

KLKH148 Hotellien majoitus- ja kokouspalvelut

Osa-alueet 1 ja 2

Sisällysluettelo

1. Sopimuksen kohde ja toimittajat	1
2. Sopimuskausi	1
3. Hinnat	1
4. Varaaminen	3
5. Laskutus	5
6. Palveluista yleisesti	6
6.1. Majoituspalvelut	6
6.2. Kokouspalvelut	6
7. Reklamaatiot ja palautteet	7
8. Sopimushallinta	7
8.1. Asiakastyytyväisyys	7
9. Sitoutuminen	7
10. Eksaitti	8
11. Lisätiedot	8

1. Sopimuksen kohde ja toimittajat

Sopimuksen kohteena on hotellien majoitus- ja kokouspalvelut sen mukaan, mihin toimittaja on valittu sopimustoimittajaksi:

Osa-alue 1: Hotellit koko Suomen alueella

Toimittaja: Scandic Hotels Oy

Yhteyshenkilö: Tommy Nordberg, tommy.nordberg@scandichotels.com p. 050-4125740

Varahenkilö: antti.karjalainen@scandichotels.com, p. 040 558 7156

Osa-alue 2: Nimetyt hotellit Helsingissä ja Vantaalla

Toimittaja: Ryhmittymänä Clarion Hotel Helsinki ja Clarion Hotel Helsinki Airport

Yhteyshenkilö: Riku Niemelä, riku.niemela@choice.fi p. 040 7521 361

Varahenkilö: Miia Antila, miia.antila@choice.fi p. 040 703 5224

Toimittaja: Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta

Yhteyshenkilö: Kirsi Tuomi, kirsi.tuomi@sok.fi p. 010 76 82290

Varahenkilö: timo.saarinen@sok.fi p. 0500 495881

Toimittaja: Scandic Hotels Oy

Yhteyshenkilö: Tommy Nordberg, tommy.nordberg@scandichotels.com p. 050-4125740

Varahenkilö: antti.karjalainen@scandichotels.com, p. 040 558 7156

Asiakas on sitoutuessaan valinnut tuotealueet (majoituspalvelut ja/tai kokouspalvelut), joihin on sitoutunut. Sitoutuneet asiakkaat käyttävät majoitus- ja kokouspalveluita tämän puitesopimuksen perusteella järjestämättä erillistä omaa tarjouskilpailua. Sitoumuksen antaneet asiakkaat ovat sitoutuneet noudattamaan puitesopimuksen ehtoja sekä käyttämään puitesopimustoimittajaa hotellien majoitus- ja/tai kokouspalveluissa.

2. Sopimuskausi

Osa-alue 1: Sopimuskausi on 4.2.2019 - 3.2.2021

Osa-alue 2: Sopimuskausi on 8.2.2019 - 7.2.2021

Sopimuskautta voidaan pidentää enintään kahdella (2) vuodella yksi (1) vuosi kerrallaan. Mahdollisella jatkokaudella sopimusehdot ovat puitesopimuksen mukaiset.

3. Hinnat

Majoituspalveluiden sopimushinnat ovat voimassa sopimushotellin viimeiseen huoneeseen asti (LRA). Sopimushinnat pitävät sisällään mm. peruutusmahdollisuuden saapumispäivänä klo 18 mennessä sekä aamiaisen.

Kokouspakettien sopimushinnat ovat voimassa kaikissa sopimushotellien kokous- ja seminaarituloissa (kun osallistujia on vähintään 8 hlöä), viimeiseen asiakkaan tarpeeseen soveltuvaan tilaan saakka.

Sopimushinnat sisältävät kaikki kustannukset. Erillisiä kuukausimaksuja, laskutuslisä (pois lukien paperilaskut), käsittelykuluja ym. ei hyväksytä.

