

# ISÄNNÖINTIPALVELUJEN YLEISET SOPIMUSEHDOT ISE 2007

## 1 § **Soveltaisala**

Yleisiä sopimusehtoja noudatetaan toimeksisaajan ja tilaajan välillä isännöintipalveluista tai muista vastaavista kiinteistöjohtamista koskevista palveluista tehdyissä sopimuksissa. Yleisistä sopimusehdoista voidaan poiketa sopimalla niistä toisin.

## 2 § **Tavoitteellinen sopimussuhde**

Sopijapuolet pyrkivät pitkäjänteiseen yhteistyöhön sopimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Sopimuksen tavoitteena on luoda edellytykset kiinteistön tarkoituksenmukaiselle käytämiselle ottaen huomioon tilaajan ja kiinteistön käyttäjien tarpeet ja tavoitteet. Tämä edellyttää sopijapuolilta avoimuutta, luottamusta sekä säännöllistä vuorovaikutusta sopimuksen toimivuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi.

## 3 § **Palvelujen tuottaminen**

Toimeksisaaja on velvollinen sovitulla hinnolla tuottamaan sopimuksessa määritellyt palvelut noudattaen lainsäädäntöä ja hyvää isännöintitapaa.

Toimeksisaajalla tulee olla palvelujen tuottamista varten riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö sekä asianmukaiset laitteet, ohjelmistot ja tietojärjestelmät.

Sopimuksessa nimetään isännöitsijä tai muu vastuuhenkilö. Toimeksisaaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle isännöitsijän tai muun nimetyn vastuuhenkilön vaihtumisesta kohtuullisessa ajassa etukäteen.

## 4 § **Tilaajavastuulain velvoitteiden täyttäminen**

Toimeksisaaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että toimeksisaaja ja sen käyttämät alihankkijat täyttävät sopimussuhteen alkaessa ja sopimuksen voimassaoloaikana tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain mukaiset edellytykset eri rekistereihin kuulumisesta ja muista lain tarkoittamista velvoitteista.

## 5 § **Sopimussuhteen toimivuuden kehittäminen ja seuranta**

Tilaaaja varmistaa hänelle kuuluvien sopimusvelvoitteiden täyttämisen siten, että toimeksisaajalla on edellytykset täyttää oma suoritusvelvollisuutensa.

Toimeksisaajan on noudatettava sopimusasiakirjoissa edellytettyä laadunvarmistusta. Toimeksisaajan on ennen sopimuksen mukaisten palvelujen aloittamista vaadittaessa osoitettava, kuinka suoritusten laatu varmistetaan.

## **6 § Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus**

Tilaaja on velvollinen järjestämään kustannuksellaan toimeksisaajan käyttöön sopimustehtävien hoitamiseksi tarpeelliset sopimuskohteen asiakirjat ja tiedot.

Tilaaja ilmoittaa toimeksisaajalle millainen kiinteistövakuutus tilaajalla on ja mitkä ovat sen keskeiset ehdot toimeksisaajan kannalta sekä niiden muutoksista.

Tilaajan on varmistettava toimeksisaajan pääsy niihin tiloihin ja alueisiin, joihin se on tarpeen sovittujen palvelujen hoitamiseksi joko luovuttamalla toimeksisaajalle kuittausta vastaan tarvittava määrä yksilöityjä kohteen avaimia tai muulla erikseen sovittavalla tavalla.

Tilaaja vastaa siitä, että kiinteistön käyttäjille tiedotetaan käyttäjien kannalta keskeinen palvelujen sisältö.

## **7 § Toimeksisaajan myötävaikutusvelvollisuus**

Toimeksisaajalla on vastuuvakuutus, jonka sopimuksen kannalta keskeisistä ehdoista ja niiden muutoksista toimeksisaajan tulee ilmoittaa tilaajalle.

Toimeksisaaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan tilaajalle kiinteistöllä havaitsemansa viat ja puutteet, jotka ilmenevät palvelujen hoitamisen yhteydessä ja jotka saattavat aiheuttaa haittaa tai vahingonvaaraa kiinteistölle tai henkilölle taikka jotka vaikeuttavat toimeksisaajan sopimuksen mukaisen suorituksen täyttämistä.

Mikäli se suuremman vahingon välttämiseksi on tarpeellista eikä tilaajan yhteyshenkilö ole välittömästi tavoitettavissa, toimeksisaajalla on oikeus ja velvollisuus havaittuaan välitöntä korjausta vaativan vian tai puutteen tehdä tai teettää korjaus tarkoituksenmukaisessa laajuudessa heti tilaajan lukuun.

## **8 § Sopimuksen siirto**

Sopijapuolilla ei ole oikeutta siirtää sopimusta tai sen osaa kolmannelle ilman toisen sopijapuolen kirjallista suostumusta.

Liikkeen luovutuksen tai kiinteistön omistuksen vaihtumisen yhteydessä sopimus voidaan siirtää. Muutoksesta on ilmoitettava välittömästi toiselle sopijapuolelle. Jos tilaaja tai toimeksisaaja ei hyväksy siirtoa, hänellä on oikeus kuukauden kuluessa siitä, kun on hän saanut tiedon liikkeen luovutuksesta tai kiinteistön omistuksen vaihtumisesta, irtisanoa sopimus kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla riippumatta siitä, mitä sopimuksen kestosta, irtisanomisajasta tai irtisanomismenettelystä on sovittu.

## **9 § Alihankkijan käyttö**

Toimeksisaajalla on oikeus käyttää alihankkijoita, joiden töistä ja toimenpiteistä toimeksisaaja vastaa.

Toimeksisaaja on velvollinen esittämään tilaajalle sopimussuhteessa käytettävät tärkeimmät alihankkijansa riittävän ajoissa ennen näiden ottamista.

Tilaajalla on oikeus saada tieto toimeksisaajan käyttämien tärkeimpien alihankkijoiden laadunvarmistuksesta.

## **10 § Palkkion maksaminen**

Tilaaja on velvollinen maksamaan toimeksisaajalle palkkion sopimushintojen ja sovitun maksupäivän mukaisesti.

Ellei maksupäivää ole sovittu, palkkion laskutus tapahtuu kuukausittain ja maksuaika on 14 vuorokautta laskun päiväyksestä. Tilaaja on velvollinen maksamaan viivästysajalta viivästyskorkoa korkolain mukaisesti.

Laskuja koskevat huomautukset on tehtävä viivytyksettä kirjallisesti tai sähköisesti.

## **11 § Sopimuksen muuttaminen**

Sovittujen palvelujen sisällön, laatutason, sopimushintojen tai muun sopimuksen sisällön muuttaminen on mahdollista ainoastaan sopijapuolten yhteisellä sopimuksella.

Jos sopijapuolet yhdessä tai toinen heistä toteaa, että sopimuksen sisältöä tulee tarkistaa sopimuksen tavoitteiden toteuttamiseksi, sopijapuolten on käytävä tähän liittyvät neuvottelut. Muutostarve voi perustua olosuhteiden tai sopijapuolen tarpeiden muuttumiseen.

Sopimuksen perustana olevissa tiedoissa havaitut virheet tai muutokset on viipymättä ilmoitettava toiselle sopijapuolelle. Sopijapuolella on oikeus vaatia sopimuksen muuttamista oikeiden tietojen mukaisiksi. Sopijapuolella on oikeus vaatia korvausta tai hyvitystä vain siitä edunmenetyksestä, joka aiheutuu sen jälkeen kun sitä koskeva vaatimus on tehty toiselle sopijapuolelle.

