*Allmänna villkor Hemtrevligt i Skaraborg AB*

Allmänna villkor samt tecknande av Hemstädsabonnemang mellan privatkund och Hemtrevligt Skaraborg AB Verkstadsgatan 5, 521 41 Falköping

Org. nr: 559214–2177

Följande allmänna villkor gäller mellan Hemtrevligt i Skaraborg AB nedan kallat Hemtrevligt och den privatperson nedan kallad Kunden som ingått avtal om Hemstädnings abonnemang nedan kallat Avtalet.

**Avtalstid, uppsägningstid och avbokning/ombokning.**

Uppsägning av avtal sker skriftligen till info@hemtrevligt.nu eller per post till ovanstående adress. Uppsägningstiden är en (1) månad från skriftligt meddelande enligt ovan. Vill kunden ej ha städning under uppsägningstiden får denna avbokas men fullbetalning för inbokade tillfällen kommer att faktureras.

Om Hemtrevligt finner städobjektet olämplig eller bristfälligt avseende hemtrevligts medarbetares fysiska eller psykosociala arbetsmiljö̈ har Hemtrevligt rätt att omedelbart säga upp kundens avtal. Detta gäller även om samarbetet mellan Hemtrevligt och Kunden inte fungerar eller om kunden ej betalar fakturorna efter påminnelse.

Avbokning av inbokat städtillfälle skall ske senast 7 dagar / 48 timmar innan inplanerat städ. Sker detta senare debiteras 75% av avgiften för det inplanerade tillfället. Detta gäller alla typer av avbokningar. Om kund ringer och meddelar om sjukdom/smitta i hemmet, har Hemtrevligt rätt att ej utföra städningen för personalens skydd och säkerhet. Kunden har i detta fall fullt betalningsansvar enligt ovanstående avbokningsregler. Alla avbokningar ska göras via e-post till info@ hemtrevligt.nu eller via telefon på 073-041 99 02

Ombokning kan ej ske vid avbokning då Hemtrevligt har kvar sin kostnad för bokad personal för ditt avbokade uppdrag.

**Priser och fakturering**

Priser enligt avtal,vid förändring av priser informeras kunden senast 1 månad innan förändringen sker. Extramoment som utförs och bokas utanför kundens ordinarie städabonnemang debiteras enligt fast pris bestämt i förväg med Hemtrevligt, med extra moment avses exempelsvis fönsterputs eller andra engångsuppdrag. Fakturering sker månadsvis runt den 15e varje månad med 10 dagars betalningsfrist. Fakturan skickas via e-post om inget annat avtalats. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfallodatumet på fakturan för att de ska beaktas. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift. Vid utebliven betalning går ärendet vidare till ett inkassobolag, där dröjsmålsränta debiteras enligt lag. Om betalning inte erläggs i rätt tid och trots påminnelse inte betalats, har Hemtrevligt rätt att säga upp avtalet.

Vid uppstarten av ett städabonnemang finns en uppstartsavgift för abonnemang på 675:- vid 1:a fakturan som skickats ut.

**Ångerrätt enligt lag**

Kunden har rätt att frånsäga sig avtalet inom 14 dagar från det att kunden skrivit under avtalet (nedan kallat ångerfristen). Kund som vill utnyttja ångerrätten ska inom ramen för ångerfristen kontakta Hemtrevligt via e-post till

info@ hemtrevligt.nu eller per post till ovanstående adress.

Kunden har möjlighet att använda konsumentverkets standardformulär vid utövande av ångerrätten. Det åligger Kunden att visa på̊ att ångerrätten skett inom ångerfristen. Om kunden begär att städning ska utföras under ångerfristen förverkas ångerrätten och kunden ska betala det avtalade priset.

**Uppstartsstädning**

Innan kunden påbörjar sitt städabonnemang med hemtrevligt har kunden rätt till en inledande städning nedan kallad uppstartsstädning. Uppstartsstädning övergår till ett städ-abonnemang per automatik. om kunden ej önskar att påbörja sitt städabonnemang ska kunden meddela hemtrevligt om detta senast fem (5) dagar efter att hemtrevligt utfört uppstarts-städning.

