

Allmänna villkor Rent Hem

Allmänna villkor samt tecknande av städabonnemang mellan privatkund och Rent Hem;

Rent Hem 88 AB
Elsa Borgs gata 22
129 53 Hägersten
Org.nr: 559087-9242

Nedan följer en sammanställning av de allmänna villkor som gäller mellan Rent Hem 559087-9242 (nedan kallat Rent Hem) och kunden.

Kontraktsskrivning mellan Rent Hem och kunden sker elektroniskt därav avsaknad av fysiska underskrifter mellan parterna. Kunden i detta fall är den person vars namn och personnummer används i avtalet. Endast ett personnummer per hushåll skall användas vid ingånget avtal och dennes medgivande gör avtalet juridiskt bindande. Det är personen vars personnummer står skrivet på kontraktet som blir kund och således juridisk skyldig i rättsliga processer.

Ansvaret att läsa igenom avtalet, förstå dess innebörd och godkänna avtalet ligger på kunden. Kunden skall även samtycka till samtliga punkter som innefattar avtalet.

Jag lovar att uppdatera min kontaktinformation vid behov samt hålla mig uppdaterad om nyheter inom bolaget via bolagets hemsida.

1. Generella riktlinjer inför tecknande av avtal
2. Kontraktsskrivning
3. Städschema samt överenskomna ändringar
4. RUT-avdrag och fakturering
5. Priser och fakturering
6. Provstädning
7. Avbokningsregler gällande befintliga kunder
8. Åtkomst till städobjekt
9. Städredskap och Städmaterial
10. Förändringar i avtalstext och allmänna villkor
11. Larm, nycklar och säkerhet
12. Reklamationer och försäkringar
13. Kompensation och prisavdrag
14. Tvist

Nedan följer den avtalstext som kunden ska vara införstådd med.

1. Generella riktlinjer inför tecknande av avtal

- Kundens ges möjlighet till ett icke bindande städtillfälle innan tecknande av abonnemang vilket går under namnet "Provstädning" och gäller endast för "Hemstädning". Mer detaljerad information om vad som ingår i provstädning kan läsas här <http://renthem.se/tjanster-priser/hemstadning-stockholm>. Fler villkor kan läsas under punkt 6.
- Syftet med provstädning är att ge intresserade kunder möjlighet att först prova på ett städtillfälle innan eventuellt tecknande av avtal avseende återkommande städning (minst 6 timmars städning/månad i två månader). Kontrakt tecknas mellan kund och Rent Hem vid provstädning där datum för påbörjat arbete ska framgå. Önskas inte tecknande av fortsatt avtal efter provstädning skall ordinarie timpris för engångs städning tillämpas. Det åligger kunden att själv avbeställa vidare städservice och denna ska ske skriftligt senast 3 (tre) dagar efter provstädningen. Avsägs inte avtalet så löper det tillsvidare.
- Innan påbörjat uppdrag skall städaren besikta och godkänna kundens objekt som skall bli föremål för det potentiella provstädning som Rent Hem skall göra. Rent Hem och kunden ska komma överens om och godkänna objektets lokalyta, vilka städmoment som ska ingå, städ tid, vilken dag som städningen skall utföras, vilken städfrekvens som ska användas och städupplägg.

2. Kontraktsskrivning

- Rent Hems timprislista ligger till grund för faktureringen. Du finner den här <http://www.RentHem.se/priser/hemstadning-prislista/>
- Skatteavdrag sker direkt på fakturan med ett avdrag på 50% på det personnummer som uppges. Om fältet lämnas blankt (utebliven information) eller om kunden skriver "meddelas senare", så faktureras beloppet utan RUT-avdrag.
- Det är båda avtalsparters (Rent Hem och kunden) ansvar att kommunikationen sker så smidigt som möjligt sinsemellan. Vid ingånget avtal skall därför kunden uppges en e-post där denne ständigt kan nås på då

kommunikationen mellan parterna sköts elektroniskt. Kunden ges ingen rätt att åberopa utebliven information med grund att denne inte har haft ständig tillgång till angivna e-post. Detta kan exempelvis gälla ändringar i avtalstexten. Rent Hem förbehåller sig rätten att när som helst göra villkorsändringar i avtalet.