## **12 § Hinnantarkistus**

Sopimuksessa määritellään hinnantarkistusajankohdat. Sopimushinnan tarkistusehdotus on annettava kirjallisesti tilaajalle riittävän ajoissa ennen esitettyä hinnantarkistusajankohtaa. Tällöin selvitetään tarkistuksen perusteet. Ellei tilaaja hyväksy hinnantarkistusta, tulee siitä kirjallisesti ilmoittaa toimeksisaajalle kuukauden kuluessa tarkistusilmoituksesta, minkä jälkeen tulee välittömästi käynnistää mahdolliset tarkistusneuvottelut.

Ellei hinnasta päästä sopimukseen, on toimeksisaajalla oikeus irtisanoa sopimus kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla riippumatta siitä, mitä sopimuksen kestosta, irtisanomisajasta tai irtisanomismenettelystä on sovittu.

Tarkistuksen huomioon ottamisen edellytyksenä on, että sen peruste on syntynyt sopimukseen johtaneen tarjouksen antamisen jälkeen ja se on sopimuksen käsittämään suoritukseen välittömästi vaikuttava.

Jos sopimuksen kohteena olevien palvelujen arvonlisäveroprosentti tai muu sopimukseen välittömästi vaikuttava vero tai julkisoikeudellinen maksu muuttuu sopimuskauden aikana, tarkistetaan sopimushintaa vastaavasti.

Jos sopimuksen tarkoittama toiminta tulee sopimuksenteon jälkeen uuden veron alaiseksi eikä uutta veroa ole voitu tarjousta tehtäessä ottaa huomioon, tarkistetaan sopimushintaa vastaavasti.

## **13 § Sopimuksen voimassaolo**

Sopimus voidaan tehdä olemaan voimassa toistaiseksi tai erikseen sovitun määräajan. Ellei muuta ole sovittu, sopimuksen katsotaan olevan voimassa toistaiseksi. Lisäksi voidaan solmia sopimuskausittain jatkuva sopimus, joka voidaan irtisanoa päättymään sopimuskauden päättyessä käyttäen sovittua irtisanomisaikaa.

## **14 § Sopimuksen päättäminen**

Irtisanominen

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus päätetään irtisanomalla se kirjallisesti. Jos sopimuksessa ei ole muuta sovittu, irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta.

Toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen sopimus voidaan päättää heti, mikäli päättämistä haluava sopijapuoli suorittaa toiselle sopijapuolelle korvauksen, jonka määrä on irtisanomisaikaa tai jäljellä olevaa sopimusaikaa vastaavan sopimuskauden maksu.

## Purkaminen

Sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi, mikäli sopijapuoli kirjallisesta huomautuksesta huolimatta olennaisesti laiminlyö suoritusvelvollisuutensa tai ei muutoin noudata, mitä on sovittu. Ilman kirjallista huomautustakin sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, jos toinen sopijapuoli on törkeästi laiminlyönyt sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai on muutoin sopimustehtäviä hoitaessaan menetellyt erittäin moitittavalla tavalla.

Sopimuksen purkaminen tulee tehdä kirjallisesti. Purkuilmoituksessa on mainittava sopimuksen purkamisen peruste.

Purettaessa sopimus sopimusrikkomuksen johdosta on vahinkoa kärsineellä oikeus saada korvausta siltä sopijapuolelta, joka on syyllistynyt sopimusrikkomukseen. Korvauksen määrä on yhden kuukauden palkkiota vastaava korvaus, jollei sopijapuoli osoita suurempaa tai pienempää vahinkoa.

Jos toinen sopijapuolista asetetaan konkurssiin, yrityssaneeraukseen tai selvitystilaan, on toisella sopijapuolella oikeus purkaa sopimus. Tilajalla on sopimuksen purkioikeus myös toimeksisaajana toimivan itsenäisen yrittäjän velkajärjestelymenettelyn perusteella.

Toimeksisaajana toimivan itsenäisen yrittäjän kuollessa on tilajalla ja toimeksisaajan kuolinpesällä oikeus purkaa sopimus.

