

Allmänna villkor

Allmänna villkor samt tecknande av städabonnemang mellan privatkund och E&N Excellent Städservice i Mälardalen AB;

E&N Excellent Städservice i Mälardalen AB
Puddelugnsgratan 28 Västerås, Sverige
Org. nr: 559305-4397

Följande allmänna villkor gäller E&N Excellent Städservice i Mälardalen AB 559305 - 4397, nedan kallat **Excellent Städservice** och den privatperson nedan kallad **Kunden**; som ingått avtal om hushållsnära tjänster nedan kallat Avtalet. Dessa allmänna villkor gäller för samtliga avtalade tjänster mellan Kunden och Excellent Städservice om inget annat skriftligen anges i separat avtal. Excellent Städservice har rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina skyldigheter.

1. Avtalstid, uppsägningstid och timbank

Avtalet baseras på ett timbanksystem om inget annat avtalats. Ett kalenderår innehåller 13 fyra-veckorsperioder. Under ett kalenderår är det totalt 26 (varannan vecka) (varannan vecka) respektive 52 städtillfällen (varjevecka).

Uppsägning av avtal sker skriftligen till info@excellentstad.se. Uppsägningstiden är en (1) kalendermånad från det aktuella avtalet löpt ut och startar från och med att skriftligt meddelande enligt ovan mottagits. Eventuellt underskott av timbank faktureras separat efter sista städningen. Under uppsägningstiden gäller tidigare avtal enligt överenskomna villkor.

Avbokning av städning under uppsägningstiden är ej möjlig. Eventuell överskott i timbanken återbetalas ej. Kunden kan dock under uppsägningstiden använda sin timbank/ kvarstående städtillfällen för bokning av tilläggstjänster i den mån det är möjligt. Om Excellent Städservice finner städobjektet olämpligt eller bristfälligt avseende Excellent Städservices medarbetares fysiska eller psykosociala arbetsmiljö har Excellent Städservice rätt att omedelbart säga upp Kundens Avtal.

Kundens avtal startar i samband med muntligt/ skriftligt överenskommelse med leverantören där anbud antas och bekräftas. Första städtillfället i enlighet med överenskommelse mellan kund & bolag tillräknas som en del av avtalet även om skriftligt avtal tecknas efter detta tillfälle. För befintliga kunder utan timbank med återkommande städning gäller samma uppsägningstid som för kunden med timbank.

2. Ångerrätt enligt lag

Kunden har rätt att frånträda Avtalet inom 14 dagar från det att Kunden accepterat Avtalet (nedan kallat Ångerfristen). Kund som vill utnyttja ångerrätten ska inom ramen för Ångerfristen kontakta Excellent Städservice via e-post till info@excellentstad.se eller per telefon till det nummer som anges på hemsida. Kunden kan använda Konsumentverkets standardformulär vid utövande av ångerrätten. Det åligger Kunden att visa på att ånger rätten skett inom Ångerfristen. Om Kunden begär att städning ska utföras under ångerfristen förverkas ångerrätten och kunden ska betala det avtalade priset. Ångerrätt (14 dagar) gäller endast vid avtal gjorda online (på distans) i enlighet med lagen om distansavtal. Avtalet kan anses bindande i samband med att någon del av avtalet/ tjänsten utförts.

3. 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 kundens tjänstens fulla belopp utan RUT-avdrag. Vid nekat RUT-avdrag fakturerar Excellent Städservice en administrativ kostnad för manuell skatteverksamhet motsvarande 300 SEK per bokad tillfälle. Kunden ansvarar för att skriftligen via e-post till info@excellentstad.se eller per post till angiven adress meddela bolaget om förändringar om kring till kundens RUT-avdrag. Om Kunden önskar att fördela RUT-avdraget eller flytta RUT-avdraget till någon annans personnummer i hushållet meddelas det på samma sätt.