- Vid eventuell uppsägning av kontraktet skall detta ske skriftligen endast via e-post eller vanlig post. Sker uppsägningen efter kontorstid så gäller nästkommande arbetsdag när kontoret öppnar igen. Uppsägningstiden är 2 veckor från inskickad uppsägning och under denna period är det ej möjligt att avboka städning.

3. Städschema samt överenskomna ändringar

- I städabonnemanget är det en och samma person som kommer till kunden på avtalad dag med avtalad frekvens. Ordinarie städtid specificeras i arbetsordern, vilket vanligtvis är mellan 3-8 timmar. Rent Hem har två ordinarie städpass per dag, ett mellan kl. 8.00 – 12.00 och ett mellan kl. 13.00 – 17.00. Vid första städtillfället kan städtiden vara något längre och tidsomfattningen för ett tillfälle beräknas utifrån att kunden ett minimum på ett städtillfälle varannan vecka. Kunden har rätt att frysa sitt abonnemang en gång per år i maximalt 2 månader.

- Städdagen bestäms i regel utefter första provstädningstillfället. Dvs. om provstädningen sker vecka 5, onsdag klockan 13.00 kommer den fortsatta städningen att ske på onsdagar ojämna veckor klockan 13.00. Vid provstädning gör Rent Hem en bedömning av tidsåtgång för städning av det aktuella objektets yta och uppdaterar arbetsordern. Denna tidsåtgång beror bland annat på hur ytan är möblerad, om kunden har barn och husdjur, om kunden plockar undan efter sig eller om detta överlåtes på Rent Hem etc. Det åligger kunden att på förhand att överenskommen tid och dag som passar.

- Rent Hem kan efter provstädning bedöma att städtiden kan ta längre eller kortare än vad som är överenskommen. Rent Hem meddelar då kunden inför nästkommande städtillfälle. Kunden skall då meddela Rent Hem per e-post senast 5 dagar efter att denne erhåller uppdaterad information om städtid om denne inte håller med om justeringen. Målet är att finna en lösning så båda parter blir nöjda. Strykning och andra extra moment kan tas bort i syfte att minska städtiden, men det är ej möjligt att exkludera ordinarie moment/utrymmen. Det är heller inte möjligt med punktstädning inom Rent Hem.

- Tidsåtgången beror på väldigt många olika faktorer i bostaden. Hur man har

möblerat, om man har barn och husdjur samt ifall kunden alltid plockar upp lösören efter sig som leksaker, kläder etc.

- Städprocessen samt annan information uppdateras på hemsidan där små ändringar i schemat kan göras även om dessa resulterar i lång väntetid. Rent Hem kan, om möjligt, tidigarelägga/utöka förmiddagspass respektive eftermiddagspass om kunden önskar. Rent Hems personal kan påbörja eftermiddagspasset en timme tidigare (klockan 12) utan godkännande av kund. Om Rent Hem önskar påbörja ett pass tidigare än så måste dock kunden godkänna detta på förhand.

- Att ofta byta städtider och dagar är svårt att genomföra och accepteras således inte (exempelvis från månad till månad eller från ett tillfälle till ett annat). Önskemål att få in extra moment är inte möjliga att genomföra utan sådana moment debiteras extra utöver avtalat pris. Vid klargörande av villkor kring extramoment förs via mejl till Rent Hem och ändringar i schema sker alltid i samråd med Rent Hem. Känsliga objekt hos kunden kommuniceras skriftligt till Rent Hem.

- Städningstjänster levereras alla vardagar på året där städning på röda dagar automatiskt avbokas. Kunden håller själv reda på röda dagar, semestrar och frysning av abonnemang. Vid personalbrist kan avbokning av städning ske samma dag och extrastädning ges om möjlighet finns.

- Rent Hem kan avboka en städning vid brist på personal. Se ovan under avsnitt 7 vad som gäller vid avbokning pga. sjukdom hos ordinarie personal.