## **15 § Menettely sopimuksen päättyessä**

Sopimussuhteen päättyessä toimeksisaaja luovuttaa tilajalle hallussaan olevat sopimusta ja kiinteistöä koskevat asiakirjat ja tiedot, kiinteistön avaimet sekä muun toimeksisaajan hallussa olevan tilaajan omaisuuden, ellei 16 §:n perusteella ole tietojen omistus-, käyttö- ja hyödyntämisoikeudesta toisin sovittu.

Sopimussuhteen päättyessä toimeksisaaja on velvollinen luovuttamaan toimeksiantajalle ajantasaisen kirjanpidon suoriteperusteisesti laadittuna ja tätä vastaavan talousarviovertailun, ellei asiasta sopimuksen päättymisen yhteydessä muuta erikseen sovita.

Sopimussuhteen päättyessä toimeksisaaja on velvollinen myötävaikuttamaan siihen, että uuden toimeksisaajan toiminnan käynnistyminen sujuu mahdollisimman kitkattomasti ja joustavasti.

## **16 § Tietojen omistusoikeus ja tietoturvallisuus**

Tilaaaja omistaa muun kuin julkisista rekistereistä saatavan tai muutoin yleisesti saatavilla olevan tilaajan kiinteistöä koskevan toimeksisaajalle luovutetun, tulevan ja kerättävän tiedon. Sopimuksen perusteena olevien, toimeksisaajan sopimussuhteen aikana keräämien tai jalostamien kiinteistön tietojen omistus-, käyttö- ja hyödyntämisoikeudesta on sovittava erikseen.

Toimeksisaaja vastaa siitä, että sopimuksen mukaisia palveluja tuottaessa noudatetaan, mitä tietosuojasta on lainsäädännössä säädetty.

Tietoturvallisuuden huolehtimistavoista, kuten varmuuskopioinnista, asiakirjojen säilyttämisestä ja palo- ja murtoturvallisuudesta, sovitaan erikseen.

## **17 § Ylivoimainen este**

Sopijapuolet vapautuvat sopimusvelvoitteistaan niin pitkäksi aikaa kuin valmius- tai puolustustilalaissa tarkoitettu poikkeuksellinen olosuhde tai vaikutuksiltaan niihin verrattava ylivoimainen este estää sopimuksen täyttämisen tai sen vaatiminen olisi kohtuutonta.

Sopijapuolilla on oikeus väliaikaisesti jättää sopimusvelvoite suorittamatta, jos suoritusta estää lakko tai saarto, työsulku tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide.

Ylivoimaisen esteen ajalta sopijapuolille aiheutuvat sopimuksen täyttämättä jäämisestä aiheutuvat vahingot korvataan vain, mikäli siitä on erikseen sovittu.

Sopijapuolilla on oikeus purkaa sopimus, jos sovittujen tehtävien hoitaminen on ylivoimaisen esteen vuoksi pakko keskeyttää määräämättömäksi ajaksi.

## **18 § Yhteyshenkilö**

Tilaaaja ja toimeksisaaja nimeävät kumpikin yhteyshenkilön, jolle toimeksisaaja tai tilaaaja tai näiden edustaja voi antaa sopimukseen liittyviä ohjeita ja huomautuksia yhtä pätevästi, kuin ne olisi annettu suoraan sopijapuolelle. Yhteyshenkilön muutoksista on ilmoitettava kohtuullisessa ajassa etukäteen. Ohjeet ja huomautukset on annettava kirjallisesti tai sähköisesti paitsi vähäisissä tai kiireellisissä tapauksissa.

## **19 § Ohjeet ja huomautukset**

Mahdolliset huomautukset sopijapuolen suoritukseen liittyen tulee tehdä viipymättä kirjallisesti tai sähköisesti. Samalla on mahdollisuuksien mukaan kerrottava vaatimukset, joita huomautuksen kohteena olevaan toimintaan liittyy.

