

Användarvillkor för Abonnemang avtal mellan privatkund och Julias Städservice AB

Säljare av tjänst:
Julias Städservice AB
Mörtgatan 10, 5tr.
133 43 Saltsjöbaden
556890-8395

Följande avtal gäller mellan följande parter:

Julias Städservice AB 556890-8395 och kunden. Med kunden menas den person i hushållet som beställer tjänst och uppger sitt namn och personnummer. Kunden ger sitt fulla medgivande att avtalet är fullt juridiskt bindande trots att den saknar kundens eller Julias Städservice AB och dess representanters fysiska underskrift. Avtalet är bindande för den person som skriver i sitt personnummer och sitt namn i mejlkorrespondens.

Bara ett personnummer per hushåll får stå på kontraktet.

Jag har noga läst igenom Användarvillkor, förstått dess innebörd och godkänner samt samtycker till samtliga punkter som de innefattar.

Jag lovar att uppdatera min kontaktinformation så fort den har ändrats då jag tycker det är både miljövänligt och tidsbesparande att skicka in Användarvillkor elektroniskt.

Följande användarvillkor har kunden satt sig in i vid tecknande av Abonnemang avtal:

1. **Provstädning samt kontraktskrivning och kommunikation mellan Julias Städservice AB och kund**
2. **Kontraktets löptid och utformning**
3. **Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner**
4. **Kundens städabonnemang**
5. **Städåtgång och städtid**
6. **Städtid och städdag**
7. **Städmallen – städupplägget**
8. **Semester och ledighet hos Julias Städservice AB**
9. **Boka och avboka städtider (uteblivna städningar pga ej åtkomst)**
10. **Åtkomst till städobjekt**
11. **Larm och nycklar**
12. **Priser och fakturering**
13. **Reklamationer och försäkringar**
14. **Kompensation och prisavdrag**
15. **Uppsägning**
16. **Tvist**

1. Provstädning samt kontraktskrivning och kommunikation mellan Julias Städservice AB och kund

Julias Städservice AB säljer städtjänster under domännamnet www.renthusstockholm.se. Ovanstående kund har ett städobjekt som säljaren har besiktat eller godkänt att utföra en provstädning i, innan uppdragets början. Firma Julias Städservice AB och kunden är insatta i städobjektets lokalyta samt har accepterat de olika städmoment som ingår i städobjektet. Man har från bägge parter accepterat städtid, städdag samt städfrekvens och städupplägg. Provstädningen - Första provstädningen - städtillfället, kan man avboka och omboka utan kostnad 24 timmar innan planerade tid (kolla pkt 9). **Provstädningen är en prova på tjänst som är helt förutsättningslös och kunden kan välja att inte fortsätta tjänsten utan någon som helst motivering.** Priset för en provstädning är enligt ordinarie timtaxa. Vid provstädningen tilldelas en städerska som kommer vara den fasta städerskan som besöker hushållet. En tillfällig städerska kan komma på fråga om den ordinarie är sjuk eller på semester - men dock bara vid godkännande av kunden. Kunden kan avsäga sig den icke ordinarie städerskan och kommer då ej påföras några kostnader för utebliven städning.

Kunden ska vid kontraktskrivning uppge en email-adress som man har tillgång till även under sin ledighet och semester. Detta är viktigt då all kommunikation sker elektroniskt mellan kund och Julias Städservice AB. Uppger kunden en jobbadress eller någon annan adress som den inte har tillgång till så kan det inte återopa att informationen inte nått kunden. Detta gäller t.ex. vid ändringar i avtalstexten och vid ledighet och semesterinformation, från kundens sida men också från vår sida. Villkoren för avtalet kan ändras av oss när som helst. Vid förändringar i avtalstexten och användarvillkoren mailas inget nytt avtal utan bara själva ändringen. Allt mailas till av kund uppgivna email-adress (den adress som uppges vid tecknande av detta avtal). Kunden har sedan 14 dagar på sig att skriftligen påpeka att man inte godkänner ändringarna. Om kunden ej kommit in med något meddelande anser bägge parter att ändringarna har accepterats.