Osa-alue 1 (alennus päivänhinnasta):

Toimittajana on Scandic Hotels. Osa-alueessa asiakkaat tilaavat hotellien majoitus- ja/tai kokouspalveluita alennetulla hinnalla. Alennettu hinta muodostuu päivän hinnasta, josta on vähennetty Scandicin myöntämä alennusprosentti. Tarjotut alennusprosentit ovat käytössä kaikissa toimittajan kotimaan hotelleissa, myös mahdollisesti sopimuskaudella avattavissa uusissa hotelleissa. Poikkeuksena Scandicin osa-alueeseen 2 valittu kiinteähintainen hotelli, jonka osalta sopimuskaudella noudatetaan kiinteää hintaa, mikäli se on päivän hintaa, kampanjahintaa tai muuta hintaa edullisempi.

Scandicin myöntämä alennukset ovat:

- 12 % alennus Standard-huoneesta sekä sitä seuraavaksi tasokkaammasta huoneesta, kun huoneessa majoittuu 1 tai 2 henkilöä.
- 10 % alennus puoli- ja kokopäivän kokouspaketeista.

Osa-alue 2 (kiinteä hintaiset hotellit):

Osa-alueessa 2 asiakkaat varaavat majoitus- ja kokouspalveluita kiinteillä hinnoilla.

Majoituspalveluiden kiinteät hinnat ovat ns. kattohintoja eli hintoja, jonka asiakas korkeimmillaan ko. hotellin huoneesta maksaa. Toimittaja on kiinteän hinnan lisäksi sitoutunut tarjoamaan asiakkaalle majoituksen varausajankohdan mukaisella päivän hinnalla, kampanja- tai muulla hinnalla, mikäli tämä hinta on alempi kuin sopimuksen mukainen kiinteä hinta. Huom. kampanja- ja muissa hinnoissa voi kuitenkin olla poikkeavat peruutusehdot ja aamiainen ei välttämättä sisälly hintaan. Asiakas saa valittavaksi eri hinnat käyttäessään toimittajan varaustunnusta.

Kiinteähintaiset majoitus- ja kokouspalvelut ovat Helsingissä ja Vantaalla seuraavat *:

Majoituspalvelut Helsingissä

	Sopimushotelli	Standard-tasaisen huoneen hinta, kun huoneessa majoittuu 1 hlö (sis. Alv.)	Superior-tasaisen huoneen hinta, kun huoneessa majoittuu 1 hlö (sis. Alv.)	Standard-tasaisen huoneen hinta, kun huoneessa majoittuu 2 hlöä (sis. Alv.)	Superior-tasaisen huoneen hinta, kun huoneessa majoittuu 2 hlöä (sis. Alv.)	Huone-lukumäärä
1.	Clarion Hotel Helsinki	121,00 €	141,00 €	140,00 €	161,00 €	425
2.	Radisson Blu Seaside	142,00 €	172,00 €	162,00 €	182,00 €	349
3.	Original Sokos Hotel Presidentti	150,00 €	180,00 €	170,00 €	200,00 €	478

Majoituspalvelut Vantaalla

	Sopimushotelli	Standard-tasaisen huoneen hinta, kun huoneessa majoittuu 1 hlö (sis. Alv.)	Superior-tasaisen huoneen hinta, kun huoneessa majoittuu 1 hlö (sis. Alv.)	Standard-tasaisen huoneen hinta, kun huoneessa majoittuu 2 hlöä (sis. Alv.)	Superior-tasaisen huoneen hinta, kun huoneessa majoittuu 2 hlöä (sis. Alv.)	Huone-lukumäärä	Hotellikohtainen lisätieto
1.	Scandic Helsinki Aviacongress	109,00 €	139,00 €	129,00 €	159,00 €	286	- Hotelliilta on maksuton lentokenttäkuljetus - Hotellilla on tarjolla varhaisaamupala viimeistään klo 4.30 alkaen.
2.	Clarion Hotel Helsinki Airport	119,00 €	139,00 €	139,00 €	159,00 €	258	- Hotellilla on tarjolla varhaisaamupala viimeistään klo 4.30 alkaen.