4. Uppstartsstädning

När Kunden påbörjar sitt städabonnemang med Excellent Städservice har Kunden rätt till en inledande städning nedan kallad *uppstartsstädning*. För avbokning av Uppstartsstädning ska Kundens skriftligen meddela Excellent Städservice senast fem (5) arbetsdagar innan inbokad Uppstartsstädning. Vid av- ombokning senare än fem (5) arbetsdagar innan inbokad Uppstartsstädning tillkommer avbokningsavgift om 250 kronor/h inkl. moms. Uppstartsstädning övergår till ett städabonnemang per automatik om inget annat meddelas inom fem (5) dagar. Om Kunden ej önskar att påbörja sitt städabonnemang ska Kunden meddela Excellent Städservice om detta senast fem (5) arb. dagar efter att Excellent Städservice utfört Uppstartsstädning.

5. Kommunikation mellan Excellent Städservice och Kunden

Kunden ska senast vid Avtalets undertecknande uppges den e-post som Excellent Städservice kan kommunicera med Kunden genom.

All kommunikation sker elektroniskt. Kunden ansvarar för att ange en korrekt e-post & tele.nr som denne har daglig tillgång till.

6. Förändringar i Avtal och allmänna villkor

Eventuella förändringar i de allmänna villkoren meddelas Kunden via e-post. Excellent Städservice genomför förändringarna 30 dagar efter kunden meddelats. Eventuella förändringar i avtalet meddelas till kunden via e-post och 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. Ändringar i avtalsvillkor sker under bindningstid/ avtalsperiod endast i samband med kundens accept. Leverantören förbehåller rätten att vid utgång av avtalstid, kunna förändra avtalsvillkor för tidigare likväl som för nya kunden. Avtalsförändringar m.m. som inte är unika till kunden meddelas via hemsida.

7. Frånvaro hos ordinarie personal

Om ordinarie personal är frånvarande meddelas detta samt ev. förändring till Kunden snarast möjligt. Excellent Städservice kan oftast ersätta ordinarie städare med en vikarie på ordinarie städtid, men kan inte garantera att det är möjligt. Om leverantör ej har möjlighet att ersätta städare med en vikarie kommer städtillfället sparas, och kan användas vid ett senare tillfälle dock inom den tidsram som avtalet gäller samt innan 20:e december samma kalenderår.

8. Tidsåtgång för städning

Om Excellent Städservice efter Uppstartsstädning/ar anser att beräkningen av tidsåtgången för städabonnemang kommer att vara högre än vad som framgår av Avtalet meddelas Kunden att en tidsökning krävs för att ett fullgott resultat ska uppnås. Excellent Städservice behöver inget godkännande från Kunden avseende tidsökning. Om Kunden inte är nöjd med tidsökningen ska detta meddelas via till info@excellentstad.se senast (5) arb. dagar efter att Kunden fått informationen. Excellent Städservice arbetar då tillsammans med Kunden för att komma fram till ett gemensamt beslut som passar båda parter. Är detta ej möjligt, kan båda parter avbryta samarbetet.

9. Städtid och städdag

Kunden får samma städtid som avtalet anger. Förändringar av städtider, städdagar samt tillägg inför städtillfällen görs i samråd med bolaget (5) vardagar före.

10. Städupplägg

Excellent Städservice städupplägg finns på excellentstad.se. Avvikelser från städupplägget anges i Avtalet. Önskemål om förändringar och tilläggsbeställningar sker till info@excellentstad.se, se minst (5) arbetsdagar innan och måste först skriftligen godkännas av leverantören. Om känsliga objekt hos Kunden förekommer ska detta kommuniceras skriftligen till bolaget.

11. Semester, röda dagar och frysning av abonnemang

Excellent Städservice utför städning alla vardagar om året. Inbokade städtillfällen som infaller på röda dagar flyttas till närliggande dag. Excellent Städservice meddelar Kunden om sådan förändring sker. Frysning är ett sätt att pausa abonnemang under fyra (4) veckor eller längre, dock längst två (2) månader per kalenderår. Frysning av abonnemang görs senast fyra (4) veckor innan frysningen träder i kraft. Vid frysning av abonnemang debiteras 290 kronor inklusive moms per månad.