- Det är alltid samma person ur personalstyrkan som kommer till kunden på avtalad städdag och frekvens. Vid semester eller sjukdom ersätts denne med vikarie under avtalad städdag. Rent Hem kan sätta in vikarie i de flesta fall, men detta kan ej garanteras. Skulle sjukdom inträffa eller om ordinarie personal har semester ersätts denne med en vikarie. I de flesta fall lyckas Rent Hem sätta in en vikarie antingen under den ordinarie städtiden, eller på en annan tid, men har inte möjligt att garantera detta. Kvalitén på vikariens arbete kan inte garanteras och Rent Hem kompenserar inte kunden i de fall där kvalitén försämras.

4. RUT-avdrag och fakturering

- Kunden faktureras summa efter RUT-avdrag för städningen och erhåller i regel det automatiska skatteavdraget för privatpersoner. Det åligger kunden att uppge det personnummer som RUT-avdraget ska avse. Det åligger

kunden att kontrollera att RUT-avdrag finns registrerat på dennes personnummer och vid eventuella förändringar ansvarar kunden för att skriftligen meddela Rent Hem om detta. Nekas RUT-avdrag eller uppger kunden felaktigt personnummer faktureras det fulla beloppet. En administrativ avgift på 300 kr tillkommer.

5. Priser och fakturering

- Priserna på hemsidan redovisas efter RUT-avdrag om inget annat anges. Det betyder att de priser som presenteras på hemsidan är de priser som kunden i slutändan faktiskt betalar. Rent Hem gör en standardiserad kreditupplysning på alla engångsbokningar innan första städtillfället.

- Rent Hems timprislista ligger till grund för faktureringen och återfinns på <http://www.RentHem.se/priser/hemstadning-prislista/>. Priserna via priskalkylatorn avser hemstädning måndag – tisdag. För städning onsdag – fredag ökar timdebiteringen med +20 kr/tim. För städning lördagar och helgdagar (röda dagar) samt akutbokad städning dagen innan eller samma dag tillkommer en avgift på 350 kr på priset efter RUT-avdrag. Notera att minsta debitering för ett städtillfälle oavsett typ av städning är 3 h.

- Rent Hem använder sig i första hand av epost faktura där ingen fakturaavgift debiteras. Vid pappersfaktura tillkommer fakturaavgift på 35 kr. Fakturering sker månadsvis i efterskott den 1:a varje månad med 10 dagars betalningsvillkor. Extramoment debiteras enligt fast pris som på förhand fastställs av Rent Hem. Eventuella invändningar mot fakturan tas emot senast samma dag som förfallodatum och vid utebliven betalning från kund går ärendet till inkassobolaget. Dröjsmålsränta debiteras enligt Räntelag (1975:635).

6. Provstädning

- Provstädning är en prova-på-tjänst för nya kunder utan bindningstid. Städningen kan ändras upp till 48 timmar innan provstädningen och den städare som tilldelas vid detta tillfälle är även den som återkommer vid eventuell hemstädning. Avbokning av städabonnemang skall göras skriftligen senast 3 dagar efter provstädning, därefter gäller ordinarie uppsägningsregler. Kunden betalar då endast för provstädningen (engångstillfälle timtaxa) annars så löper avtalet på tillsvidare om ingen skriftlig uppsägning sker.

- Vid provstädning kan eventuella extratimmar uppstå då bostaden städas för första gången och debiteras enligt gällande timtaxa.
- Vid första provstädningen utförs inga extramoment som strykning, tvätt, rengöring av kylskåp och rengöring av ugn även om det finns som tillval i abonnemanget.

7. Avbokningsregler gällande befintliga kunder

- **Normal avbokning:** Vid ordinarie Hemstädning kan du som kund normal avboka 3 gånger per år (minst 3 dagar innan städtillfället). Därefter utgår full betalning (även ifall städning inte utförs). Avbokning sker via email (ej via sms/telesvar eller telefon)
- **Akut avbokning:** Vid ordinarie Hemstädning kan du som kund akut avboka med kort varsel en städning 3 gånger per år (senast 1 timme innan städtillfället börjar) även de som ställs in pga. sjukdom hos kund. Därefter utgår full betalning (även ifall städning inte utförs). Avbokning sker via email (ej via sms/telesvar eller telefon)
- **Frysa abonnemang:** Vid ordinarie Hemstädning kan du som kund frysa ditt abonnemang en gång per år i maximalt 2 månader.
- **Avbokning från Rent Hem:**
Vid personalbrist förbehåller sig Rent Hem rätten att avboka städning och denna kan ske samma dag samt att extrastädning görs om möjlighet finns. Se ovan under avsnitt 3 vad som gäller vid avbokning pga. sjukdom hos ordinarie personal.