Kokouspalvelut Helsingissä

	Sopimushotelli	Puolipäivän kokouspaketin hinta. Hinta per 1 hlö (sis. Alv.)	Kokopäivän kokouspaketin hinta. Hinta per 1 hlö (sis. Alv.)	Hotellin kokous-/seminaaritilojen lukumäärä	Hotellikohtainen lisätieto
1.	Clarion Hotel Helsinki	60,00 €	70,00 €	15	- Hotellilla on kokousemäntä/-isäntä, jonka palvelu sisältyy aina kokouksien hintaan.
2.	Radisson Blu Seaside	54,00 €	64,00 €	15	- Hotellilla on kokousemäntä/-isäntä, jonka palvelu sisältyy aina kokouksien hintaan.
3.	Original Sokos Hotel Presidentti	58,00 €	67,00 €	15	- Hotellilla on kokousemäntä/-isäntä, jonka palvelu sisältyy aina kokouksien hintaan.

Kokouspalvelut Vantaalla

	Sopimushotelli	Puolipäivän kokouspaketin hinta. Hinta per 1 hlö (sis. Alv.)	Kokopäivän kokouspaketin hinta. Hinta per 1 hlö (sis. Alv.)	Hotellin kokous-/seminaaritilojen lukumäärä	Hotellikohtainen lisätieto
1.	Scandic Helsinki Aviacongress	51,50 €	56,00 €	48	- Hotellilta on maksuton lentokenttäkuljetus - Hotellilla on kokousemäntä/-isäntä, jonka palvelu sisältyy aina kokouksien hintaan.
2.	Clarion Hotel Helsinki Airport	56,00 €	66,00 €	12	- Hotellilla on kokousemäntä/-isäntä, jonka palvelu sisältyy aina kokouksien hintaan.

** toimittajat ovat sitoutuneet tarjoamaan asiakkaalle majoituksen varausajankohdan mukaisella päivän hinnalla, kampanja- tai muulla hinnalla, mikäli tämä hinta on alempi kuin sopimuksen mukainen kiinteä hinta. Asiakas saa valittavaksi eri hinnat käyttäessään toimittajan varaustunnusta.*

Asiakas voi varata kokoustiloja myös tuntihinnoitteluun perustuen. Tuntihinnoitteluun perustuva vuokrahinta ei pidä sisällään tarjoiluja, ellei asiakas toisin toimittajan kanssa sovi. Vuokrahinnat asiakas sopii toimittajan kanssa tapauskohtaisesti.

Lisäksi asiakas voi sopia toimittajan kanssa esim. räätälöidyistä kokouspaketeista tai muista räätälöidyistä kokouspalveluista. Räätälöityjen kokouspakettien ja -palveluiden hinnat asiakas sopii toimittajan kanssa tapauskohtaisesti.

Kaikkiin majoitus- ja kokouspalveluiden palvelumaksuihin sisältyy Kuntahankintojen palvelumaksu, joka on 1 % palvelun arvonlisäverottomasta hinnasta.

4. Varaaminen

Asiakas voi varata majoituspalvelut puhelimitse, sähköpostitse, henkilökohtaisesti asioimalla hotellissa ja toimittajan/hotelliketjun sähköisen varauskanavan kautta.

Toimittajan varauskanavien lisäksi sopimushinnat majoituspalvelut on myös varattavissa asiakkaiden käyttämien matkatoimistojen ja Hotelzonen kautta.

Toimittajan/hotellin sähköisessä varauskanavassa varaukset tehdään aina käyttämällä toimittajien asiakas- tai alennuskoodeja. Mikäli asiakas tekee varauksen sähköpostitse tai puhelimitse, tulee asiakkaan mainita olevansa Kuntahankintojen sopimuksella.

Kokouspalvelut on varattavissa vähintään puhelimitse ja sähköpostitse.

Mikäli toimittajalla on käytössä mobiilisovellus, on sen käyttö asiakkaalle veloituksetonta.