2. Kontraktets löptid och utformning

Kontraktet löper på tillsvidare. Uppsägning av detta kontrakt ska ske skriftligen via mail eller brev. Ej via sms eller per telefon. **Vi har ingen uppsägningstid men avbokningsregler från pkt. 9 som gäller.**

3. Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner

Kunden önskar det automatiska skatteavdraget för privatpersoner. Om ett felaktigt personnummer lämnas eller om kunden redan utnyttjat skatteavdraget och inte meddelat oss detta i förväg kommer Julias Städservice AB att ta extra betalt sin städtjänst och även fakturera ut den del som skulle ha täckts av Skatteverket.

Samma sak gäller om Skatteverket nekar kunden ersättning av olika skäl. Oberoende av skäl så kommer Julias Städservice AB direkt fakturera ut hela summan (utan Rut avdrag) som ska betalas till Julias Städservice AB. Kunden lovar att denne har kontrollerat med skatteverket att den har full avdragsrätt för hushållsnära tjänster i sitt hem. Kunden lovar också att ha koll om dennes eventuella avdragsrätt förverkas eller tas bort och meddela Julias Städservice AB detta per omgående. Kunden måste själv meddela om denne ej önskar skatteavdraget. Detta gäller under kundens hela abonnemangstid.

OBS! Julias Städservice AB kan endast söka skatteavdrag då man får betald. För kunder som ej betalar för sin hemstädningen inom 45 dagar inom sista betalningsdatum på fakturan avsäger sig sin rätt att via Julias Städservice AB söka skatteavdrag för sin hemstädning. Det gör att Julias Städservice AB fakturerar resterande belopp direkt till kund för de timmar de har varit hos kunden. Faktureringen av denna extra kostnad sker i samarbete med VISMA COLLECTORS AB.

4. Kundens städabonnemang

Samtliga kunder, gamla som nya, har ett städabonnemang hos Julias Städservice AB. Städabonnemanget är utformat att man har en och samma person som kommer till kunden. Städabonnemanget är fast och kan inte ändras i vanliga fall. Nuvarande kunder har kvar den arbetsbeskrivning man kommit överens om tidigare, inget kommer att ändras om kunden ej vill det. Vid sjukdom från Julias Städservice AB:s sida gäller att kunden får bestämma om en vikare kan accepteras. Nekas vikare ses inte detta som en avbokning och självklart är detta helt kostnadsfritt för kunden. Vikarie ordnas oftast men Julias Städservice AB kan inte garantera personal när städningen ska utföras utanför kundens ordinarie städtid. Ibland kan inte vikarie utlovas även under kundens ordinarie städtid. Arbetsledare lovar dock att informera i så god tid som möjligt om eventuella ändringar och hur dessa kan lösas. Det är därför mycket viktigt att kunden kontrollerar att det passar bra att Julias Städservice AB kommer till bostaden vid den här tidpunkten och just den här dagen i framtiden under en längre tid. Vid en vikarie kan städkvaliteten inte alltid garanteras med samma resultat som när en ordinarie personal kommer till kunden. Precis som vid en provstädning så möter vikarien ett helt nytt städobjekt och man är ganska ofamiljär med samtliga städmoment. Därför ges ingen kompensation i form av tidsavdrag om kunden anser att städningen inte håller samma mått som vid ordinarie städning.

5. Städåtgång och städtid

Även om Julias Städservice AB kommer överens med kunden om till exempel 4 timmar städning kan det ibland ta 1-2 timmar längre vid första tillfället. Detta gäller för kunder som inte har städad själva på väldigt länge. Efter en provstädning ges en realistisk tid av Julias Städservice AB hur lång tid Julias Städservice AB uppskattar att det tar att städa er bostad. Har du som kund önskat 4 timmar städning är inte detta alltid realistiskt om du har en stor lägenhet eller ett stort hus eller smutsigt helt enkelt. Julias Städservice AB vill poängtera att man ibland måste gå upp i tid eller kombinera städtid med paket "flexi" - du kan läsa mer på vår hemsida www.renthusstockholm.se. Dock så har man alltid en dialog med kunden så kunden har chans att planera sin ekonomi. Julias Städservice AB gör inga tidspåslag utan att meddela kunden. Julias

