

Allmänna villkor - 2017-09-14

## **1. ALLMÄNT OCH DEFINITIONER**

1.1 Dessa Allmänna Villkor gäller, om inte annat skriftligen har avtalats, mellan den som har åtagit sig städuppdraget och den juridiska person ("Beställaren") som har uppdragit åt utföra specificerat städuppdrag. ("Uppdraget").

1.2 Med "Uppdragsavtal" menas det mellan Producenten och Beställaren upprättade skriftliga avtalet med tillhörande Specifikation. Uppdragsavtalet godkänns skriftligen via e-post av behöriga företrädare för Parterna.

1.4 Med "Specifikation" avses en skriftlig beskrivning över städ-tjänstens innehåll, samt över Uppdragets art och omfattning i övrigt som Producenten och Beställaren skall upprätta i samband med att Uppdragsavtal träffas. Specifikationen nedan utgör ramen för Uppdraget. Vid beställning sänder Producenten ut en beställningsbekräftelse via e-post som beställaren godkänner genom att svara på mailet. Beställd tjänst & innehåll definieras i detta dokument under vardera rubrik.

## **3. UPPDRAGET – UTFÖRANDE – ORGANISATION**

3.1 Producenten skall utföra Uppdraget i enlighet med Specifikationen samt i enlighet med i branschen rådande sedvänja och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.

3.2 Har någon Avtalad utfärandedag inte bestämts, skall Uppdraget utföras med den skyndsamhet som efter omfattningen av Uppdraget och omständigheterna i övrigt kan anses skälig. Har Avtalad Leveransdag bestämts åligger det Producenten att utföra Uppdraget med beaktande av denna.

3.3 Uppdraget skall utföras i samråd mellan Parterna. Samråd skall ske genom löpande kontakter mellan Företrädarna. Det åligger härvid Beställarens Företrädare att genast framföra de invändningar eller andra påpekanden mot Producentens arbete som kan finnas erforderliga.

3.4 Beställaren ansvarar, om inte annat avtalats, för samordning och organisation av Uppdraget inom den egna verksamheten.

3.5 Producenten äger för Uppdragets utförande rätt att anlita underkonsult. Producenten har ingen skyldighet eller något ansvar att påtala detta till beställare av tjänsten.

3.6 Producenten är inte skyldig att utföra tjänster som faller utanför Specifikationen. Producenten skall snarast anmäla till Beställarens Företrädare om Producenten finner behov av ytterligare tjänster eller utvidgning av Uppdraget.

3.7 Uppstår under Uppdragets utförande behov av ytterligare tjänster, skall detta tas upp till behandling av Företrädarna, vilka härvid äger rätt att göra tillägg till Uppdragsavtalet och Specifikationen. Har Avtalad Leveransdag bestämts åligger det Producenten att ange vilken senare dag som istället skall gälla som Avtalad Leveransdag.

## 1. 19. TVIST

19.1 Tvist rörande Uppdragsavtal och/eller dessa villkor skall slutgiltigt avgöras enligt svensk rätt genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande.

19.2 Producenten äger dock alltid rätt att ansöka om betalningsföreläggande mot Beställaren för indrivande av klara och förfallna fordringar.

## Vilka typer av tjänster erbjuder ni?

Vi erbjuder ett flertal olika hushållsnära tjänster du kan boka. Olika tjänster har olika innehåll, det är därför viktigt att du bokar rätt tjänst för att få med det du önskar i din beställning.

I samband med beställning skickar vi ut en bokningsbekräftelse där det framgår vilken tjänst som bokats. I våra villkor nedan framgår vad varje tjänst innefattar, samt vilka förutsättningar du som kund behöver tillhandahålla för att tjänsten ska kunna slutföras.

### Våra tjänster:

- Flyttstädning
- 2. Hemstädning
- 3. Fönsterputsning
- 4. Kontorstädning
- 5. Trappstädning
- 6. Byggstädning
- 7. Dödsbostädning

## 1, Flyttstädning.

### Vad ingår i flyttstäd?

- Kök – spis Rengöring ovan- och undersida, sidor och vägg. Rengöring kokplattor, ävenkokplattornas kanter. Rengöring spisfläkt, kåpa och filter (filter om möjligt). Rengöringugn och värmeskåp. Rengöring plåtar och galler.
- Kök – diskbänk, skåp, väggar, golv Avtorkning skåp, in- och utvändigt. Rengöring avkakel och kryddhylla. Avtorkning diskbänk, vask och skärbräda. Rengöring golv.
- Kök – övrigt Fönsterputs (Alla sidor om möjligt utan problem). Rengöring kyl/frysivändigt, utvändigt om möjligt. Rengöring snickerier. Rengöring på och bakom element. Våttorkning av golv. Avtorkning innerdörrar. Avtorkning skåp och garderober. Avtorkning eluttag och strömbrytare. Rengöring väggar och tak från damm.
- Toalett och badrum avkalkning. Toalettstol och tvättställ. Rengöring in- och utsidan avtoalettstol. Rengöring ovan- och undersida av tvättställ. Avtorkning rör. Rengöringbadkar och badkarsfront och under badkar. Rensning golvbrunn. Rengöring avkakelväggar.
- Vardagsrum, sovrum, hall Fönsterputs (Alla sidor om möjligt utan problem). Rengöringsnickerier. Rengöring på och bakom element. Våttorkning av golv. Avtorkning innerdörrar. Avtorkning skåp och garderober. Avtorkning eluttag och strömbrytare. Rengöring väggar och tak från damm.
- Övrigt Bortforsling av överblivna saker, möbler, grovsopor ingår inte. Klistermärken, häftmassa, tejp mm på dörrar, väggar, snickerier ansvarar vi inte för. Nikotin skadade och grovt ned smutsade objekt lämnar vi pris på efter inspektion. Garanti i form av nöjdhetsgaranti lämnas 1 vecka efter städning. Önskas förlängning meddela oss innan.

### Att tänka på innan vi kommer och flyttstädar

Bostaden skall vara helt tömd på både saker och sopor. Titta igenom alla skåp en extra gång för att säkerställa att det verkligen är tomt.

Om portkod behövs meddela oss så vi kan notera detta. **Frysen skall vara avfrostad och kylen avstängd**, gärna med öppna dörrar. Efter flyttstädning så slår vi på kyl och frys.

Alla utrymmen skall vara 100% tömda. Är det inte tömt så städar vi inte den aktuella lådan/skåpet, utan då faller detta bort utan kompensation på priset.

Alla fönster och utrymmen skall gå öppna utan problem. Fönster får inte vara igenmålad eller igenskruvad eller liknande. Då rengörs bara det vi kommer åt.

När det gäller mellan ugnsglasen så rengörs detta enbart då det finns tydlig bruksanvisning på hur dessa öppnas. Idag finns ett 100 tal olika modeller och vi kan inte själva ha bruksanvisningar på alla modeller. Ansvaret läggs på er.

Finns bubbelbadkar/duschkabiner så vill vi meddelas innan och vi städar enbart bakom bubbelbadkar om ni beställt detta. Kabiner måste vara lösa & frigjorda med demontering av sockel innan vi kommer. Montering av sockel sköter du som kund.

Vi ansvarar inte för att tömma saker eller forsla bort skräp. Objektet skall vara förberett innan bokad flyttstäd sker.

Viktigt att det är normalt smutsat. Saneringar utför vi, men till andra priser.

## 2.Hemstädning

- Hemstädning innebär att vi städar öppna ytor. Önskar ni annan städning så nämner ni detta vid bokning så får ni ett pris som motsvarar tjänsten.
- Skall ni tex ha rengjort dusch, så vill vi att ni ser till att det är tömt på flaskor mm för att underlätta för oss.
- Golv samt under sängar skall vara helt bortplockade.
- Vill ni ha städad ordentligt i kök, förbered genom att frigöra ytorna.
- Kakel i kök rengörs om det förberetts för åtkomst.

## 3.Fönsterputsning

- Ingår glas på alla sidor.
- Önskas persiennrengöring beställs detta vid bokning.
- Vill ni ha alla målade ytor rengjorda meddelas detta vid bokning.
- Plåtar utsida meddelas oss innan vid beställning.

## 4.Kontorstädning

- Öppna ytor dammsugas och våttorkas.
- Kök & VC rengörs i sedvanlig ordning. Att ni förberett önskar vi och priset är baserat på förberedd ankomst.
- Önskas det ytterligare saker så meddelar ni oss vid bokning så får vi prissätta efter era önskemål.

## 5.Trappstädning

- Sopas eller dammsugas.
- Våttorkas vid behov.
- Fönsterputsning efter önskemål, förberedelse av att frigöra fönsterbrädor vårt krav.

## 6.Byggstädning

- Ingår städning av bokade utrymmen.
- INGÅR EJ att flytta på maskiner eller verktyg om inte detta meddelats.
- INGÅR EJ att fylla sopsäckar med skrot om ej detta meddelats oss.
- Vi vill ge ett pris utifrån verkligheten, och önskar ni få hjälp med allt så löser vi detockså.

## 7.Dödsbostädning

- Här kommer vi överens i bokningen om vad ni vill ha gjort.
- Önskar ni att vi skall sköta delar av tömningen så meddela oss vid bokning.
- Önskar ni enbart själva städningen så meddela oss.

## Frågor & svar

- Har ni garanti på flyttstädningen?

**Svar:** Ja vi har en veckas städgaranti som kan förlängas om ni meddelar oss.

- Vem besiktar städningen?

**Svar:** Alltid den inflyttande, inte den som beställer flyttstädningen.

- Varför är inte dödsbon avdragsgilla?

**Svar:** Enligt SKV så är kravet att det skall vara en fysiskt levande person som står för beställningen.

- Dras RUT direkt på fakturan?

**Svar:** Ja vi drar rut direkt vid fakturering.

- Ska kyl & frys vara avstängda?

**Svar:** Ja avfrostade med öppna dörrar.

- Vad händer om jag inte tömt kyl&frys innan ni kommer?

**Svar:** Då städas ej detta & ingen prisreduktion gäller.

- Får jag tillbaka pengar om jag glömt kyl&frys?

**Svar:** Nej, det är ditt åtagande som beställare att se till att rätt förutsättningar ges vid flyttstädning.

- Om tvister skulle uppstå hur löses detta?

**Svar:** Vi försöker först komma överens. Vårt mål är att ha 100% nöjda kunder. Som del ivår handläggning skickas därför alltid en bokningsbekräftelse ut till dig som beställer viae-post, vilket du godkänner innan vi kommer ut.

Det är ditt åtagande som kund att hålla dig uppdaterad om vad som ingår i beställd tjänst, vilket framgår i våra villkor. Skulle tvist trots allt förekomma, försöker vi i första hand att lösa det oss emellan där vi hänvisar till de villkor ni fått godkänna innan städning. I andra hand gäller kommunens konsumentvägledning, och i sista hand tingsrätten.