Toimittajien varauskanavat ovat:

hotelli/hotelliketju	varaukset puhelimitse	varaukset sähköpostitse	sähköinen varauskanava	varauskoodi hotelliketjun sähköiseen varauskanavaan	mobiilisovellus
Clarion Hotel Helsinki					
Yksittäiset majoitusvaraukset	p. 010 850 3820	reservations.helsinki@choice.fi	www.choice.fi/clarion/helsinki	60562635	www.nordicchoicehotels.fi/kampaniat-ja-tarjoukset/hotellisovellus/
Ryhmämajoitusvaraukset	p. 010 850 3820	groups.helsinki@choice.fi			
Kokoukset ja tapahtumat	p. 010 850 3820	events.helsinki@choice.fi			
Clarion Hotel Helsinki Airport					
Yksittäiset majoitusvaraukset	p. 010 850 3810	reservations.helsinki.airport@choice.fi	www.choice.fi/clarion/helsinkiairport	60562635	www.nordicchoicehotels.fi/kampaniat-ja-tarjoukset/hotellisovellus/
Ryhmämajoitusvaraukset	p. 010 850 3810	groups.helsinki.airport@choice.fi			
Kokoukset ja tapahtumat	p. 010 850 3810	events.helsinki.airport@choice.fi			
Original Sokos Hotel Presidentti					
Yksittäiset majoitusvaraukset	p. 020 1234 600	sokos.hotels@sok.fi	www.sokoshotels.fi	8134905	https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/s-mobiili-tuo-sokos-hotellien-edut/011004874_419607
Ryhmämajoitusvaraukset		groups.helsinki@sok.fi			
Kokoukset ja tapahtumat	p. 020 1234 600	sales.helsinki@sok.fi			
Radisson Blu Seaside					
Yksittäiset majoitusvaraukset	p. 020 1234 700	reservations.finland@radissonblu.com	www.radissonblu.fi	170820	ei ole
Ryhmämajoitusvaraukset		groups.finland@radissonblu.fi			
Kokoukset ja tapahtumat	p. 020 1234 700	conference.finland@radissonblu.com			
Scandic Hotels /Scandic					
Yksittäiset majoitusvaraukset	p. 0200 818 00	Hotelli-kohtaiset sähköpostiosoitteet löytyvät: www.scandichotels.fi	www.scandichotels.fi	D000041012	www.scandichotels.fi/scandic-friends/scandic-sovellus
Ryhmämajoitusvaraukset	p. 0300 870 888	meeting.fi@scandichotels.com			
Kokoukset ja tapahtumat	p. 0300 870 888	meeting.fi@scandichotels.com			
Scandic Hotels /IHG hotellit (Holiday Inn, Crowne Plaza ja Indigo)					
Yksittäiset majoitusvaraukset	p. 0200 818 00	Hotelli-kohtaiset sähköpostiosoitteet löytyvät: www.ihg.com	www.ihg.com	954307438 Sopimushinnat saa käyttämällä varauskoodia Corporate ID –kentässä, mikä löytyy More Options-linkin takaa.	www.ihg.com/content/us/en/support/mobile
Ryhmämajoitusvaraukset	p. 0300 870 881	Crown Plaza: sales@crowneplazahelsinki.fi Holiday Inn: sales@holidayinnhelsinki.fi Indigo: sales@hotelindigohelsinki.fi			
Kokoukset ja tapahtumat	p. 0300 870 881	Crown Plaza: sales@crowneplazahelsinki.fi Holiday Inn: sales@holidayinnhelsinki.fi Indigo: sales@hotelindigohelsinki.fi			
Scandic Hotels /Hiltonit					
Yksittäiset majoitusvaraukset	Hilton Helsinki Airport: 09 73220 Hilton Helsinki Kalastajatorppa: 09 45811 Hilton Helsinki Strand: 09 39351	Hilton Helsinki Airport: helai.airport@hilton.com Hilton Helsinki Kalastajatorppa: helsinki.kalastajatorppa@hilton.com Hilton Helsinki Strand: helsinki.strand@hilton.com	www.hilton.com	D113214702	hiltonhonors3.hilton.com/fi_FI/hilton-honors-mobile-app/
Ryhmämajoitusvaraukset	p. 0300 870 882	sales.hiltonhelsinki@hilton.com			
Kokoukset ja tapahtumat	p. 0300 870 882	sales.hiltonhelsinki@hilton.com			

Varausvahvistus

Toimittaja lähettää heti varauksen vastaanoton jälkeen varausvahvistuksen asiakkaan antamaan sähköpostiosoitteeseen.

Varausvahvistuksella on eriteltyä eri palvelut ja yksikköhinnat sekä niiden alv:t, mikäli toimittajalla alv:n erittely on mahdollista saada varausvahvistukselle.

Lisäksi varausvahvistuksella on merkintä/viite, jonka perusteella asiakas voi todentaa, että kyseessä on Kuntahankintojen sopimushinta.

Peruutusehdot

Asiakas voi peruuttaa sopimushintaisen huonevarauksen kuluitta saapumispäivän klo 18 saakka. Poikkeukselliset peruutusehdot sallitaan, mikäli ko. kaupungissa on jokin suurtapahtuma tai vastaava, jolloin

ko. kaupungissa varaustilanne on poikkeuksellinen. Peruutusehdot tulee olla selkeästi asiakkaiden nähtävissä eri varauskanavissa.

Huom. mikäli asiakas tekee varauksen muulla kuin sopimushinnalla (toimittajan kampanja- tai muulla hinnalla), voi varauksella olla sopimusehdoista poikkeat peruutusehdot.

Asiakas voi omatoimisesti ja ilman lisäveloitusta muuttaa tai peruuttaa (peruutusehtojen puitteissa) toimittajan sähköisessä varauskanavassa tehtyjä majoitusvarauksia.

Kokoustilojen osalta noudatetaan toimittajan yleisiä, toimittajan nettisivuilla julkaistuja peruutusehtoja, jotka asiakkaan tulee varausvaiheessa hyväksyä.

Sopimushotellien käyttö Helsingissä ja Vantaalla:

Helsingin keskustan ja Vantaan lentokentän läheisyydessä olevien hotellien osalta asiakas käyttää ensisijaisesti osa-alueen 2 hotelleja etusijajärjestyksessä. Asiakas voi poiketa etusijajärjestyksestä tai käyttää osa-alueen 1 toimittajan hotelleita, mikäli osa-alueen 2 hotellit ovat täynnä tai ne eivät muuten vastaa asiakkaan tarpeeseen esim. sijainnin takia.

Asiakkaiden oikeus tehdä varauksia muista hotelleista (osa-alue 1)

Asiakkaalla on oikeus tehdä varaus muusta, kun sopimushotellista seuraavissa tilanteissa:

- Sopimushotelli on täynnä
- ko. kaupungissa ei ole sopimushotellia
- sopimushotelli sijaitsee asiakkaan matkakohteen kannalta liian kaukana tai sopimushotelli ei muuten ole asiakkaan tarpeen kannalta tarkoituksenmukainen
- asiakas osallistuu toisen tahon järjestämään ja toisessa hotellissa olevaan tapahtumaan/kokoukseen/seminaariin
- mikäli asiakas on sitoutunut käyttämään vain majoituspalveluita ja järjestää tapahtuman/kokouksen/seminaarin muussa, kun sopimushotellissa, voi asiakas varata myös majoituksen kokoushotellista.
- toimittajan kokouspakettihinnat eivät vastaa markkinahinnoittelua.

5. Laskutus

Maksuehto on 30 päivää. Viivästyskorko on korkolain mukainen.

Toimittaja lähettää laskut sähköisesti verkkolaskulla, mikäli asiakas näin haluaa.

Verkkolasku on mahdollista lähettää, kun varaus on tehty puhelimitse, sähköpostitse ja toimittajan/hotelliketjun/Hotelzoon sähköisen varauskanavan kautta.