Städservice AB behöver inget godkännande från kunden utan kunden meddelas att tidsökningen kommer behövas för att man ska uppnå ett fullgott resultat. Är kunden inte nöjd med tidsökningen ska detta meddelas senast 5 dagar efter att man fått informationen från Julias Städservice AB om önskad tidsökning. Julias Städservice AB kommer då tillsammans med kunden fram till ett beslut som bägge parter kan acceptera. Tidsåtgången för hemstädningen beror också på väldigt många faktorer. Hur man möblerat, om man har barn och husdjur, om man plockar upp efter sig eller låter Julias Städservice AB göra detta – och mycket fler faktorer. För att underlätta städningen och effektivisera den är det viktigt att kunden tillhandahåller bra städredskap och städmaterial och håller dessa i god kondition och alltid ser till att allt finns hemma enligt den material-lista som kunden får via e-post eller på papperslapp som vår personal lämnar i kundens bostad efter städtillfället. Dessutom riskerar gamla verktyg att skada t.ex. golv och andra ömtåliga ytor.

6. Städtid och städdag

Får kunden en provstädningstid vecka 2, onsdag klockan 08.00 så kommer kundens fasta tid i fortsättningen vara onsdagar jämna veckor kl. 08.00 under hela abonnemanget. Byte av städtider och städdagar görs endast med samråd av arbetsledare och vid möjlighet. Kunder medger att den noga kollat upp att dennes städtid och städdag passar bra minst några månader framöver. Kunden är införstådd med att byten är extremt svåra att genomföra, speciellt om man har en omtyckt städerska. Väntetider på fredagsförmiddagen kan vara över ett år. Julias Städservice AB har två städpass per dag – med början kl. 8.00 och med början mellan kl. 12.00-15.00. Julias Städservice AB kan tidigarelägga en del pass om kunden önskar det och om schemat tillåter detta. Eftermiddagspasset går också och förlänga ett antal timmar vid extra behov, det går inte med förmiddagspasset. Kunden vet om problematiken runt en utökning av tid och man har därför kontrollerat detta när kunden bokat en provstädning och anpassat kundens krav efter hur det kan komma att se ut. Julias Städservice AB kan också komma till kunden innan utsatt tid. Vill Julias Städservice AB börja tidigare än så måste man ha kundens godkännande för varje gång. Varför Julias Städservice AB vill börja tidigare har att göra med att en städerska kan ha gångavstånd till det andra städobjektet och istället för att låta henne vänta i 1 timma drygt så börjar hennes arbetspass direkt efter det första.

7. Städmallen – städupplägget

Vid första tillfället kommer en arbetsledare hem till kunden och man upprättar en städmall – kan vara muntligt om kunden så önskar. Upplägget eller städmallen används sedan under hela städabonnemangets tid. Normalt sett så jobbar Julias Städservice AB utifrån vår ordinarie städmall som man hittar under länken <http://renthusstockholm.se/hemstadning.html> Städmallen får naturligtvis justeras vid första genomgången tillsammans med arbetsledaren. Tidsåtgången för en hemstädning är beräknat utifrån att kunden har en regelbunden städning minst varannan vecka.

Vid den första provstädningen utförs inga extramoment även om detta ingår i städmallens utformning. Extramoment är följande:

Fönsterputs - Ung/Frys/Kylskåpsrengöring - Tvätt och strykning

Tvätt och strykning kan sedan ingå i en ordinarie städmall. Vid mindre städobjekt kan även en överenskommelse vara där man rengör ung och kylskåp vid varje tillfälle. Prata gärna med arbetsledaren vid provstädningen.

8. Semester och ledighet hos Julias Städservice AB

Julias Städservice AB har semesterstängt under årets röda dagar och normalt finns ingen möjlighet för städning då. Juledighet i december sätter vi varje år individuellt. Vi meddelar alla kunder i förväg självklart.

9. Boka och avboka städtider (uteblivna städningar pga ej åtkomst)

Nya kunder

Provstädning man kan avboka 48 timmar innan planerade tid. Vid senare avbokning debiterar vi kunden med 500 kr avgift på grund av utebliven tjänst.

Befintliga kunder

Vid inställd städning gäller följande:

Avbokningar som ej är akuta ska göras skriftligen via mail till ditt kontaktperson eller till info@julasstadservice.se senast 48 timmar före ordinarie städ tid. I annat fall följande regler gäller.

