

Parempi avioliitto ry:n soveltamat yleiset sopimusehdot

Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan kaikkiin sopimuksiin, joilla Parempi avioliitto ry – avioliitto-, mies- ja naistyö – järjestää palveluita yksityishenkilöille ja yhteistyökumppaneille kuten esimerkiksi seurakunnille, yrityksille, kunnille tai muille yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin asiakkaille. Palveluilla tarkoitetaan seminaareja, kursseja, koulutustilaisuuksia, ryhmätyöskentelyä, vastaanottoja ja konsultaatioita sekä niihin liittyviä tukitoimintoja kuten ajanvarausta ja laskutusta.

Parempi avioliitto ry on perhetyön vaikuttaja, joka pyrkii toiminnallaan vahvistamaan aviopuolisoiden välistä toimivaa suhdetta järjestämällä avioliittoleirejä ja -kursseja aiheesta kiinnostuneille. Avioliittoleireille osallistuneita pareja tuetaan leirien ja kurssien lisäksi tukiparitoiminnan avulla. Tarvittaessa tukea tarvitsevat parit ohjataan ammatillisen avun piiriin. Kyse on vertaistukitoiminnasta: jokainen Parempi avioliitto ry:n järjestämään toimintaan osallistuva vapaaehtoispari noudattaa vertaisuusperiaatetta siviiliammattistaan tai koulutuksestaan riippumatta. Yhdistys kouluttaa luennoitsijoita ja vertaisryhmien ohjaajia perhetyön tarpeisiin. Siltä osin kuin asiakas on kuluttaja, nämä ehdot eivät rajoita kuluttajalle kuluttajansuojalain mukaan kuuluvia oikeuksia.

Sopimusosapuolet ja vastuu palvelusta

Ellei kirjallisesti toisin sovita, sopimus syntyy, kun asiakas ja Parempi avioliitto ry sopivat ajanvarauksesta tai asiakas ilmoittautuu tapahtumiin tai palveluun.

Parempi avioliitto ry:n piirissä toimii vakiintuneen tavan mukaan sekä työntekijöitä että vapaaehtoisia henkilöitä. Toimintaan osallistuvat vapaaehtoiset eivät ole yhdistykseen työsuhteessa. He kuitenkin toimivat asiakkaalle palvelun tarjoajina yhdistyksen lukuun ja vastuulla. Parempi avioliitto ry huolehtii tarjotun avun laadusta järjestämällä koulutusta vertaisryhmien ohjaajille.

Peruutus ja viivästys

Parempi avioliitto ry:llä on oikeus veloittaa käyttämätön aika tai palvelu asiakkaalta, ellei palvelua ole peruutettu viimeistään 24 tuntia ennen (tai erikseen ilmoitettua tästä poikkeavaa) sovittua aloitusajankohtaa. Jos asiakas saapuu myöhässä, Parempi avioliitto ry ei ole velvollinen ylittämään sovittua aikataulua eikä aloittamaan sovittua palvelua, jos sitä ei voida suorittaa loppuun sovituksessa aikataulussa. Palveluntarjoaja pyrkii ottamaan asiakkaan vastaan sovittuna aikana, mutta palvelun luonteesta johtuen sovittua aikaa ei voida taata. Jos palvelun tarjoaja on myöhässä yli 20 minuuttia, asiakkaalla on oikeus perua aika ilmoittamalla siitä palvelun tarjoajalle, mikäli tämä on kohtuudella tavoitettavissa.

Hinnat ja maksuehto

Parempi avioliitto ry:n tarjoamien palveluiden osalta sovelletaan kulloinkin voimassa olevia hinnastoja, esitteissä ja verkkosivustolla ilmoitettuja kurssi- ja seminaarimaksuja, sekä niiden peruutusehtoja. Asiakas maksaa palvelun Parempi avioliitto ry:n hinnaston mukaan, ellei kirjallisesti toisin sovita. Yhdistys on oikeutettu perimään ennakkomaksua.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää palvelu, mikäli ilmenee seikkoja, joiden nojalla on syytä perustellusti epäillä, että asiakas jättää sopimusveloitteensa täyttämättä. Maksun viivästyessä asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaisen viivästyskoron sekä muistutus- ja perintäkulut.

Muut kuin itse maksavat asiakkaat ja avustukset

Mikäli kyse on palvelusta, jota asiakas ei tietyin perustein maksa itse, on hänen selvitettävä ja varmistettava maksujärjestely ajanvarauksen tai ilmoittautumisen yhteydessä sujuvan palvelun varmistamiseksi. Jos asiakkaan ilmoittama kolmas osapuoli ei ole velvollinen maksamaan palvelua, asiakas vastaa itse palvelun maksamisesta Parempi avioliitto ry:lle.