8. Åtkomst till städoobjekt

- Personalen skall ha fri åtkomst till kundens bostad under avtalade städdagar och tider. Detta innebär att personalen ska kunna ta sig in och ut ur bostaden under denna tid. Det åligger kunden att säkerställa att eventuella portkoder, nycklar till lägenhet/balkong/altan/tvättstuga/soprum och dylikt finns tillgängligt. Om tvätt ingår i städning åligger det kunden att själv boka tvättid och missas detta debiteras kunden för utfört arbete. Kompensation för omständigheter som Rent Hem ej kan råda över kan ej krävas av kunden.
- Vid moment som inte kan utföras (ex. ej inbokad tvättid) kan personalen endast försöka kompensera för tiden genom att utföra extramoment, det rekommenderas därför att kunden skall ge förslag på vad som kan utföras vid sådana förhinder.
- Uppstår en situation där personalen hindras från inträde i kundens bostad kontaktas kunden per telefon för att söka lösning på problemet. Är kunden ej nåbar inom 30 minuter ses tiden förverkad och kunden debiteras för ordinarie städning innan rut-avdrag då tjänster som inte är utförda är inte heller rut-avdrag berättiga. Är kunden kontaktbar inom 30 minuter väntar personalen maximalt 60 minuter på inträde i bostaden.

9. Städredskap och Städmaterial

- Personalen skall ha tillgång till bra städutrustning vid städtillfället så arbetet kan utföras korrekt. Rent Hems lista med städprodukter är att föredra vid städning men kunden kan även inhandla produkter enligt eget tycke.

10. Förändringar i avtalstext och allmänna villkor

- Kunden blir meddelad om eventuella förändringar i de allmänna villkoren eller i avtalstexten via e-post och de genomförs 30 dagar efter att de kommunicerats till kund. Om kund motsätter sig förändringarna måste detta ske skriftligen inom 14 dagar annars anses kunden acceptera ändringarna.

11. Larm, nycklar och säkerhet

- Hög säkerhet för personal och kunder prioriteras av Rent Hem där några viktiga säkerhetsaspekter är att all personal måste uppvisa utdrag ur belastningsregistret vid nyanställning, sekretessavtal tecknas med hela personalstyrkan, all personal kan identifieras och bär alltid företagskläder och ID-kort. Rent Hem innehar även Ansvarsförsäkring och får rådgivning av

SSF (Svenska Stöldskyddsföreningen) vid nyckelhantering och övriga säkerhetsrutiner. Rent Hem ansvarar för kvitterade nycklar där återlämning sker hos kunden. Önskas rek debiteras kunden en avgift på 150 kr där Rent Hem friskriver sig ansvaret. Önskas lämning av nycklar på annan plats friskriver sig Rent Hem likväl ansvar. Önskar kunden ej att överlämna nycklar kan denne öppna och stänga för personalen vid städtillfället.

