

PALVELU- JA OSTOEHDOT

Lupanainen

Viimeisin päivitys: 22.05.2026

1. YLEISTÄ

Lupanainen tarjoaa maahanmuuttoon, oleskelulupiin, kansalaisuuteen, viranomaisasiointiin ja Suomeen asettautumiseen liittyviä neuvonta-, konsultointi-, koulutus- ja asiantuntijapalveluita.

Palvelut voivat sisältää esimerkiksi:

- konsultaatioita
- hakemus- ja asiakirjatukea
- työnantajapalveluita
- relocation-palveluita
- webinaareja ja koulutuksia
- tallenteita ja digitaalisia tuotteita
- käytännön viranomaisasiointiin liittyvää tukea.

Palvelut tuotetaan suomeksi, englanniksi tai ruotsiksi.

Tekemällä ajanvarauksen, ostamalla palvelun tai tilaamalla digitaalisen tuotteen asiakas hyväksyy nämä palvelu- ja ostoehdot.

2. PALVELUN LUONNE

Lupanainen tarjoaa käytännönläheistä asiantuntijaneuvontaa, ohjausta ja konsultointia.

Palvelut eivät ole asianajopalvelua tai oikeudellista edustamista, ellei siitä ole erikseen kirjallisesti sovittu.

Viranomaispäätökset perustuvat:

- lainsäädäntöön
- viranomaisen harkintaan
- asiakkaan toimittamiin tietoihin
- ja tapauskohtaiseen kokonaisharkintaan.

Lupanainen ei voi taata:

- oleskeluluvan myöntämistä

- myönteistä päätöstä
- tiettyä käsittelyaikaa
- tai muuta viranomaisratkaisua.

3. KONSULTAATIOT JA AJANVARAUKSET

Konsultaatiot varataan ajanvarausjärjestelmän kautta ja maksetaan etukäteen verkkokaupassa.

Konsultaatio voi toteutua:

- videoyhteydellä
- puhelimitse
- tai erikseen sovittaessa kasvokkain.

Konsultaatio sisältää:

- asiakkaan tilanteen alustavan arvioinnin
- käytännön ohjauksen
- yleistä neuvontaa
- mahdolliset jatkosuositukset.

Dokumenttien, päätösten tai viranomaiskirjeiden arviointi kuuluu maksullisen konsultoinnin tai erikseen sovittavan palvelun piiriin.

4. PALVELUT, MAKSAMINEN JA PERUUTUSEHDOT

4.1 Lyhyet konsultaatiot ja ajanvaraukset

Lyhyet konsultaatiot varataan ajanvarausjärjestelmän kautta ja maksetaan etukäteen verkkokaupassa.

Konsultaatio voidaan toteuttaa:

- videoyhteydellä
- puhelimitse
- erikseen sovittaessa kasvokkain.

Koska kyseessä on tiettyyn ajankohtaan sidottu palvelu, kuluttajansuojalain mukainen 14 päivän peruuttamisoikeus ei koske ajanvarauksia.

Ajan voi perua maksutta viimeistään 24 tuntia ennen varattua aikaa.

Alle 24 tuntia ennen palvelua tehdyistä peruutuksista maksua ei palauteta.

Peruutettu aika voidaan kuitenkin Lupanaisen harkinnan mukaan siirtää toiseen ajankohtaan, mikäli vapaita aikoja on saatavilla.

4.2 Palvelupaketit, asiakirjapalvelut ja ohjaustyö

Laajemmat palvelut voivat sisältää esimerkiksi:

- oleskelulupaneuvontaa
- hakemus- ja asiakirjapalveluita
- työnantajapalveluita
- relokaatio-palveluita
- viranomaisasiointia
- käytännön ohjausta
- muuta asiantuntijatyötä.

Palvelu voidaan laskuttaa:

- osittain etukäteen
- kokonaan työn valmistuttua
- vaiheittain palvelun etenemisen mukaan.

Mahdollinen alkuvaiheen konsultaatio voidaan vähentää myöhemmin ostettavan palvelupaketin hinnasta.

Asiakkaalla on oikeus keskeyttää palvelu milloin tahansa.

Mikäli palvelu keskeytetään ennen työn valmistumista, Lupanaisella on oikeus laskuttaa siihen asti tehdystä työstä käytetyn työajan perusteella.