Vid avbokningar:

-mindre än 48 timmar innan planerade uppdrag debiterar vi 50% av priset utan utfört arbete

-mindre än 2 timmar innan planerade uppdrag (t.ex. samma morgon) debiterar vi 100% av priset utan utfört arbete.

Observera att det går inte dra RUT-avdraget vid utebliven tjänst, därför om pris per timme är 190 kr, full betalning innebär 380 kr per timme.

Alla befintliga kunder har rätt till **en kostnadsfri akut avbokning per år**. Med akuta avbokningar t.ex. pga. sjukdom kontakta oss gärna på mobilnummer 076 903 96 98, vi ser till att bekräfta att vi mottagit dina avbokning så fort vi kan.

Skatteverket ser mycket allvarligt på om Julias Städservice AB ansöker om skatteavdrag i ditt namn på ett arbete som ej utförts och de tillåter inte skatteavdrag på avbokade tillfällen. (Att skatteavdraget inte får appliceras gäller självklart på samtliga tillfällen där ingen städning utförs hos kunden pga. avbokning eller annan orsak där som t.ex. utelåsning där kunden inte gjort en korrekt avbokning eller inte lämnat sitt hem tillgängligt enligt de regler parterna har kommit överens om.)

Alla avbokningar måste ske per mail där man tydligt anger kundnamn, städdag och städ tid samt anledning till avbokningen.

Akuta avbokningar handlar om snabbt insjuknande av dig och din familj där ni måste vara hemma och kan pga. smittorisen ej ta emot Julias Städservice AB. Akuta avbokningar ska göras via sms eller telefon. Akuta avbokningar måste ske minst 2 timmar innan städningen och gäller endast då sjukdom inom familjen inträffat.

Julias Städservice AB kan avboka en städning vid brist på personal. Avbokningen kan ske samma dag och extrastädning ges vid möjlighet. Vid avbokning från Julias Städservice AB:s sida vid exempelvis sjukdom kommer Julias Städservice AB att försöka hitta en ersättningsstäderska samma dag eller inom rimlig tid från det ordinarie städtillfället. Lyckas inte Julias Städservice AB så föreläggs städningen till nästa ordinarie städ tid. Kunden måste acceptera bytet av personal, samt tiden för den tillfälliga städningen. Görs inte detta så skippar man städningen och självklart ses inte detta som en avbokning av kunden.

10. Åtkomst till städobjekt

För att kunna utföra sina åtaganden måste Julias Städservice AB ha fri åtkomst till kundens bostad när kundens städ tid och städdag utfaller. Med fri åtkomst menas att man kan komma in i bostaden under överenskommen tid och samtidigt kunna lämna den när man är klar. För att de ska fungera måste kunden se till att portkoder och nycklar är tillgängliga och aktuella. Gäller inte bara nycklar för bostaden utan de kan vara nycklar för balkongen, altanen, tvättstugan och sopprummet. Julias Städservice AB kommer att försöka kontakta kunden på uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en sådan uppkommer (i fall kunden t.ex. ska låsa båda lås). Julias Städservice AB måste nå kunden inom 30 minuter. Annars ses städ tiden som förverkad och kunden betalar som för en ordinarie städning. Julias Städservice AB kommer vänta max 60 minuter från den tiden städningen var inplanerad under förutsättning och kunden har kunnats nå inom de 30 första minuterna och man har fått till en överenskommelse där kunden ser till att städobjektet står öppet inom dessa 60 minuter från planerad städstart. Med full åtkomst menas också att kunden måste se till att boka upp tvättstuga om ett sådant arbetsmoment är uppbokat. Missar kunden att boka tvättid så utförs ingen tvätt åt kunden men Julias Städservice AB tar betalt för momentet som det skulle vara utfört. Om en tvättid inte kan användas pga.. Trasig maskin, "stulen" tvättid eller andra omständigheter som Julias Städservice AB inte råder över kan kunden ej kräva kompensation av Julias Städservice AB. Julias Städservice AB tar betalt för momentet som det skulle vara utfört. Julias Städservice AB kommer vid sådana tillfällen försöka utföra extramoment i kundens bostad. Vid en provstädning kan det vara klokt att påtala för arbetsledaren vad som kan göras om förhinder uppkommer i inplanerade städmoment.