12. Avbokning

Avbokning från Kundens sida av städningen kan göras fram till 14 dagar innan städtillfället, avbokad städning justeras med timbanken vilket gör att timmarna går att nyttja vid senare tillfälle under innevarande avtalsperiod. Städtillfällen försvinner ej. Avbokningar med kortare varsel än 14 dagar innan städtillfället, dock senast kl 07:00 samma dag som planerad städning, debiteras utan rutavdrag. Detta gäller alla avbokningar oberoende av orsak. I den mån det fungerar för leverantören kan ombokning ske vilket istället medför debitering på endast 249kr/ tillfälle. Akuta avbokningar uppstår vid insjuknande hos Kunden där de måste vara hemma och pga. smittorisk ej kan ta emot Excellent Städservices personal. Akuta avbokningar ska göras via e-post till info@excellentstad.se innan klockan 07:00 samma dag och därefter via telefonnummer som anges via hemsidan. Akuta avbokning debiteras som avbokning med kortare varsel.

13. Åtkomst till städobjekt

Excellent Städservice måste ha fri åtkomst till städobjektet vid Kundens städtid och städdag. Med fri åtkomst menas att Excellent Städservice 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. Med nycklar inkluderas även nycklar till balkong, altan, tvättstuga och soprum om Excellent Städservice behöver tillgång till dessa utrymmen.

Allmänna villkor sid 2

Om Excellent Städservice ej fått åtkomst till städobjektet på utsatt tid kommer Excellent Städservice försöka kontakta Kunden på Kundens angivna telefonnummer. Om Excellent Städservice inte når Kunden inom 15 minuter, från inbokad städtid, anses städtiden förverkad och Kunden debiteras för en ordinarie städning utan Rut-avdrag. Med fri åtkomst avses även att kunden måste se till att boka tid i tvättstuga omett sådant arbetsmoment är inbokat. Missar Kunden att boka tvättid så utförs inte detta moment. I de fall Kunden ej möjliggjort åtkomst till städobjektet kan Kunden ej kräva kompensation av Excellent Städservice. Excellent Städservice tar betalt för momentet som om det vore utfört. I den mån det är möjligt kommer Excellent Städservice att utföra ändramoment i bostaden under motsvarande tid.

14. Larm, nycklar och säkerhet

Säkerhet är kundens 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 rådgivning från SSF (Svenska Strölskyddsföreningen)
- Nycklar hanteras kodat enligt SSF:s riktlinjer
- All vår personal är försäkrad under arbetet.
- All personal bär företagskläder.

Excellent Städservice ansvarar för kvitterade nycklar som märks enligt gällande säkerhetsrutiner. Återlämning av nyckel kvitteras av Kunden på bolagets kontor. Om Kunden önskar få tillbaka nyckel på annat sätt än via personlig kvittering med bolaget, tex. via återlämning i brevlåda, friskriver sig Excellent Städservice från allt ansvar. Vill Kunden att nyckeln skickas med REK debiterar Excellent Städservice 179 kronor inkl. moms samt friskriver sig från allt ansvar.

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

15. Priser och fakturering

Excellent Städservice tar betalt för städabonnemang med timbanksystem eller avtalssystem vid bokning av flera städtillfällen. Det avtalade priset gäller under avtalsperioden i enlighet med ovanstående villkor. Året har 13 stycken fyraveckorscykler. Istället för en varierande månadssumma delas den totala årskostnaden på 12 månader. Under ett (1) år är det totalt 13 (var fjärde vecka), 26 (varannan vecka) respektive 52 städtillfällen (varje vecka). Extramoment som utförs och bokas utanför Kundens ordinarie städabonnemang debiteras enligt ordinarie prisbestämt i förväg med bolaget. Med extramoment avses exempelvis fönsterputs eller andra engångsuppdrag. Vid bokning av extramoment kan eventuella inestående timmar från timbanken användas. Extramoment under avtalsperioden debiteras till ord. Pris om avtalet är del av kampanj. Faktureringsperioden är månadsvis den 10:e eller närmast föreliggande vardag med minst 10 dagars betalningsfrist. Fakturan skickas som pappersfaktura om inget annat avtalats. Vid fakturering tillkommer fakturaavgift om 49:- inkl. moms. Faktureringsalternativet till är avgiftsfritt. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfallodatumet på fakturan för att deskabeaktas. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift om 60 kronor. Vid utebliven betalning går ärendet över till inkasso företaget. Dröjsmålsränta debiteras enligt lag. Om betalning inte erläggs i rätt tid och trots påminnelse inte betalas, har Excellent Städservice rätt att säga upp Avtalet.