Ellei muuta ole sovittu, keskeneräinen työ laskutetaan tuntiveloituksella voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Mahdollisesti jo toimitettuja asiakirjoja, selvityksiä tai muuta tehtyä työtä ei palauteta.

4.3 Webinaarit, live-tietoiskut ja muut verkkotapahtumat

Webinaarit, live-tietoiskut ja muut verkkotapahtumat maksetaan etukäteen.

Osallistuminen voidaan perua maksutta viimeistään 24 tuntia ennen tapahtuman alkua.

Alle 24 tuntia ennen tapahtumaa tehdyistä peruutuksista palautetaan 50 % osallistumismaksusta.

Mikäli osallistuja ei osallistu tapahtumaan eikä peruuta osallistumistaan ajoissa, maksua ei palauteta.

Osallistuja vastaa siitä, että:

- ilmoittautumisen yhteydessä annetut tiedot ovat oikein
- osallistumisessa käytetään samaa nimeä kuin ilmoittautumisessa
- osallistumislinkkiä ei jaeta ulkopuolisille.

Myöhästyneitä osallistujia ei välttämättä voida päästää mukaan tapahtumaan.

Tilaisuudet voidaan tallentaa. Osallistujia kehoitetaan olemaan jakamatta henkilökohtaisia tai arkaluontoisia tietoja tapahtuman aikana.

4.4 Tallenteet ja digitaaliset tuotteet

Tallenteet ja muut digitaaliset tuotteet maksetaan etukäteen.

Tuotteet toimitetaan sähköisesti yleensä 24 tunnin kuluessa ostosta.

Ostamalla digitaalisen tuotteen asiakas hyväksyy, että digitaalisen sisällön toimittaminen aloitetaan ennen kuluttajansuojalain mukaisen 14 päivän peruuttamisajan päättymistä.

Samalla asiakas hyväksyy, että peruuttamisoikeus päättyy, kun:

- tallenne
- katselulinkki
- latauslinkki
- muu pääsy digitaaliseen sisältöön on toimitettu asiakkaalle.

Tallenteet ja digitaaliset tuotteet on tarkoitettu henkilökohtaiseen käyttöön eikä niitä saa jakaa eteenpäin ilman lupaa.

Katseluoikeus voi olla ajallisesti rajattu.

Lupainainen ei vastaa teknisistä ongelmista, jotka johtuvat asiakkaan omasta laitteesta, verkkoyhteydestä tai ohjelmistosta.

4.5 Koulutukset ja asiantuntijapalvelut organisaatioille

Koulutuksista, asiantuntijapuheenvuoroista ja muista organisaatiopalveluista voidaan periä 40 % ennakkomaksu varauksen vahvistamisen yhteydessä.

Loppuosa laskutetaan koulutuksen tai palvelun toteutumisen jälkeen.

Maksuaika on 14 päivää, ellei toisin sovita.

Mikäli tilaaja peruuttaa koulutuksen:

- alle 14 vuorokautta ennen tapahtumaa, voidaan veloittaa ennakkomaksu kokonaisuudessaan
- alle 48 tuntia ennen tapahtumaa, voidaan veloittaa koko sovittu hinta.

Palveluntarjoaja:

Lupanainen

Y-tunnus: 3251889-1

Helsinki, Suomi

5. HINNAT JA MAKSAMINEN

Palveluiden hinnat ilmoitetaan verkkosivuilla, verkkokaupassa tai erillisessä tarjouksessa.

Hinnat eivät sisällä:

- viranomaismaksuja
- käännskuluja
- tulkkauskuja
- matkakuluja
- muita mahdollisia kolmansien osapuolten palvelumaksuja, ellei toisin ole ilmoitettu.

Mahdolliset lisäkulut sovitaan asiakkaan kanssa erikseen.

6. ASIAKKAAN VASTUU

Asiakas vastaa siitä, että:

- annetut tiedot ovat oikeita ja ajantasaisia
- toimitetut asiakirjat ovat aitoja
- siitä, että viranomaisille toimitettavat tiedot vastaavat asiakkaan todellista tilannetta.

Asiakas vastaa itse omista hakemuksistaan, päätöksistään ja viranomaisasioistaan, vaikka käyttäisi asiantuntijapalveluita.

