

Suomen Elijah ry:n koulutusta ja sielunhoitopalveluja koskevat yleiset ehdot

Soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan kaikkiin sopimuksiin, joilla Suomen Elijah ry järjestää palveluita yksityishenkilöille, yrityksille, kunnille, seurakunnille 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.

Suomen Elijah ry pyrkii toiminnallaan vahvistamaan yksilön henkilökohtaista psyykkistä ja hengellistä kasvua ja hänen mahdollisuuksiaan olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa järjestämällä sielunhoitoterapiaa, sielunhoidollista koulutusta ja vertaisryhmätoimintaa aiheesta kiinnostuneille. Kurssien ja seminaarien kouluttajat ovat sielunhoitoterapia- tai muun vastaavan koulutuksen saaneita, mutta pienryhmät toimivat vertaistukiperiaatteella: jokainen Suomen Elijah ry:n järjestämään toimintaan osallistuva vapaaehtoinen noudattaa vertaisuusperiaatetta siviiliammattistaan tai koulutuksestaan riippumatta. Toimiala kouluttaa vertaisryhmien ohjaajia yhdistyksen koulutusten 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 Suomen Elijah ry sopivat ajanvarauksesta tai asiakas ilmoittautuu tapahtumiin tai palveluun.

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

Peruutus ja viivästys

Suomen Elijah 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, Suomen Elijah 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

Suomen Elijah ry:n tarjoamien palveluiden osalta sovelletaan kulloinkin voimassa olevia hinnastoja, esitteissä ja verkkosivustolla ilmoitettuja kurssi- ja seminaarimaksuja, sekä niiden peruutusehtoja. Asiakas maksaa palvelun Suomen Elijahiin hinnaston mukaan, ellei kirjallisesti toisin sovita. Suomen Elijah 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.

Suomen Elijah ry – Elijah House Finland

Osoite	Puhelin	Sähköposti	Kotisivu	Pankki	Y-tunnus
Intiankatu 3 00560 Helsinki	+358405932335	elijah@elijah.fi	www.elijah.fi	FI3380001570295049 FI7980001671104090	1515988-2

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 Suomen Elijahille.

Asiakirjojen salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Asiakasta koskevien asiakirjojen laatimisen, säilyttämisen ja luovutuksen sekä vaitiolovelvollisuuden osalta Suomen Elijah noudattaa niitä koskevia lakeja ja säädöksiä sekä Suomen Elijahin asiakas- ja jäsenrekisterin tietosuojaselosteessa kuvattuja periaatteita.

Asiakas ja Suomen Elijah sitoutuvat kaikissa kohtaamisissaan tukemaan sekä omaa että muiden hyvää elämää: vapaaehtoismijat sitoutuvat noudattamaan hyviä tapoja välttämällä toisista ihmisistä tai ihmisryhmistä puhuessaan ihmisarvoa loukkaavia sanoja tai menettelytapoja. Suomen Elijahin työntekijöitten tavoin vapaaehtoistyöntekijät 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 Suomen Elijah 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 Suomen Elijahin 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 suoraan Suomen Elijahin toiminnanjohtajalle, joka välittää asiakkaan vaatimukset ja palautteen asianomaiselle palvelun tarjonnelle henkilölle. Jos asian käsittely jatkuu ensimmäisen käsittelykerran jälkeen, selvittelyä jatketaan Suomen Elijahin osoittaman edustajan ja asiakkaan välillä. Asiakkaan vaatimukset on osoitettava Suomen Elijahille ilman aiheetonta viivytystä kahden (2) viikon kuluessa palvelutapahtumasta taikka asiakkaan tietoon tulleesta vaatimuksen perusteesta.

Vahingonkorvaus

Suomen Elijah on vastuussa tässä sopimuksessa määritellyllä tavalla asiakkaalle tuotetuista vahingoista, jotka johtuvat palvelun tarjoajan tekemistä virheistä tai laiminlyönneistä. Vahingonkorvauksen yläraja

Suomen Elijah ry – Elijah House Finland

Osoite	Puhelin	Sähköposti	Kotisivu	Pankki	Y-tunnus
Intiankatu 3 00560 Helsinki	+358405932335	elijah@elijah.fi	www.elijah.fi	FI3380001570295049 FI7980001671104090	1515988-2

määrätään tässä sopimuksessa. Jos tällainen määräys puuttuu, vahingonkorvaus on enintään asiakkaan kanssa sovitun palvelun kokonaishinnan suuruinen. Suomen Elijah ei vastaa välillisestä vahingosta, joka palvelun virheestä tai laiminlyönnistä mahdollisesti aiheutuu. Suomen Elijah pidättää oikeuden muuttaa palvelun tarjoamisen aikaa ja paikkaa sekä perua palvelun suorittaminen ilman korvausvelvollisuutta.

Ylivoimainen este

Suomen Elijah ei ole vastuussa viivästyksistä tai muista velvoitteiden rikkomisista, jotka aiheutuvat palveluntarjoajasta 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.

Suomen Elijah ry – Elijah House Finland

Osoite
Intiankatu 3
00560 Helsinki

Puhelin
+358405932335

Sähköposti
elijah@elijah.fi

Kotisivu
www.elijah.fi

Pankki
FI3380001570295049
FI7980001671104090

Y-tunnus
1515988-2