**Skatteavdrag för privatpersoner**

Det personnummer som anges i avtalet kommer att användas för skatteavdrag. Skatteavdrag sker direkt på fakturan. För det fall Kunden nekas rut-avdrag, faktureras städningens fulla belopp utan rut-avdrag. Kunden ansvarar för att skriftligen via e-post till info@hemtrevligt.nu eller per post till ovanstående adress. Meddela Hemtrevligt om förändringar för Kundens möjlighet till rut-avdrag. Om Kunden önskar att fördela rut-avdraget eller flytta rut-avdraget till någon annans personnummer i hushållet meddelas det på̊ samma sätt. Uppdrag gjorda under samma år senast sista december, måste vara betalda efter årsskiftet innan den 25e januari, angående reglerna från Skatteverket för Rutavdrag är att alla fakturor för året som varit är att alla fakturor skall vara betalda och ansökta om rutavdrag innan sista januari. Annars blir ej rutavdraget godkänt av skatteverket och kunden blir ansvarig för den uteblivna ersättningen för rutavdraget till Hemtrevligt.

**Förändringar i avtal och allmänna villkor**

Eventuella förändringar i de allmänna villkoren meddelas Kunden via e-post eller via brev. Hemtrevligt genomför förändringarna 30 dagar efter kommunikation till Kunden. Eventuella för-ändringar i avtalet meddelas kunden via e-post. Kunden har 14 dagar på sig att skriftligen påpeka att denne ej godkänner ändringarna. Om kunden ej inkommit med någon invändning anses ändringarna ha accepterats. Alla avtal gjorda med Hemtrevligt indexregleras varje år from 1 maj. Vad indexregleringen blir informeras via epost sista mars samma år dvs 1 månad innan avtalet justeras.

**Kommunikation mellan Hemtrevligt och Kunden**

Kunden ska senast vid avtalets undertecknande uppge den e-post samt telefonnummer som Hemtrevligt kan kommunicera med Kunden genom. Kommunikation sker antingen via epost eller telefonsamtal. Kunden ansvarar för att ange en korrekt e-post som denne har daglig tillgång till samt telefonnummer.

**Frånvaro hos ordinarie personal**

Om ordinarie personal är frånvarande meddelas detta till Kunden snarast möjligt samtidigt som eventuella förändringar kommuniceras. Hemtrevligt försöker att ersätta ordinarie personal med en annan ordinarie personal, men Hemtrevligt kan ej utlova ordinarie städ tid, dvs förändring kan ske av dag samt tid för uppdraget.

**Start Städ Tid**

Kunden får samma startstädtid om inget annat avtalats som vid uppstartsstädningen. byte av startstädtid och städdagar görs i samråd med Hemtrevligt.

**Städupplägg och material**

Vid ett första Kundbesök görs en städbeskrivning av hushållet och vad Kunden önskar. Kunden har alltid möjlighet att förändra detta. Om något särskilt önskas vid något tillfälle skall detta kommuniceras till planerare på Hemtrevligt. Om känsliga objekt hos Kunden förekommer ska detta kommuniceras skriftligen till hemtrevligt, exempelvis om speciella material förekommer i hushållet.

Kunden för hemstädsabonnemang erhåller ett städ kit som skall finnas på plats och tillgängligt för städaren vid varje städtillfälle. Det åligger Kunden att ta hand om detta och se till att Microfiber dukar och mopp blir tvättade efter varje städtillfälle. Dammsugare står Kunden för. Medans medel tas med ut till Kunden varje gång och detta ansvarar Hemtrevligt för. Hemtrevligt erbjuder ett standard kem medel som är miljövänligt och som vår personal vet hur det fungerar. Om kunden önskar speciella medel anstår det kunden att köpa in och erhålla detta. Säkerhetsdatablad för alla speciella medel skall skickas in till hemtrevligt för de speciella medel som önskas, för att säkerställa en trygg och säker arbetsmiljö för Hemtrevligts Personal på plats.

**Semester och röda dagar**

Arbete utförs inte om arbetsdag infaller på julafton, nyårs-afton, midsommarafton eller röd dag enligt almanackan.