Laskussa tulee olla:

- laskuttajan nimi ja yhteystiedot
- asiakkaan/tilaajan nimi ja osoite
- laskun päivämäärä ja matkustuspäivät
- matkustajan yksikkö/kustannuspaikka
- matkustajan nimi
- Hotellin nimi
- laskutettavien palveluiden nimet
- kappalehinnat ja hinta yhteensä (alv eriteltynä)
- asiakkaan laskutusviitteet
- viittaus Kuntahankintojen sopimushintaan

Mikäli asiakas on valinnut maksutavaksi verkkolaskun, toimittaja laskuttaa asiakasta sovittujen palveluiden tuottamisesta jälkikäteen. Lasku on varauskohtainen, ellei asiakkaan kanssa erikseen sovita koontilaskusta. Verkkolaskuun ei lisätä laskutuslisä, käsittelykuluja tai muita lisäkustannuksia.

Asiakkaan tulee jo varauksen yhteydessä mainita, mikäli haluaa maksaa laskulla. Jotta toimittaja pystyy laskuttamaan asiakasta, tulee asiakkaalla olla tehtynä laskutussopimus toimittajan/hotelliketjun kanssa.

Asiakas voi myös maksaa majoitus- ja kokouspalvelut eri luottokorttiyhtiöiden luottokorteilla (First Card, Diners, American Express, MasterCard, Visa) tai käteisellä. Myös laskutus matkatoimiston kautta on mahdollista esim. voucherilla.

6. Palveluista yleisesti

Toimittajan hotelleissa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden (24/7). Hotellihenkilökunta palvelee hotellivieraita vähintään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Asiakkaiden voivat säilyttää matkatavaroita lukitussa ja vartioidussa tilassa sekä saapumis- että lähtöpäivänä. Hotellihenkilökunta antaa säilytyksestä asiakkaalle tosittteen.

Huoneissa ja aulatiloiissa on asiakkaiden käytettävissä maksuton wi-fi. Sopimushotelleissa on myös tulostusmahdollisuus.

6.1. Majoituspalvelut

Varattu huone on asiakkaan käytettävissä viimeistään saapumispäivänä klo 15 tai tätä myöhempänä ajankohtana asiakkaan ilmoittaman ajan puitteissa. Huone tulee luovuttaa lähtöpäivänä viimeistään klo 12, ellei myöhäisemmästä luovutuksesta ole sovittu hotellin kanssa.

Asiakas voi sitovasti sopia normaalia aikaisemmasta sisäänkirjautumisesta ja/tai myöhäisemmästä uloskirjautumisesta varauksen yhteydessä, mikäli huone on varaushetkellä vapaana myös sisään-/uloskirjautumispäivänä. Toimittaja voi veloittaa aikaisemmasta sisäänkirjautumisesta ja/tai myöhäisemmästä uloskirjautumisesta lisähinnan, mikä tulee kertoa asiakkaalle varauksen yhteydessä ja matkustajalle majoituspalvelun yhteydessä.

Standard-huonetta seuraavaksi tasokkaampi huone (superior-huone) eroaa standard-tasoisesta huoneesta huoneen paremman sijainnin (esim. huoneen rauhallisempi sijainti tai näkymä puistoon), paremman varustelun ja/tai isomman huonekoon osalta.

Toimittajan hotelleissa on saatavilla myös allergiahuoneita ja mahdollisuuksien mukaan esteettömiä huoneita.

6.2. Kokouspalvelut

Kokouspaketit sisältävät vähintään kokoustilan, kokouskalusteet, kokoustekniikan ja -laitteiston, internetyhteyden (wlan) sekä tarjoilut. Toimittajan jokaisen kokoustilan tulee olla kokoustilaksi suunniteltu ja varusteltu, ja tiloissa tulee olla hyvä ilmanvaihto.

Hotellihenkilökunta huolehtii kokousjärjestelyiden sujuvuudesta asiakkaan kanssa sovitulla tavalla sekä teknisten laitteiden toimivuudesta ja kokoustekniikasta.