12. Reklamationer och försäkringar

- Rent Hem är ansvarsförsäkrade hos Trygg-Hansa. Uppstår skada pga. Oaktsamhet hos Rent Hem står vi för kostnaden, om skada uppstår pga. fel, bristande information från kunden eller tredje part, ansvarar Rent Hem ej för skadan. Om kunden anser att det är brist i städningen, uppkommen skada eller liknande måste detta reklameras inom 24 timmar efter städningen med bild och beskrivning. Efter tidsfristen kompenseras ej kunden.
- Beträffande sakskada ansvarar Rent Hem för skada som ej utsätts av kundens egna försäkring till ett belopp om högst tio (10) miljoner kronor inom ramen för Rent Hem gällande försäkringsvillkor. Förstörda objekt ersätts vid uppvisande av kvitto på det förstörda objektet minus värdeminskning. Om objektet värderas till över 300 kr och kvitto saknas kan Rent Hem be om överlämning av objekt i utvärderingssyfte. Skadas ett fast objekt och åtgärdandet kostar mer än 300 kr kan Rent Hem reparera skadan till ett maxbelopp av objektets marknadsvärde genom att anlita ett företag för att åtgärda skadan.
- Sakskada av antika föremål som vaser, tavlor, porslin och andra föremål fastställs värdet via ett värderingsbolag som t.ex. Bukowskis. Rent Hem ersätter aldrig ett föremål efter affektionsvärde utan detta sätts alltid till noll vid en skada. Skulle värderingsbolaget inte kunna fastställa ett värde så försöker Rent Hem med kund att hitta ett liknande föremål på nätets olika försäljningssidor.
- Rent Hem ersätter endast den skadade produkten även ifall den tillhör en uppsättning, ex. kunden köper 5 dricksglas som tillhör en uppsättning där dessa endast säljes tillsammans för 1000kr. Om Rent Hem skadar ett av dricksglasen får kunden ersättning för endast det skadade dricksglaset som i detta fall är 200 kr minus eventuella värdeminskningar.
- Kundens synpunkter följs alltid upp där Rent Hem och kunden försöker komma överens om åtgärder. Konsumentverkets rekommendationer för god kundvård värderas högt av oss och följs med syfte att god kundnöjdhet.

Städmaterial och utrustning som går sönder ersätts ej då det inte går att undvika slitage vid utförandet av städtjänsterna. Kunden står för inköp och underhåll av städutrustningen. Skador som uppkommer pga. bristande information till personalen ersätts inte. Detta kan vara felmonterade möbler samt förslitning på fasta inventarier som uppstår vid normalt städande.

Krävs särskild aktsamhet måste detta meddelas skriftligen till Rent Hem för att föras in i arbetsordern. Uppstår skador på fast och lös egendom (golv, spisar, kylar, sängar och andra möbler) kontrolleras i första hand tillsammans av Rent Hem och kunden. En oberoende besiktningsman tas in i vissa fall för att fastställa omfattningen av skadan och orsak till denna. Fastställs det att det är Rent Hems personal som har orsakat skadan ersätter Rent Hem kunden för uppkommen skada. Överenskommelser utöver dessa villkor skall ske skriftligt eller via e-post.

13. Kompensation och prisavdrag

- Rent Hem tar betalt för städabonnemang som kunder tecknar. Frågor rörande reklamationer bör tas direkt med Rent Hem. Vid missnöje från kundens sida ska denne först betala för utförda tjänster innan samarbetet avbryts. Kompensation till kund för dåligt genomfört arbete ges vid direkt överenskommelse med Rent Hem där en rimlig ersättningsnivå diskuteras. Eventuella avdrag på fakturor måste medgivas av Rent Hem och utbetalningar görs till det bankkonto som kunden har uppgivit och kvittas ej mot kundfakturor.

- Vid ingånget avtal medgiver kunden att denne står för inköp och underhåll av städutrustning och Rent Hem står ej för det slitage som uppstår på utrustningen då detta ej går att undvika. Tvätt och torkanvisningar ska framgå tydligt på samtliga plagg samt instruktioner om sortering av tvätt. Kunden delar in plaggen i skjortor, tröjor, byxor, underkläder, sängkläder osv. Viktigt att särskilt notera tvätt och torkanvisningar avseende skjortor och huruvida de ska torkas i torkskåp hängandes på galge. I regel torktumlas alla plagg förutom jeans, skjortor och tröjor som hängs upp i torkskåp. Vid utebliven instruktion tvättas plaggen i 40 grader sorterat i vitt eller kulörtvätt. Vid utebliven sortering åligger ansvar på kunden vid eventuella skador så som krympning eller dylikt. Kompensation för eventuell förstörd

tvätt ges endast om Rent Hem har fått tydliga instruktioner via mejl innan tvätt.

14. Tvist

- Tvist med anledning av detta avtal ska avgöras enligt lag om skiljeförfarande.
- Detta avtal har upprättats skriftligen. Kontraktsskrivningen har däremot skett elektroniskt till vilken kunden har gett sitt fulla medgivande till att avtalet är fullt juridiskt bindande trots att fysiska underskrifter från båda parter saknas.
- Kunden är alltid den person vars personnummer står på kundavtalet.