## **20 § Sopijapuolten vahingonkorvausvastuu**

Sopijapuolet vastaavat sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä.

Sopijapuolet ovat velvollisia korvaamaan toiselle sopijapuolelle sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämättä jättämisen aiheuttaman vahingon, mikäli asiasta on reklamoitu kohtuullisessa ajassa siitä, kun laiminlyönti ja vahingon ilmeneminen on tullut vahingon kärsijän tietoon.

Vahingonkorvausvastuun laajuuden ja määrän rajoituksista sovitaan tarvittaessa erikseen.

## **21 § Salassapito**

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa kaikki tietoonsa tulleet toisen sopijapuolen ja kiinteistön käyttäjien liike- ja ammattisalaisuudet. Salassapitovelvollisuus sitoo sopijapuolia myös sopimussuhteen päätyttyä. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan estä sopijapuolia luovuttamasta tietoja tilastollisiin tarkoituksiin.

Toimeksisaajalla on oikeus salassapitovelvollisuuden estämättä mainita tilaaja asiakasluettelossaan.

## **22 § Erimielisyydet**

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluin, joissa käytetään tarvittaessa ulkopuolista sovittelijaa.

Erimielisyydet ratkaistaan tilaajan kotipaikan käräjäoikeudessa, mikäli neuvotteluissa ei päästä yhteisymmärrykseen.

Sopijapuolet voivat sopia, että erimielisyyden ratkaiseminen annetaan yhden välimiehen välimiesoikeuden ratkaistavaksi siinä järjestyksessä kuin laki välimiesmenettelystä edellyttää.

## **23 § Sopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys**

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan siten, että yhdessäkin asiakirjassa annettu määräys on pätevä, vaikka se puuttuisi muista sopimusasiakirjoista.

Mikäli sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan seuraavaa asiakirjojen pätevyysjärjestystä, ellei toisin ole sovittu:

1. Isännöintipalvelusopimus liitteineen
2. Sopimusneuvottelupöytäkirjat
3. Sopimusohjelma liitteineen
4. Nämä yleiset sopimusehdot
5. Tarjouspyyntö
6. Tarjous
7. Muut asiakirjat sopimuksessa mainitussa järjestyksessä.

# ISÄNNÖINTIPALVELUJEN YLEISET SOPIMUSEHDOT ISE 2007 KÄSITTEET

## **Alihankkija**

Toimeksisaajaan sopimussuhteessa oleva taho, joka suorittaa osaksi tai kokonaan toimeksisaajalle sopimuksen mukaan kuuluvaa palvelua. Toimeksisaaja vastaa käyttämänsä alihankkijoiden tuottamista palveluista kuten omista palveluistaan.

## **Hyvä isännöintitapa**

Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry:n vahvistamat hyvää isännöintitapaa koskevat eettiset ohjeet. Hyvä isännöintitapa kuvaa niitä eettisiä sääntöjä, jotka jokaisen isännöitsijän on täytettävä toimiessaan isännöitsijän tehtävissä. Hyvää isännöintitapaa sovelletaan sekä asuin- että toimitilakiinteistöjen isännöintiin.

## **Isännöinti**

Kiinteistöjohtaminen, jonka tarkoituksena on asumisyhteisöissä vastata kiinteistöhallintoon ja kiinteistön ylläpitoon liittyvistä toiminnoista ja palveluista. Asunto-osakeyhtiöissä isännöitsijän asema ja tehtävät on määritelty laissa.

## **Kiinteistöjohtaminen**

Kiinteistöliiketoimintaan tai kiinteistönpitoon liittyvä johtaminen. Kiinteistöjohtaminen on yläkäsite, joka käytännön johtamistoiminnassa toteutuu esimerkiksi kiinteistösijoitussalkun johtamisena, kiinteistösijoitusjohtamisena, kiinteistökohteen johtamisena tai toimitilajohtamisena.

