan tai siirretään uuteen aikaan sovitusti.

Miten ilmoitan muutoksista tai reklamaatioista? Ilmoitathan kaikki asiat aina sähköpostitse osoitteeseen info@freemyday.fi tai WhatsApp-viestillä numeroon +358 45 274 5208.