11. Larm och nycklar

Larm och andra säkerhetsanordningar ska fungera som avtalat.

Är man hemma så ska man se till att man kan öppna för vår personal. Kommer kunden inte kunna möta oss varje gång Julias Städservice AB kommer så är det klokt att fundera på en praktiskt nyckellösning. Nycklar är

en sak som behandlas väldigt individuellt. Julias Städservice AB har mycket säkra rutiner kring nyckelhaneringen. T.ex. är nycklarna aldrig märkta med namn eller bostadsort. Bara med ett nummer som är knutet till kunden. Detta nummer förfogar bara två ägare på Julias Städservice AB över. Det är en mycket stor skillnad på smidigheten kring åtkomsten av bostaden när Julias Städservice AB har nycklarna i sin äga. Dock så förstår Julias Städservice AB att det inte alltid önskvärt att lämna ifrån sig nycklar till sin bostad. Kunden måste här få välja helt själv utan press. Nyckellösningar där kunden bestämmer en fast plats där nyckel lämnas diskuteras fram muntligen. Vid åtkomstlösningar där kunden anger en plats där nyckel förvaras och lämnas och är utanför kundens bostad ansvarar inte Julias Städservice AB för. Gäller främst olåsta platser men även läsbara lösa objekt som läsbara brevlådor etc.

12. Priser och fakturering

Julias Städservice AB tar betalt för hemstädning per timme samt för eventuella städmaterial som behöver vi lämna vid provstädningen för att utföra tjänsten. Det aktuella priset och andra avgifter hittar du alltid på vår hemsida www.renthusstockholm.se

Extramoment som utföres och bokas utanför kundens ordinarie arbetstid debiteras enligt fast pris bestämt i förväg med arbetsledaren – gäller bl.a. fönsterputs.

Priserna kan ibland reduceras. Kolla aktuella erbjudanden på vår hemsida.

Exakt upplägg och tidsåtkomst avtalas separat. Dock gäller samma avtal vid de momenten som vid ordinarie städning i bostaden – den enda skillnaden är priset och tidsåtgången samt en del specifika specialmoment som då måste avtalas där ut över. Provstädningen debiteras enligt ordinarie prislista om ingen erbjudanden är aktiv. Fakturering sker 1 gång i månaden. Fakturan skickas via e-post som standard om inget annat avtalats (vi har 35 kr avgift för pappers faktura). Det går också bra att betala oss via autogiro. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast två dagar innan förfallodatumet på fakturan för att de ska beaktas.

Kunden måste lämna ett giltigt personnummer vid kontraktskrivning. De personnummer som uppge kommer sedan att användas för skatteavdraget. Skatteavdraget sker direkt på fakturan.

13. Reklamationer och försäkringar

Oberoende av vilken skada som händer i er bostad bör skadan rapporteras senast 24 timmar efter er hemkomst den dagen då städningen blivit utförd. Skador som rapporteras senare än 10 dagar efter själva händelsen kommer inte beaktas. Ju senare en skadeanmälan utförs av kund desto svårare blir det att fastställa vem som bär ansvaret. Skador på fast och lös egendom som golv, spisar, kylar, sängar och andra möbler kontrolleras i första hand av oss tillsammans med kunden. Behövs, tas det in en oberoende besiktningsman för att fastställa skadans omfattning och vem som orsakat skadan. Fastställer man att det utan tvivel är Julias Städservice AB som åsamkat skadan kommer Julias Städservice AB ersätta kunden. Julias Städservice AB:s försäkring täcker skador som inte har förorsakats av slarv. Julias Städservice AB har ingen drulleförsäkring, men kan själv stå för kostnaden om man Julias Städservice AB utan tvivel varit orsaken till skadan. Kundens hem är alltid försäkrat om det t.ex. blir en kortslutning pga.. att dammsugaren blir överhettat eller att det blir en vattenläcka när vatten hålls upp. Det är en normal ansvarsförsäkring som täcker skador i kundens hem upp till 10 miljoner kr. Korfattat kan man säga att om Julias Städservice AB inte varit slarvigt och vårdslöst så ersätter vårt försäkringsbolag alla skador på fast och lös egendom i ditt hem. Om Julias Städservice AB har varit slarviga så ersätter vi kunden själva.