Kunden erbjuds att komma in med sin sommarplanering. Detta fungerar så att Hemtrevligt skikcar ut en blankett för ifyllnad under februari månad. Denna blankett skall vara Hemtrevligt tillhanda ifylld av kund senast 15 mars. Om Hemtrevligt ej erhållit denna åter vid detta datum gäller att kunden bokat sig för hela sommarperioden. Dvs städning fortlöper enligt schema. Sommarperioden räknas mellan v24 tom v34.

Vid avbokning under denna period sker full debitering enligt kundens avtalpris/tillfälle. Detta då Hemtrevligt bokat in sin personal och planerat dennes tid under semesterperioden.

**Åtkomst till städobjekt**

Hemtrevligt måste ha fri åtkomst till städobjektet vid Kundens städ tid och städdag. med fri åtkomst menas att Hemtrevligt kan komma in i städobjektet under överenskommen tid samt lämna när städningen är klar. Kunden måste säkerställa att portkoder och nycklar är tillgängliga och aktuella.

Om Hemtrevligt ej fått åtkomst till städobjektet på utsatt tid kommer Hemtrevligt försöka kontakta Kunden på Kundens angivna telefonnummer för att få åtkomst till städobjektet. Om Hemtrevligt inte når Kunden inom 15 minuter, från inplanerad städ tid, anses städ tiden förverkad och Kunden debiteras för en ordinarie städning.

**Priser och fakturering**

Aktuella prisuppgifter finns på [www.hemtrevligt.nu](http://www.hemtrevligt.nu) vid förändring av priser informeras Kunden om detta senast 1 månad innan förändringen sker.

Extramoment som utförs och bokas utanför Kundens ordinarie städabonnemang debiteras enligt fast pris bestämt i förväg med Hemtrevligt. med extramoment avses exempelvis fönsterputs eller andra engångsuppdrag.

Fakturering sker månadsvis med 10 dagars betalningsfrist. Fakturan skickas via e-post om inget annat avtalats. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfallodatumet på fakturan för att de ska beaktas. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift om 60 kronor. Vid utebliven betalning går ärendet över till inkassoföretag. dröjsmålsränta debiteras enlig lag. Om betalning inte erläggs i rätt tid och trots påminnelse inte betalas, har Hemtrevligt rätt att säga upp avtalet.

**Larm, nycklar och säkerhet**

Säkerhet är Hemtrevligts kunders och anställdas trygghet och ska genomsyra vårt arbete och våra rutiner. Nedan följer några viktiga säkerhetsaspekter:

* Sekretessavtal tecknas med all personal
* Vid anställning görs utdrag ur belastningsregistret för all personal
* Säkerhetsrutiner, såsom nyckelhantering, säkerställs via Hemtrevligts rutiner.
* Nycklar hanteras kodat enligt Hemtrevligts regler
* Ansvarsförsäkring finns.
* All personal bär företagskläder.

Hemtrevligt ansvarar för kvitterade nycklar som märks enligt gällande säkerhetsrutiner. Återlämning av nyckel kvitteras av Kunden på Hemtrevligts kontor. Om Kunden önskar att få tillbaka sin nyckel på annat sätt än via kvittering på Hemtrevligt kontor, t.ex. via återlämning i brevlåda friskriver sig Hemtrevligt från allt ansvar.

Vill kunden inte ge ut en nyckel är det möjligt att Kunden i stället öppnar för Hemtrevligts personal samt låser när städningen är utförd. det är också möjligt att komma överens om en nyckellösning med fast plats där nyckeln hämtas/lämnas. Vid tillfällen när kunden anger en plats där nyckel förvaras och lämnas för att ge tillfällig åtkomst till städobjektet ansvarar inte Hemtrevligt för detta förfarande.

**Hantering av personuppgifter**

Hemtrevligt behandlar personuppgifter i enlighet med gällan-de krav och lagar.