Osa-alueen 2. kaikilla sopimushotellilla on nimetty kokousemäntä/-isäntä, jonka tehtävänä on kokonaisvaltaisesti vastata kokousvalmisteluista ja -järjestelyistä, avustaa tekniikan kanssa ja toimia yhteyshenkilönä kokouksen ajan.

Kokopäivän kokouspaketin tarjoilu sisältää aamu- ja iltapäiväkahvituksen sekä lounaan. Puolipäivän kokouspaketin tarjoilu sisältää aamu- tai iltapäiväkahvituksen sekä lounaan.

Aamu- ja iltapäiväkahvitukset on tarjolla noutopöydässä (kokoustilassa tai erikseen osoitetussa tilassa kokoustilan välittömässä läheisyydessä) ja se sisältää monipuolisesti eri vaihtoehtoja myös erikoisruokavaliot (gluteeniton/laktoositon/maidoton) huomioiden. Noutopöydässä oleva tuotevalikoima on vähintään hotellin vakio, ellei tarjoilua muuteta asiakkaan erillisten toivomusten perusteella. Tällöin toimittajan sopii veloituksista asiakkaan kanssa. Lisäveloituksista tulee aina sopia asiakkaan kanssa ennen varauksen tekoa.

Kokouspaketteihin sisältyvä lounas on hotellin omassa ravintolassa tai tilausravintolassa kokoustilojen läheisyydessä. Lounaalla on huomioituna erikoisruokavaliot (gluteeniton/laktoositon/maidoton) sekä liha/kala/kasvis vaihtoehdot. Lounaan tulee sisältää vähintään:

- alkuruoka, alkukeitto tai salaattipöytä
- lämmin pääruoka
- kahvi ja tee
- ruokajuoma (vähintään vesi)

7. Reklamaatiot ja palautteet

Mikäli mahdollista, asiakkaan tulee reklamoida palveluun liittyvät virheet välittömästi palvelun aikana ja toimittajan tulee ne korjata viivytyksettä.

Mikäli palveluun liittyvä virhe on asiakkaan havaittavissa vasta majoitus- tai kokouspalveluajankohdan jälkeen, tulee asiakkaan lähettää palveluun liittyvät reklamaatiot kirjallisesti (esim. sähköpostilla) toimittajalle viimeistään 14 päivän kuluttua palvelussa olevan virheen havaitsemisesta.

Toimittajan tulee korjata reklamaatioiden syyt viipymättä ja ilmoittaa asiakkaalle tehdyistä korjaus toimenpiteistä.

Toimittajan tulee vastata saapuviin asiakaspalautteisiin enintään 48h palautteen saapumisesta.

8. Sopimushallinta

Kuntahankinnat vastaa kaupallisesta, juridisesta ja operatiivisesta sopimushallinnasta ja toimittajayhteistyöstä koko sopimuskauden ajan. Kokouskäytännöt sovitaan yhdessä sopimustoimittajien kanssa. Kalenterivuoden aikana pidetään 1-4 seurantapalaveria. Kuntahankinnoilla on käytössään vakioagenda ja palaverista laaditaan muistiot, jotka löytyvät Eksaitista.

Käsiteltäviä asioita palaverissa ovat mm. asiakkuudet, ostot ja raportointi, asiakaspalautteet, seurantajakson aikana tehdyt asiakasreklamaatiot ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, hinnoittelu ja hintojen tarkistukset, niiden perusteet, hintavertailut ja muut tarkistukset, toimitusvarmuus, palvelutasot, uudet tuotteet, kehityskohteet, markkinointi ja viestintä mm. uutiskirjeen jutut ja asiakastarinat, yhteiset tilaisuudet/tapahtumat, yhteystiedot, osapuolten kuulumiset, mahdolliset auditoinnit, asiakasohjeet.

Ennen seurantapalaveria sopimusvalmistelija voi lähettää asiakkaille kyselyn, jossa selvitetään asiakkaille akuutteja asioita, joita halutaan ottaa esille tulevassa seurantapalaverissa.