## **Laadunvarmistus**

Organisaation johtamiseen sisältyvä toiminta, jonka tarkoituksena on saada aikaan luottamus siihen, että asiakkaan tarpeet ja odotukset tullaan täyttämään ja varmistamaan asiakastyytyväisyys. Laadunvarmistusmenetelmillä varmistetaan palvelun laatu ja sen sopimuksenmukaisuus.

## **Liike- ja ammattisalaisuus**

Elinkeinotoimintaa koskeva salassa pidettävä asia, josta tiedon antaminen aiheuttaisi elinkeinonharjoittajalle taloudellista vahinkoa.

## **Liikkeen luovutus**

Yrityksen tai sen osan luovuttaminen toiselle yritykselle tai julkisella sektorilla esimerkiksi viraston tai sen osan muuttaminen liikelaitokseksi tai yhtiöksi. Liikkeen luovutuksena ei kuitenkaan pidetä hallintoviranomaisten uudelleenorganisointia eikä hallinnollisten tehtävien siirtämistä hallintoviranomaiselta toiselle. Liikkeen luovutuksessa työsuhteet säilyvät ennallaan ja työsuhteista johtuvat työnantajan velvollisuudet ja oikeudet siirtyvät uudelle omistajalle.

## **Reklamaatio**

Ilmoitus tyytymättömyydestä vastapuolen toimintaan. Reklamaatio sisältää mahdollisen korvaus- tmv. vaatimuksen.

## **Sopimuksen siirto**

Sopimukseen liittyvien oikeuksien ja velvoitteiden siirtäminen kokonaisuudessaan kolmannelle osapuolelle



## **Sopimusohjelma**

Sopimuksen sisältöä täydentävä osapuolten yhdessä laatima asiakirja. Sopimusohjelma on tilaajan tahdonilmaus kyseistä sopimusta koskevista asioista ja se laaditaan tarjouspyynnön liitteeksi. Ohjelmassa kuvataan kauppatapa, sopimussuhteen keskeiset tavoitteet sekä osapuolten yhteiset pelisäännöt. Sopimusohjelman suuntaviivat saadaan kyseiselle kiinteistölle laaditusta kiinteistöstrategiasta. Vaikka sopimusohjelma laaditaankin tarjouspyynnön liitteeksi, se on kuitenkin itsenäinen sopimusasiakirja.

## **Sopimusasiakirjat**

Sopimuskokonaisuuden muodostavat asiakirjat, joita ovat sopimusneuvottelupöytäkirjat, sopimusohjelma liitteineen, yleiset sopimusehdot, tarjouspyyntö, tarjous ja muut sopimukseen liitetyt asiakirjat.

## **Sähköinen muoto**

Viestintä- tai tiedonantotapa, joka käyttää hyväksi sähköpostiohjelmaa tai muuta tietoliikenneverkkoa.

## **Tietosuoja**

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä.

## **Tietoturva**

Ne hallinnolliset ja tekniset toimenpiteet, joilla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus ja eheys, järjestelmien käytettävyys sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen.

## **Tilaaja**

Palvelun tilaava sopijapuoli. Tilaajana voi olla esimerkiksi kiinteistönomistaja (asunto-osaakeyhtiö, kiinteistöosaakeyhtiö tms.) tai kiinteistön haltija.

## **Toimeksisaaja**

Palvelun tarjoava sopijapuoli. Toimeksisaajana voi olla esimerkiksi isännöintitoimisto tai kiinteistökohteen johtamisen palveluja tarjoava yritys.

## **Vastuuhenkilö**

Sopimuksessa tai muutoin erikseen nimetty sopimuksen mukaisen palvelun tuottamisesta tilaajaan nähden vastuullinen henkilö.

## **Yhteyshenkilö**

Henkilö, jolle voidaan antaa sopimukseen liittyviä ohjeita ja huomautuksia. Molemmat osapuolet nimeävät oman yhteyshenkilönsä.