Asiakkaan tulee ilmoittaa ennen varsinaista palvelua – leirille tai kurssille osallistumisestaan – jos asiakas on maksukyvytön tai ei muusta syystä voi maksaa palvelua edellä kerrotulla tavalla. Parempi avioliitto ry myöntää avustuksia yhdistyksen järjestämien tapahtumien kustannusten kattamiseen vähävaraisille perheille tai yksityishenkilöille. Tuki kattaa osan syntyvistä kustannuksista. Kirjallinen hakemus, josta ilmenee haetun leirituen tarve sekä hakijan taloudellinen tilanne, tulee esittää toiminnanjohtaja Hanna Ranssi-Matikaiselle sähköpostitse hanna.ranssi-matikainen@parempiavioliitto.fi

Asiakirjojen salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Asiakasta koskevien asiakirjojen laatimisen, säilyttämisen ja luovutuksen sekä vaitiolovelvollisuuden osalta Parempi avioliitto ry noudattaa niitä koskevia lakeja ja säädöksiä sekä yhdistyksen asiakas- ja jäsenrekisterin tietosuojaselosteessa kuvattuja periaatteita.

Asiakas ja Parempi avioliitto ry sitoutuvat kaikissa kohtaamisissaan tukemaan sekä omaa että muiden hyvää elämää: vapaaehtoistoimijat sitoutuvat noudattamaan hyviä tapoja välttämällä toisen ihmisarvoa loukkaavia sanoja tai menettelytapoja toisista ihmisistä tai ihmisryhmistä puhuessaan. Parempi avioliitto ry:n työntekijöiden tavoin vertaistukihenkilöt sitoutuvat vaitioloon koskien tietoonsa tulleita luottamuksellisia asioita.

Palvelun ominaisuudet ja laatu

Asiakas ymmärtää, että vastaanottoihin, pienryhmätilanteisiin tai muihin palveluun liittyviin kohtaamisiin sisältyy riski altistua epämiellyttävien asioiden tai tunteiden esiintymiselle. Asiakas hyväksyy sen, että palvelun toteutuksessa osallistujan omassa tai muiden osallistujien käyttäytymisessä saattaa tapahtua hämmentäviä muutoksia. Tällaisissa tilanteissa asiakas sitoutuu kunnioittamaan kullekin yksilölle ominaista erilaista tapaa reagoida vaikeisiin asioihin. Samalla hän sitoutuu yhteisöllisyyttä vahvistavaan asioiden käsittelytapaan.

Vertaistukitoiminnan luonteen vuoksi Parempi avioliitto ry ei takaa palveluille samanlaista ammatillista osaamista ja palvelujen laatua kuin mitä ammatillisena apuna tarjottavilta palveluilta kohtuudella edellytetään. Palvelun tiettyä lopputulosta ei voida taata. Verkkosivuilla, koulutusmateriaalissa tai muussa viestinnässä esitetty tieto, kokemusten jakaminen tai ohjeiden antaminen perustuvat jokaisen osallistujan tai vertaistukihenkilön henkilökohtaiseen kokemukseen ja on siten viitteellistä, ei osa tätä sopimusta.

Palvelua koskevien palautteiden ja vaatimusten käsittely

Palvelua koskevat erimielisyydet tulee selvittää ensi kädessä suoraan asiakkaan ja palvelun tarjonnan Parempi avioliitto ry:n työntekijän, ammatinharjoittajan tai vapaaehtoisen vertaistukihenkilön välillä. Jos asia ei tässä keskustelussa selviä, asiakkaan reklamaatio tai muu vaatimus toimitetaan toiminnanjohtajalle. Palvelua koskeva asiakkaan vaatimus voidaan toimittaa myös Parempi avioliitto ry:n ilmoittamalle käsittelijälle, joka välittää asiakkaan vaatimukset ja palautteen asianomaiselle palvelun tarjonneelle henkilölle. Jos asian käsittely jatkuu

ensimmäisen käsittelykerran jälkeen, selvittelyä jatketaan yhdistyksen osoittaman edustajan ja asiakkaan välillä. Asiakkaan vaatimukset on osoitettava Parempi avioliitto ry:lle ilman aiheetonta viivytystä kahden (2) viikon kuluessa palvelutapahtumasta taikka asiakkaan tietoon tulleesta vaatimuksen perusteesta.

Vahingonkorvaus

Parempi avioliitto ry on vastuussa tässä sopimuksessa määritellyllä tavalla asiakkaalle tuotetuista vahingoista, jotka johtuvat palvelun tarjoajan tekemistä virheistä tai laiminlyönneistä. Vahingonkorvauksen yläraja määrätään tässä sopimuksessa. Jos tällainen määräys puuttuu, vahingonkorvaus on enintään asiakkaan kanssa sovituksen kokonaishinnan suuruinen. Parempi avioliitto ry ei vastaa välillisestä vahingosta, mitä palvelun virheestä tai laiminlyönneistä mahdollisesti aiheutuu. Parempi avioliitto ry pidättää oikeuden muuttaa palvelun tarjoamisen aikaa ja paikkaa sekä perua palvelun suorittaminen ilman korvausvelvollisuutta.

Ylivoimainen este

Parempi avioliitto ry ei ole vastuussa viivästyksistä tai muista velvoitteiden rikkomisista, jotka aiheutuvat palveluntarjoajista riippumattomista syistä. Tällaisiksi syiksi katsotaan lakko tai muu työtaistelutoimenpide, tulipalo, vastaanottavan ammatti- tai vertaistukihenkilön sairastuminen, keskeytys sähkönjakelussa, tietoliikenneyhteyksissä tai tietojärjestelmien toiminnassa, julkisoikeudellinen toimenpide tai muu sellainen syy, jota palveluntarjoaja ei kohtuudella voi poistaa.

Parempi avioliitto ry:n rekisteriseloste

Henkilötietolaki (523/99) 10 §

Laatimispäivä 12.12.2013

1. Rekisterinpitäjä

Parempi avioliitto ry (Y-2565576-7) PL 107

00931 Helsinki

050 4621543

toimisto@parempiavioliitto.fi

2. Rekisteriasioista vastaavat henkilöt

Paula Ranssi

Lauri Korpinen

Parempi avioliitto ry (Y-2565576-7) PL 107

00931 Helsinki

050 4621543

toimisto@parempiavioliitto.fi

lauri.korpinen@parempiavioliitto.fi

3. Rekisterin nimi

Asiakas- ja jäsenrekisteri, jota ylläpitää ulkopuolinen ASP-palveluntarjoaja.

4. Rekisterin käyttötarkoitus

Parempi avioliitto ry:n asiakas- ja jäsenrekisteriin tallennettuja henkilötietoja voidaan käsitellä seuraavia

tarkoituksia varten:

- asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen,
- jäsenyyssuhteen hoitaminen ja kehittäminen,
- palvelun toteuttaminen,
- asiakastapahtumien varmentaminen,
- asiakaspalvelun ja liiketoiminnan kehittäminen,
- markkinointi,
- analysointi ja tilastointi,
- mielipide- ja markkinatutkimukset sekä
- muut vastaavat käyttötarkoitukset.

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisteriin kerätään rekisteröidyistä perustietoja, kuten:

- nimi
- syntymäaika
- yhteystiedot
- jäsentiedot
- tiedot asiakkaan tilaamista palveluista
- tiedot tilattujen palveluiden toimittamisesta
- laskuttamiseen ja taloushallintoon liittyvät asiat

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisterinpitäjä rekisteröi ne tiedot, jotka asiakas itse ilmoittaa tapahtumaan ilmoittautuessaan.

7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Ei säännönmukaisia tietojen luovutuksia kolmansille osapuolille. Ei tietojen luovutuksia EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

8. Rekisterin suojauksen periaatteet

Jäsenrekisterin tiedot on tallennettu ulkopuolisen ASP-rekisterinpitäjän järjestelmään, joka on suojattu käyttöjärjestelmän suojausohjelmiston avulla. Järjestelmään sisäänkäynti edellyttää käyttäjätunnuksen ja salasanan syöttämistä. Järjestelmä on myös suojattu palomurein ja muiden teknisten keinojen avulla. Järjestelmään tallennettuihin rekisterin sisältämiin tietoihin pääsevät ja niitä ovat oikeutettuja käyttämään vain tietyt, ennalta määritellyt rekisterinpitäjän työntekijät. Rekisterin sisältämät tiedot sijaitsevat lukituissa ja vartioituissa tiloissa.

9. Rekisteröidyn kieltäminen

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia varten. Kielto tulee tehdä kirjallisesti ja osoittaa rekisteriasioista vastaavalle henkilölle.

10. Rekisteröidyn tarkastus-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa rekisteriin tallennetut itseään koskevat tiedot ja saada niistä kopiot. Tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti ja osoittaa rekisteriasioista vastaavalle henkilölle.

11. Tiedon korjaaminen

Rekisterinpitäjä oikaisee, poistaa tai täydentää rekisterissä olevan, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellisen, tarpeettoman, puutteellisen tai vanhentuneen henkilötiedon oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta. Rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä rekisterinpitäjän rekisteriasioista vastaavaan henkilöön tiedon korjaamiseksi.