16. Reklamationer och försäkringar

Oberoende av vilken ska som inträffar skall skadan/reklamationen rapporteras senast 24 timmar efter Kundens hemkomst dendag då städningen blivit utförd per telefon alternativt till info@excellentstad.se. Skador som rapporteras senare än 5 dagar efter utförd städning kommer inte beaktas. Ju senare en skadeanmälan utförs av kunden, desto svårare blir det att fastställa vem som bärsansvaret. Skador på fast och lös egendom som golv, spis, kyl, säng och andra

möbler kontrolleras i första hand av Excellent Städservice tillsammans med Kunden. Vid behov tas det in en oberoende besiktningsman för att fastställa skadans omfattning likväl som vem som orsakar den. Fastställs det utan några tvivel att Excellent Städservice uteslutande bär ansvar för att ha orsakat skadan kommer Excellent Städservice att ersätta Kunden för skadan.

Skador som inte ersätts:

- Skador som uppkommit på grund av bristande information till städaren, exempelvis angående skötsel av en viss typ av material.
- Skador som åstadkommit med anledning av att lös/fast inventarier inte är korrekter 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 Excellent Städservice om detta.
- Försäknings skador på inventarier som uppkommer vid normal och ansvarsfull städning.

All information gällande skötsel av material eller egendom som kräver särskild aktsamhet ska skickas till info@excellentstad.se innan städning påbörjas.

17. Kompensation och prisavdrag

Samtliga reklamationer skickas till info@excellentstad.se.

Utbetalningar med ersättning för skada sker endast mot uppvisande av originalkvitto från Kunden till Excellent Städservice. Kompensation ges i vanliga fall mot uppvisande av kvitto på det förstörda objektet och/eller den nyinköpta varan. Saknas originalkvitto ska Kunden vara beredd att överlämna produkten till Excellent Städservice för värdering. Är skadan på ett fast objekt där åtgärdandet av skadan kostar mer än 400 kronor inklusive moms ska Excellent Städservice ha rätt att reparera skadan eller ha rätt att anlita ett företag för att åtgärdaskadan om Excellent Städservice så önskar. Utbetalningar av skador sker direkt till Kundens bankkonto. Vid undantag kan kompensation utgå med avdrag mot faktura. Utbetalningarna sker inom 30 arbetsdagar från att beslut fattats om utbetalning. Kompensation på städmaterial och städutrustning utgår inte. Städmaterial och städutrustning används för att utföra tjänsten. Kunden står för inköp samt underhåll av städmaterial och städutrustning. Kompensation på skadad tvätt ges endast om Kunden före städtillfället skickat tydliga instruktioner via info@excellentstad.se med tvätt- och torkanvisningar på samtliga plagg och själv sorterat tvätten inför städtillfälle. Om ingen instruktion ges tvättas alla kläder i 40 grader, vitt eller kulörtvätt och alla plagg kan komma att torktumlas.

18. Hantering av personuppgifter

Excellent Städservice behandlar personuppgifter i enlighet med gällande krav och lagar. Se gällande integritetspolicy om hur vi behandlar dina personuppgifter på [Excellentstad.se](http://excellentstad.se).

19. 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.

20. Force majeure

Excellent Städservice är befriad från ansvar för bristande fullgörande av sina förpliktelser i Avtalet om fullgörandet av förpliktelserna förhindras eller avsevärt försämrats av omständigheter som Excellent Städservice inte rimligen kunnat förutse eller råda över. Som befriande omständighet ska bl.a. avses brist eller fel i telekommunikation, dataförlust, strejk, lockout eller annan arbetskonflikt oavsett konflikts orsak. Liket detta även eldsvåda, epidemi, pandemi, extrema väderförhållanden, sabotage, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan offentlig reglering eller annan liknande omständighet.

21. Kundens ansvar & Överlåtelse

Part får inte helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet. Excellent Städservice får dock utansådan godkännande överlåta Avtalet till annat koncernbolag, eller extern aktör som genom förvärv eller på annat sätt övertagit hela eller delar av aktuell rörelse hos bolaget.

Adress	Telefon	Epost	Org.nr	Bankgiro
Puddelugngatan 28	+467 632 623 05	info@excellentstad.se	559305-4397	5659-8915