14. Kompensation och prisavdrag

OBSERVERA! Alla reklamationer och frågor tas direkt med Julias Städservice AB. Våra samarbetspartners tar betalt om man kontakter dem. Detta kan Julias Städservice AB bli tvunget att fakturera kunden senare. Därför kontaktar kunden alltid Julias Städservice AB vid samtliga frågor - gäller självklart även fakturafrågor. Julias Städservice AB säljer städtimmar och städmaterial. Om man är missnöjd får man direkt avbryta samarbetet men man betalar för den tid Julias Städservice AB har varit hos kunden. Kompensation vid dåligt utförd städning ges bara vid direkt överenskommelse med kund. Självklart förstår vi att en städerska kan ha haft en dålig dag, det har alla. Om vi tillsammans kommer överens om en ersättningsnivå som vi båda accepterar frångår vi regeln att man måste betala för en städning man är missnöjd med. Varför vi tvingas införa ett tillägg där vi säger att man måste betala för all tid man är hos kunden oavsett resultatet beror på en mycket stor ökning av bokade provstädningar där kunder endast tar en grovstädning en heldag för att sedan påstå att man är missnöjd, ej vill betala en enda krona för tjänsten och ej är intresserad av ett fortsatt städabonnemang. Vi vill också tillägga att avdrag på en eventuell faktura inte får ske utan vårt medgivande.

Utbetalningar av skador sker direkt till kundens bankkonto och får på inget sätt kvittas mot kundfakturor. Utbetalningarna sker inom 30 dagar från att beslut fattas om utbetalning. Vi utbetalar inte 100% värde av använd varor (gäller inte antik möbler). Inga kvittningar kan göras mot eventuell kundfaktura för hemstädning. För kompensation och ersättning måste ursprungsvarans värde kunna styrkas med helst ett originalkvitto av något slag eller en liknande papper som styrker varans värdering. Detta gäller alla varor där kunden vill ha kompensation över 300 KR. Är skadan på ett fast objekt och åtgärdandet av skadan kostar mer än 300 KR så ska Julias Städservice AB ha rätt att rätta till skadan eller ha rätt att anlita ett företag för att åtgärda skadan om bolaget så önskar.

Kompensation på städmaterial och städutrustning ges inte. Oberoende av orsak till att städutrustningen går sönder ges ingen ersättning till kunden. Städmaterial och städutrustning är något som används för att utföra tjänsten. Det är inte möjligt att undvika slitage på städutrustningen. Även tekniska fel kan uppstå. Därför så står kunden för inköpet med också underhållet av städmaterial och städutrustningen i sin bostad. Kompensation på förstörd tvätt ges ENDAST då kunden före uppdragets början skickat in klara instruktioner via mail om tvätt och torkanvisningar på samtliga plagg och själv sorterat tvätten inför varje gång. Vid sortering ska klara instruktioner finnas med lapp att den här tvätten ska tvättas i 40 grader kulörtvätt exempelvis. Men samtliga plagg menas att man delar in plagg i - skjortor, tröjor, byxor, jeans, underkläder, sängkläder, handdukar, dukar, vanliga kläder som t-shirts, linnen, mjukisbyxor osv. Det är också mycket viktigt att ge information som att skjortor endast får torkas i 40% torkskåp hängandes på galge. Eller att tröjor ej får hängas på galge utan endast torkas i torkskåp på liggandes på kalltork utan värme. I informationen till oss måste samlig information finnas med. Sortering av kläder är ett måste. Utan sortering tvättas alla kläder i 40 grader, vitt eller kulörtvätt. Alla plagg torktumlas förutom jeans och skjortor samt tröjor. Jeans, skjortor och tröjor hängs upp på galge och torkas i torkskåp på 40-60 grader. Kunden ansvarar då för uppkomna skador vid eventuell krympning eller annan förslitning.

15. Uppsägning

Uppsägningen av städabonnemanget är mycket enkelt och kan göras omgående. Julias Städservice AB behöver ett kort mail att kunden önskar avsluta sitt abonnemang.

16. Tvist

Tvist med anledning av detta avtal ska avgöras enligt lag om skiljeförfarande. Kunden är alltid den person som fyllt i sitt personnummer på kundavtalet.