8.1. Asiakastyytyväisyys

Tavoitteenamme on, että asiakastyytyväisyys kaikissa puitesopimuksissa olisi 4 asteikolla 1-5 mitattuna.

Varmistamme kilpailutuksen ja sopimuskauden aikaisen asiakastyytyväisyyden lähettämällä säännöllisesti kerran vuodessa vakiomuotoisen kyselyn asiakasorganisaation nimetylle yhteyshenkilölle. Kyselyssä pyydetään arvioimaan sekä Kuntahankintoja että sopimustoimittajaa. Mikäli yhteyshenkilö ei itse käytä ao. sopimustuotetta tai palvelua, hänen tulee ohjata kysely niille, joilla on sopimuksesta käyttökokemusta. Saatuaan vastaukset yhteyshenkilö kokoaa saamansa palautteet ja vastaa kyselyyn.

Palautteet ovat ensiarvoisen tärkeitä Kuntahankinnoille tehokkaan sopimushallinnan kannalta. Sopimusvastaava tutustuu palautteisiin ja seuraa niiden kehittymistä. Mikäli niissä on jotain poikkeavaa yleiseen linjaan verrattuna, asiaan puututaan. Palautteet lähetetään sopimustoimittajille ennen seurantapalaveria ja ne käydään tarkasti läpi yhteisissä palaverissa. Ennen palaveria sopimusvastaava voi vielä tarkistaa joitakin asioita yhteyshenkilöltä pikakyselyllä.

9. Sitoutuminen

Puitesopimuksen asiakkaina voivat olla sitoutuneet tai kiinnostuksen ilmaisseet asiakkaat.

Ennen puitesopimuksen hyödyntämistä asiakkaan tulee sitoutua kirjallisesti puitesopimuksen käyttäjäksi. Sitoutuminen on tärkeää, koska se sitoo tehdyt hankinnat puitesopimusten ehtoihin.

Sitoumuksella asiakas sitoutuu osallistumaan yhteishankintaan koko sopimuskauden ajaksi tai määräajaksi sopimuskautta sekä mahdollisen optiokauden ajaksi, hyödyntämään yhteishankintasopimusta tekemällä ostotilauksia, käyttämällä palveluita sekä olemaan tekemättä yhteishankinnan kohteen mukaisia hankintoja ohiostoina muilta toimittajilta.

Sitoutumisen jälkeen Kuntahankinnat lähettää asiakkaan yhteystiedot sopimustoimittajalle, jonka jälkeen toimittajan yhteyshenkilö ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Asiakkaan yhteyshenkilöt saavat sopimuskauden aikana tärkeää tietoa esimerkiksi hintapäivityksistä ja mahdollisista sopimusmuutoksista.

10. Eksaitti

Eksaitti on Kuntahankintojen, sopimustoimittajan ja asiakkaiden yhteinen sopimuskohtainen työtila, jota Kuntahankinnat ja joissakin tapauksissa toimittaja päivittävät sopimuskauden aikana. Eksaitista löytyvät mm. sopimusseurantapalavereiden muistiot, sopimusohjeet, hinnastot, tuoteluettelot.

Kuntahankinnat antaa asiakkaalle käyttäjätunnukset ja niitä voi saada asiakkaan koosta riippuen 1-5. Sitoumuksessa mainittu yhteyshenkilö saa aina automaattisesti käyttäjätunnukset sitoumuksen käsittelyn yhteydessä. Tunnukset ja salasana lähetetään erillisellä sähköpostilla.

11. Lisätiedot

Puitesopimukseen liittyvissä asioissa pyydämme olemaan yhteydessä Kuntahankintojen sopimusvastaavaan:

Essi Muukka

Sähköposti: essi.muukka@kuntahankinnat.fi

Puh. 050 469 8638

Hotellien majoitus- ja kokouspalveluiden varaamiseen, laskutukseen tai palveluihin liittyvissä kysymyksissä pyydämme olemaan yhteydessä sopimustoimittajien yhteyshenkilöihin, joiden yhteystiedot löytyvät tämän sopimusohjeen alusta.