



Hyvinvoinnin palvelutarjottimen yhteiset pelisäännöt

Palveluntuottajat sitoutuvat näihin pelisääntöihin liittyessään palvelutarjottimelle.

1. Maksuttomuus

Hyvinvoinnin palvelutarjottimen käytöstä palvelujen markkinointiin ei peritä maksua palveluntuottajilta, jotka on hyväksytty palveluntuottajarekisteriin palvelusetelipalvelujen tuottamisesta Kainuun sotelle. Muille kuin palvelusetelituottajille palvelu on maksuton toistaiseksi. Mikäli palvelu muutetaan maksulliseksi, ilmoitetaan siitä etukäteen.

2. Läpinäkyvä hinnoittelu ja hinnoittelun vertailukelpoisuus

Palveluntuottaja sitoutuu antamaan hintatietonsa palvelutarjottimelle muodossa, jossa eri palveluntuottajien palveluja voidaan helposti verrata keskenään. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että hänen palvelutarjottimelle antamansa palvelun hintatiedot pitävät paikkaansa eikä asiakkaan maksettavaksi kyseisen palvelun tilaamisen yhteydessä tule muita, kuin palvelutarjottimella ilmoitetut maksut.

3. Kotiin tilattavien palvelujen hinta kokonaishintana

Kaikki kotiin tilattavat palvelut ilmoitetaan Hyvinvoinnin palvelutarjottimella kokonaishintana, jossa on huomioitu arvio kilometrikustannuksista palveluntuottajan toimipisteen ja asiakkaan kodin välillä.

4. Tietojen päivitysvastuu

Palveluntuottaja on päivitysvastuussa kaikista palvelutarjottimelle antamistaan tiedoista. Kuten kaikessa markkinoinnissa, sitoo tarjottu hinta palveluntuottajaa myös tapauksissa, jolloin tämä on laiminlyönyt hinnanmuutoksen tekemisen järjestelmään.

5. Oikeus virheiden korjaamiseen

Ylläpitäjä ei vastaa palveluntuottajan tietojen päivittämisestä, mutta palveluntuottaja antaa ylläpitäjälle luvan tehdä oma-aloitteisesti muutoksia palveluntuottajan ilmoittamiin tietoihin esim. tapauksissa, joissa hinta on ilmoitettu osahintoina, muttei kokonaishintana, palveluntuottaja on ilmoittanut sähköpostiosoitteensa vain rekisteröitymisen yhteydessä, muttei omat tiedot –osiossa, joka ohjaa asiakaspalautteen tai jos ylläpitäjä muuten huomaa selvän virheen tietojen ilmoittamisessa.

Ylläpitäjä ilmoittaa suunnitellusta korjauksesta palveluntuottajalle sähköpostitse. Mikäli palveluntuottaja ei reagoi korjausesitykseen yhden viikon kuluessa, katsotaan hänen hyväksyneen korjauksen.

6. Palvelukuvaukset vähimmäislaatutakuun välineenä

Palvelutarjottimen palvelukuvaukset määrittävät palvelukohtaisesti ns. vähimmäislaatutakuun, johon kunkin palveluntuottajan edellytetään sitoutuvan. Palveluntuottaja sitoutuu liitteenä olevaan pdf-muotoiseen palvelukuvaukseen. Asiakkaille kerrotaan, että kaikki palveluntuottajat sitoutuvat palvelutuotekuvauksiin.

7. Palvelulupauspisteityksen näkyminen asiakkaalle

Palveluntuottajan tietyille palvelulleen saamat palvelulupausten yhteispisteet näkyvät asiakkaalle vertailunäkymässä. Kysymyslomake ja palveluntuottajan vastaukset näkyvät asiakkaalle klikattaessa yhteispistemäärää. Palveluntuottajan vastaukset kysymyksiin näkyvät palveluntuottajan esittelysivulla.

8. Asiakkaiden vertaisarviointi (Hymynaama-arviointi) ja palveluntuottajan tähtiluokitus osana laatutakuuta

Hyvinvoinnin palvelutarjottimella asiakkaat voivat arvioida palvelujen laatua. Kunkin palveluntuottajan kussakin palvelussa on pisteitysmahdollisuus välillä 1-5. Asiakas arvioi palvelun hymynaamoilla, jotka vastaavat arviointia 1-5. Arvioinnin yhteenveto näytetään asiakkaille tähtiarviointina asteikolla 1-5.

Palveluntuottaja saa vastaavan pisteityksen palvelutuotteidensa painotettuna keskiarvona. Jos palvelutuote tai palveluntuottaja on saanut alle viisi arviointia, ei sitä näytetä

palvelutarjottimella asiakkaille.

9. Yhteydenotto ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja sitoutuu antamaan päivittäin käytössä olevan sähköpostiosoitteen Oma toimipaikka – sivun kohtaan Asiakaspalvelun sähköpostiosoite, jotta asiakkaiden palvelutarjottimen kautta lähettämät viestit tulevat viivytyksettä palveluntuottajalle.

10. Tietojen välitys valtakunnallisiin rekistereihin

Palveluntuottaja antaa Kainuun sotelle luvan siirtää palvelutarjottimelle antamia tietoja valtakunnallisiin tietokantoihin ja tietokannoista osana Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa tehtävää valtakunnallista sähköisen asioinnin kehittämistyötä.

11. Kilometrikorvauksen esittäminen

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan perimänsä kilometrikorvauksen määrän (esim. 0,45 €/km) kuhunkin kotiin tilattavan palvelun Hintatiedot –kohtaan. Palveluntuottaja sitoutuu myös ilmoittamaan Oma toimipaikka -kaavakkeeseen toimipisteen katuosoitteen, jonka mukaisesti arvio kilometrikorvauksesta lasketaan.

12. Matka-aika ei osa palveluaikaa

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että matka-aika ei kuulu laskutettavaan palvelu-aikaan.

13. Muutokset yhteisiin pelisääntöihin ja palvelulupauksiin

Yhteisten pelisääntöjen ja palvelulupausten kehittämistä jatketaan ja muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajalle tämän palvelutarjottimen perustietoihin ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muutosta, on hänellä mahdollisuus ilmoittaa, ettei jatkossa tarjoa palvelujaan Hyvinvoinnin palvelutarjottimella. Jollei palveluntuottaja reagoi muutosilmoitukseen yhden viikon kuluessa, katsotaan palveluntuottajan hyväksyneen muutokset. Palveluntuottajan veloitteita lisääviä kohtia, kuten maksuttoman palvelun muuttamista maksulliseksi, ei käsitellä tämän menettelytavan mukaisesti.

14. Erimielisyyksien ratkaisu

Asiakkaan ja palveluntuottajan mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan aina ensisijaisesti sopimalla/neuvottelemalla ja toissijaisesti kuluttajansuojalainsäädännön alaisina asioina. Lisätietoja: <http://www.kuluttajariita.fi>.