**Reklamationer och försäkringar**

Oberoende av vilken skada som inträffar skall skadan/ reklamationen rapporteras senast 24 timmar efter Kundens hemkomst den dag då städningen blivit utförd på 073- 041 99 02 alternativt till info@hemtrevligt.nu. Skador som rapporte-ras senare än 10 dagar efter utförd städning kommer inte beaktas. Ju senare en skadeanmälan utförs av Kunden desto svårare blir det att fastställa vem som bär ansvaret. Skador på fast och lös egendom som golv, spis, kyl, säng och andra möbler kontrolleras i första hand av Hemtrevligt tillsammans med Kunden. Vid behov tas det in en oberoende besiktnings-man för att fastställa skadans omfattning och vem som orsakat skadan. Fastställs det att det utan tvivel är Hemtrevligt som åsamkat skadan kommer Hemtrevligt att ersätta Kunden för skadan.

Skador som inte ersätts:

* Skador som uppkommit på̊ grund av bristande information till städaren, exempelvis angående skötsel av en viss typ av material.
* Skador som åstadkommits med anledning av att lös/fast inventarier inte är korrekt monterade eller placerade, exempelvis fönsterbrädor som inte sitter fast eller instabilt placerade föremål.
* Skador på lös eller fast egendom som kräver särskild aktsamhet, där Kunden inte meddelat Hemtrevligt om detta.
* Förslitningsskador på̊ inventarier som uppkommer vid normal och ansvarsfull städning.

All information gällande skötsel av material eller egendom som kräver särskild aktsamhet ska skickas till [info@hemtrevligt.nu](mailto:info@hemtrevligt.nu) innan städning påbörjas

**Kompensation och prisavdrag**

Samtliga reklamationer skickas till info@hemtrevligt.nu utbetalningar med ersättning för skada sker endast mot uppvisande av originalkvitto från Kunden till Hemtrevligt. Hemtrevligt ansvar är begränsat till de maxbelopp, som anges i de försäkringsvillkor som följer av Hemtrevligt vid makt-hållna ansvarighetsförsäkring.

Kompensation ges i vanliga fall mot uppvisande av kvitto på̊ det förstörda objektet och/eller den nyinköpta varan. Saknas originalkvitto ska Kunden vara beredd att överlämna produkten till Hemtrevligt för värdering. Är skadan på ett fast objekt och åtgärdandet av skadan kostar mer än 300 kronor inklusive moms ska Hemtrevligt ha rätt att reparera skadan eller ha rätt att anlita ett företag för att åtgärda skadan om Hemtrevligt så önskar. utbetalningar av skador sker direkt till Kundens bankkonto och ingen kompensation kommer utgå̊ med avdrag mot faktura. Utbetalningarna sker inom 30 dagar från att beslut fattats om utbetalning.

**Tvist**

Om tvist uppstår med anledning av avtalet skall parterna i första hand och efter bästa förmåga söka finna en gemensam lösning. Tvist som inte kan lösas genom gemensam lösning ska avgöras av allmän domstol, med tillämpning av svensk lag.

**Force majeure**

Hemtrevligt är befriad från ansvar för bristande fullgörandet av sina förpliktelser i avtalet om fullgörandet av förpliktelserna förhindras eller avsevärt försvaras av omständighet som hemtrevligt inte rimligen kunnat förutse eller råda över. Som befriande omständighet ska bl. a. avses terrordåd, brist eller fel i elförsörjning eller telekommunikation, datavirus, dataförlust, strejk, lockout eller annan arbetskonflikt oavsett konfliktens orsak, naturkatastrof, blixtnedslag, eldsvåda, epidemi, pandemi, extrema väderförhållanden, sabotage, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan offentlig reglering eller annan liknande omständighet.

**Överlåtelse**

Part får inte helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt avtalet. Hemtrevligt får dock utan sådant godkännande överlåta avtalet till annat koncernbolag, eller till extern aktör som genom förvärv eller på annat sätt övertagit hela eller delar av aktuell rörelse hos Hemtrevligt.

**Avtal baserat på offertnummer:**

Detta avtal är upprättat i två exemplar, varvid parterna tagit var sitt exemplar.

Ort/Datum

Hemtrevligt underskrift

Ort/Datum

Kundens underskrift