7. VASTUUNRAJOITUS

Lupanainen ei vastaa:

- viranomaispäätöksistä
- lainsäädännön muutoksista

- viranomaiskäytäntöjen muutoksista
- asiakkaan antamien virheellisten tietojen seurauksista
- kolmansien osapuolten toiminnasta.

Lupanaisen vastuu mahdollisista välittömistä vahingoista rajoittuu enintään asiakkaan kyseisestä palvelusta maksamaan summaan, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Lupanainen ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten:

- tulonmenetyksistä
- menetetyistä mahdollisuuksista
- viranomaispäätösten seurauksista.

8. FORCE MAJEURE

Lupanainen ei vastaa viivästyksistä tai vahingoista, jotka johtuvat vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, kuten:

- verkkohäiriöistä
- sähkökatkoista
- viranomaispäätöksistä
- sairastumisesta
- työtaisteluista
- teknisistä ongelmista
- muista vastaavista poikkeuksellisista tilanteista.

9. SOVELLETTAVA LAKI JA RIIDANRATKAISU

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla.

Kuluttaja voi saattaa asian myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Tarvittaessa riita ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

TIETOSUOJASELOSTE (GDPR)

1. Rekisterinpitäjä

Lupanainen
Y-tunnus: 3251889-1
Untamontie 9 B 11, 00610 Helsinki
lupanainen@lupanainen.com
+358 50 4059579

2. Rekisterin nimi

Lupanaisen asiakas- ja markkinointirekisteri

3. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietoja käsitellään:

- palveluiden toteuttamiseen
- ajanvarausten hallintaan
- asiakasviestintään
- laskutukseen
- viranomaisasiointiin liittyvien palveluiden toteuttamiseen
- webinaarien ja koulutusten järjestämiseen
- asiakassuhteen ylläpitämiseen
- lain sallimaan markkinointiin.

Käsittely perustuu sopimukseen, lakisääteiseen veloitteeseen tai rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

4. Rekisterin tietosisältö

Rekisterissä voidaan käsitellä esimerkiksi:

- nimi
- yhteystiedot
- laskutus- ja maksutiedot
- ajanvaraus- ja peruutustiedot
- asiakkaan toimittamat asiakirjat
- viranomaisasiointiin liittyvät tiedot

- webinaari- ja koulutustiedot
- asiakasviestintä
- suostumukset ja luvat.

5. Arkaluontoiset henkilötiedot

Lupanainen käsittelee vain sellaisia henkilötietoja, jotka ovat tarpeellisia palvelun toteuttamiseksi.

Mahdollisia arkaluontoisia henkilötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin palvelun toteuttaminen edellyttää.

Asiakas vastaa siitä, ettei hän toimita Lupanaiselle tarpeettomia arkaluontoisia henkilötietoja.

6. Webinaarit ja tallenteet

Webinaarit ja verkkotapahtumat voidaan tallentaa.

Tallenteet voivat sisältää:

- osallistujien kysymyksiä
- chat-kommentteja
- muuta tapahtuman aikana syntyvää sisältöä.

Osallistujia kehoitetaan olemaan jakamatta henkilökohtaisia tai arkaluontoisia tietoja tapahtuman aikana.

Tallenteita voidaan käyttää:

- osallistujille toimitettavina materiaaleina
- erillisinä digitaalisina tuotteina.

7. Tietojen luovutukset

Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta, ellei laki sitä edellytä.

Palveluiden toteuttamisessa voidaan käyttää ulkopuolisia teknisiä palveluntarjoajia, kuten:

- ajanvarausjärjestelmiä
- maksupalveluita
- videokokousalustoja
- pilvitalennuspalveluita.

8. Tietojen säilytysaika

Tietoja säilytetään vain niin kauan kuin:

- asiakassuhde
- palvelun toteuttaminen
- lainsäädäntö sitä edellyttää.

9. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus:

- tarkastaa itseään koskevat tiedot
- pyytää virheellisten tietojen korjaamista
- pyytää tietojen poistamista lain sallimissa rajoissa
- vastustaa käsittelyä
- rajoittaa käsittelyä
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle.

10. Tietoturva

Henkilötiedot käsitellään luottamuksellisesti ja suojataan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein.