

## Användarvillkor för städtjänster hos Strykfritt AB

Säljare av tjänst städabonnemang: Strykfritt AB  
Tullgårdsgatan 10  
116 68 Stockholm  
Org. Nr 556797-4471

Sidan innehåller samtliga användarvillkor för tjänsten som kunden har läst, godkänt och accepterat innan man ingått avtal med Strykfritt AB om en städtjänst via ett online-formulär som ifylles innan städtillfället. Avtalet gäller från det att kunden fyllt i formuläret.

Den så kallade kontraktsskrivningen (kundens ifyllande av formuläret) sker elektroniskt och kunden ger sitt fulla medgivande att avtalet är fullt juridiskt bindande trots att den saknar kundens eller Strykfritt AB:s och dess representanters fysiska underskrift. Bara ett personnummer per hushåll får stå på avtalet. Kunden medger att denna noga läst igenom avtalet och användarvillkoren för tjänsten som presenteras här, kunden förstår avtalet och användarvillkorens innebörd och godkänner samt samtycker till samtliga punkter som avtalet och användarvillkoren innefattar.

Kunden lovar att självmant uppdatera sin kontaktinformation och speciellt sin e-postadress så fort den har ändrats och kunden kommer att uppdatera sig själv om nyheter och händelser inom bolaget på Strykfritt AB:s hemsida [www.strykfritt.se](http://www.strykfritt.se). Kunden kan inte åberopa att den inte fått viktig information gällande ledighet, fakturor, påminnelser och annan viktig info från företaget på sin e-post oberoende av orsaken till detta.

### Följande punkter som behandlas i användarvillkoren för tjänsten:

1. Provstäd och kontraktsskrivning och kommunikation mellan Strykfritt AB och kund
  2. Avtalets löptid och utformning
  3. Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner
  4. Kundens städabonnemang
  5. Tidsåtgång för städ och städtid
  6. Städtid och städdag
  7. Städmallen – städupplägget
  8. Semester och ledighet hos Strykfritt AB
  9. Boka och avboka städ (uteblivna städningar pga. ej åtkomst)
  10. Åtkomst till städobjekt
  11. Den anställde och procedurer kring sekretess, nycklar och larmhantering
  12. Priser och fakturering
  13. Reklamationer och försäkringar
  14. Kompensation och prisavdrag
  15. Uppsägning
  16. Tvist
- 1. Provstäd och kontraktsskrivning samt kommunikation mellan Strykfritt AB och kund**

Strykfritt AB säljer städtjänster under domännamnet Strykfritt.se. Kunden har ett städobjekt som Strykfritt AB har godkänt att utföra en provstädning i. Strykfritt 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 beräknad städfrekvens och städupplägg. Kunden har en provstädning på en bestämd dag och tid. Denna dag och tid blir kundens fasta dag och tid vid fortsatt ordinarie städning och kan inte ändras utan Strykfritt AB:s skriftliga godkännande via mail.

Kunden har noga kontrollerat att tiden för provstädningen passar hela hushållet månader framöver då provstädningen utfaller på samma dag och samma tid som kundens fortsatta ordinarie städning. Kunden är medveten att Strykfritt AB jobbar i veckosystem, jämn eller ojämn vecka och kunden har alltid kvar sin bestämda vecka under hela abonnemangstiden om inget annat avtalas. Kunden måste därför själv hålla koll på om man har städning på jämn eller ojämn vecka, speciellt vid semestertider, nyår och andra uppehåll under året.

Provstädningen – den första städningen, kan kunden avboka och omboka utan kostnad om det görs minst 24 timmar innan Strykfritt AB kommer till kund. Avbokningen är kostnadsfri och man behöver ej uppge orsak till avbokningen men ska ske via sms och mail till arbetsledaren som man haft kontakt med för att inte full kostnad ska utgå för avbokningen. Provstädningen är en prova på tjänst som är helt förutsättningslös och kunden kan välja att inte fortsätta tjänsten utan någon som helst motivering. Detta gäller endast första städningen. Provstädningen är icke bindande som sagts, men kunden måste själv komma in med ett mail att kunden avbeställer fortsatt städning senast 5 dagar efter provstädningen.

Uppsägningen tas endast emot via e-mail. Kommer inte en uppsägning inom 5 dagar så uppstår ett tillsvidare städabonnemang per automatik med ordinarie uppsägningstid. Priset för en provstädning är enligt ordinarie timtaxa (eventuella rabatter på provstädningen kan finnas och står då på hemsidan under priser städning.) Vid provstädningen tilldelas en städermedarbetare som kommer vara den fasta städpersonen som besöker hushållet. En tillfällig städmedarbetare 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 städmedarbetaren och kommer då ej påföras några kostnader för utebliven städning – ej heller räknas kundens nej som en kostnadsfri avbokning för städtillfället utan de kostnadsfria avbokningarna behålls utan någon som helst ändring.

Kunden ska vid kontraktsskrivning uppge en e-postadress som man har tillgång till även under sin ledighet och semester. Detta är viktigt då all kommunikation sker elektroniskt mellan kund och Strykfritt AB. Uppger kunden en jobbadress eller någon annan adress som den inte har tillgång till under en viss tid så kan kunden inte åberopa att viktig information från Strykfritt AB inte nått kunden. Detta gäller t.ex. vid ändringar i avtalstexten och vid information om ledighet och semester. Användarvillkoren för avtalet kan ändras av bolaget när som helst. Vid förändringar i avtalstexten och/eller i användarvillkoren mailas inget nytt avtal eller användarvillkor ut, utan man meddelar bara via mail att en ändring skett under en viss punkt. Alla ändringar mailas till av kund uppgivna email-adress (den adress som uppges

vid tecknande av avtal om städabonnemang). Kunden har sedan 15 dagar på sig att skriftligen (via mail går bra) påpeka att man inte godkänner ändringarna. Om kunden ej kommit in med något meddelande anser bägge parter att ändringarna har accepterats.

## **2. Avtalets löptid och utformning**

Avtalet mellan kund och Strykfritt AB löper på tillsvidare. Uppsägning av avtalet ska ske skriftligen via mail. Ej via sms eller per telefon. Uppsägningstiden är 15 dagar från att kunden skickat in uppsägningen. OBS! Avtalet är endast giltigt då kunden fått klartecken av en arbetsledare och bägge parter har kommit överens om när arbetet ska påbörjas. Kunden måste lämna ett giltigt personnummer vid kontraktsskrivning. De personnummer som uppges kommer sedan att användas för skatteavdraget om kunden önskat så. Skatteavdraget sker direkt på fakturan. Kunden får INTE lämna fältet tomt eller skriva något annat.

## **3. Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner**

Kunder som önskar det automatiska skatteavdraget för privatpersoner får automatiskt 50 % RUT-avdrag per timme för städningen. Kunden kan begära avdrag på en annan person i hushållet som bor på denna adress och har det som sitt hem. Den andra eller de andra personer får då i så fall inkomma med ett mail där man meddelar att man önskar skatteavdrag på sig själva också. Tillsammans med kunden får dessa personer välja hur avdraget ska fördelas procentuellt. Tex att man drar 50% på kunden och 50% på kunden partner. Man måste alltså bestämma procentsats som gäller tillsvidare. Denna procentsats kan ändras men inte från gång till gång utan max 3 gånger per år. Om den andra personen nekas avdrag är det alltid kundens skyldighet att DIREKT ta den ekonomiska smällen som ett nekande av skatteavdrag innebär. Oberoende av vilken anledning den andra personen blivit nekad avdrag.

Om ett felaktigt personnummer lämnas eller om kunden redan utnyttjat skatteavdraget (gäller också det andra personerna i hushållet som avdragets söks på) och inte meddelat oss detta i förväg (innan utförd städning) kommer Strykfritt AB att ta extra betalt för sin städtjänst och även fakturera ut den del som skulle ha täckts av Skatteverket. Samma sak gäller om Skatteverket nekar kunden ( och de personerna i hushållet vilka Strykfritt AB söker skatteavdrag på) ersättning av olika skäl. Oberoende av skäl till att Skatteverket nekar skatteavdrag så kommer Strykfritt AB direkt fakturera ut en extra faktura på den summa kunden har blivit nekad skatteavdrag på plus en administrativ avgift på 100 kr i timmen. Kunden måste betala den timpriset utan skatteavdrag plus administrationsavgiften per timme även om kunden har rätt i själva sakfrågan – d.v.s. har rätt till skatteavdrag, det är Skatteverkets första beslut som ligger till grunden för om Strykfritt AB ska skapa en extra faktura. Har Skatteverket sagt nej till avdrag första gången är det detta beslut som gäller och kunden accepterar att direkt betala den extrafaktura som ställs ut. Strykfritt AB kommer inte lägga sig i Skatteverkets beslut och inte heller ifrågasätta det. All kontakt med Skatteverket tar kunden själv. Och i det fall där ett beslut ändras gällande skatteavdrag av Skatteverket, kommer givetvis Strykfritt AB att betala tillbaka den extra inbetalda summan till kunden.

Kunden lovar att denne har kontrollerat med Skatteverket att kunden och de personer som Strykfritt AB söker skatteavdrag på har full avdragsrätt för hushållsnära tjänster i sitt hem. Kunden lovar också att ha koll om dennes eventuella avdragsrätt förverkas eller tas bort och lovar att meddela Strykfritt AB per omgående i fall om det sker. Kunden måste själv meddela om denne INTE önskar skatteavdraget. Detta gäller under kundens hela abonnemangstid. Meddelar kunden inte Strykfritt AB om eventuella ändringar i avdragsrätten gällande rutavdraget i tid (innan en ordinarie faktura har sin förfallodag) avsäger sig kunden rätten till skatteavdrag för alla fakturor som är förfallna. Strykfritt AB kommer inte kunna ändra några fakturor som är förfallna utan kunden får betala hela fakturan plus den extra faktura som ställs ut. Med ändringar menas adressändring, namnbyte och andra kunduppgifter som står på fakturan.

**OBSERVERA! STRYKFRITT AB KAN ENDAST SÖKA SKATTEAVDRAG DÅ MAN FÅR BETALT. KUNDER SOM EJ BETALAR FÖR SIN STÄDTJÄNST INOM 15 DAGAR FRÅN SISTA BETALNINGSDATUM PÅ FAKTURAN AVSÄGER SIG SIN RÄTT ATT VIA STRYKFRITT AB SÖKA SKATTEAVDRAG FÖR SIN STÄDTJÄNST. DET GÖR ATT STRYKFRITT AB FAKTURERAR UT RESTERANDE BELOPP PLUS 100 KR PER TIMME I ADMINISTRATIONSavgift PÅ DET ANTAL TIMMAR MAN INTE KAN SÖKA RUT-AVDRAG PÅ..**

HAR KUNDEN EN STÄDTJÄNST DÄR MAN FAKTURERAR ETT FAST PRIS ÄR ADMINISTRATIONSavgiften 599 KR OCH ÄR FAST. ADMINISTRATIONSavgiften UTGÅR FÖR ATT STRYKFRITT AB ÄR TVUNGET ATT MANUELLT KREDITERA ALLA FAKTUROR OCH GÖRA OM DEM TIMME FÖR TIMME. DET UPPSTÅR STORA BOKFÖRINGSKOSTNADER OCH ÄVEN ADMINISTRATIVA KOSTNADER NÄR KUNDENS FAKTURA SKA MAKULERAS OCH SEDAN SKAPAS PÅ NYTT.

#### **4. Kundens städabonnemang**

Samtliga kunder, gamla som nya, har ett städabonnemang hos Strykfritt AB. Städabonnemanget är utformat att man har en och samma person som kommer till kunden. Städabonnemanget är fast och kan inte ändras. Det är ett krav från Strykfritt AB och en garanti från kunden att kunden kontrollerat att det passar bra att Strykfritt AB kommer till bostaden vid den här tidpunkten och just den här dagen i framtiden under en längre tid – minst 3 månader. Provstädningen utfaller alltid på den dagen och tiden fortsatt städning kommer vara på. Om en provstädning utfaller på en annan dag än den ordinarie kommande städningen ska detta bestämmas i förväg med en arbetsledare, ej per telefon utan endast via mail och ändringen måste accepteras och bekräftas av arbetsledaren. En provstädning utfaller hos kunden endast en gång. D.v.s den allra första gången vi är hos kunden. Nästkommande städningar anses inte vara provstädningar, även om det sker av en annan person/ på en annan dag/tid. En provstädning har man endast en gång. Alla andra städningar som utförs hos kunden klassas som ordinarie städning och här gäller allmänna regler för städabonnemanget.

Vid sjukdom från Strykfritt AB:s sida gäller att kunden får bestämma om en vikarie kan accepteras. Nekas vikarie ses inte detta som en avbokning och självklart är detta helt kostnadsfritt för kunden. Vikarie ordnas oftast men Strykfritt AB kan inte garantera personal när städningen ska utföras utanför kundens ordinarie städtime. Strykfritt AB erbjuder ingen kompensation när deras personal måste ställa in men kort varsel. Självklart gäller detsamma för kunden. Kunden drabbas inte av en kostnad när denne ställer in på kort varsel. Upplägget är gjort för respekt till att alla kan bli sjuka och inte alltid kan vara tillgängliga.

Ibland kan inte vikarie utlovas även under kundens ordinarie städtime. Arbetsledare lovar dock att informera i så god tid som möjligt om eventuella ändringar och hur dessa kan lösas. Vid en vikarie kan städ kvalitén och städupplevelsen 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 eller annan rabatt om kunden anser att städningen inte håller samma mått som vid ordinarie städning. Även om vissa städmoment blivit dåligt utförda eller inte alls utförda.

## **5. Tidsåtgång vid städ och städtime**

OBS! Notera gärna att tidsåtgången kan skilja sig markant på en och samma bostad beroende på hur ofta man har städning. Har man en bostad på 80 kvadratmeter kan den ta allt från 3 - 6 timmar att städa beroende på om man har städhjälp varje, varannan eller var 4:e vecka. Ändring av städfrekvens ger i princip alltid en annan städtime. Den tidsuppskattning vi gör i våra prisexempel är alltid baserade på städning varannan vecka.

Även om Strykfritt AB kommer överens med kunden om 4 timmar städning kan det ibland ta 1-4 timmar längre vid första tillfället - vid provstädningen och även vid de närmaste efterföljande gångerna. Detta gäller för alla kunder, även om bostaden är välstädd. Vid en provstädning rådfrågas inte kunden om en tidsutökning utan kunden accepterar att tidstillägg görs utan godkännande. ( Gäller tidstillägg upp till 4 timmar och endast provstädningen - sedan informeras kunden om eventuell tidsökning).

Efter en provstädning ges en realistisk tid av Strykfritt AB hur lång tid Strykfritt AB uppskattar att det tar att städa kundens bostad. Har kunden önskat 4 timmar städning är inte detta alltid realistiskt om kunden har en stor lägenhet eller ett stort hus eller smutsigt helt enkelt. Eller om man önskar extra saker som tvätt och strykning och detta ryms inte i den uppskattade städtiden. Strykfritt AB vill poängtera att man ibland måste gå upp i städtime. Dock så upplyser man kunden om ändringen inför städtillfället efter provstädningen om hur man uppskattat tidsåtgången så kunden har chans att planera sin ekonomi.

Strykfritt AB behöver dock inget godkännande från kunden utan kunden meddelas via mail att tidsökningen kommer behövas för att man ska uppnå ett fullgott resultat.

Är kunden inte nöjd med tidsökningen ska detta meddelas senast 2 dagar efter att mailet skickats ut till kund och minst 5 dagar innan inplanerat städtillfälle. Strykfritt AB kommer då

tillsammans med kunden fram till ett beslut som bägge parter kan acceptera. Kommer man inte överens kan Strykfritt AB välja att avsluta samarbetet. Önskar kunden extramoment som strykning och tvätt som inte ryms i städtiden har Strykfritt AB rätt att lägga på extratid i fall där man inte hinner med att städa klart och utföra de extramoment som kunden önskat. Detta oberoende om kunden ger sitt godkännande eller ej. Tidrapporteringen gäller för faktureringen. Kunden avsäger sig rätten att ifrågasätta tidsåtgången om vår anställd rapporterat in en viss tidsåtgång.

Strykfritt AB har utgångspunkten att alltid leverera bra resultat. Att inte ha möjligheten att göra en tidsökning omöjliggör ibland ett bra resultat enligt bolaget och därför har man möjligheten att avstå samarbetet med kund. Punktstädning är ej möjligt hos Strykfritt AB. Uppfattar Strykfritt AB att det behövs mer tid för ett fullgott resultat ska uppnås måste städtiden utökas eller vissa extramoment som strykning och tvätt tas bort. Dock är borttagandet av en del arbetsuppgifter ej möjligt att genomföra – bara extramoment kan tas bort. Samma sak gäller borttagandet av vissa utrymmen i hemmet. Resonemanget från Strykfritt AB är man ej kan rengöra halva eller en del av en kundens bostad och få en bra helhetsupplevelse på städningen.

Tidsåtgången för hemstädningen beror på väldigt många faktorer. Hur man möblerat, om man har barn och husdjur, om kunden ALLTID plockar upp efter sig eller låter Strykfritt AB göra detta – och mycket fler faktorer. Ingen kund är sig lik och kunden är helt införstådd med att t.ex. kundens granne – vars hus är större, kan ta kortare tid att städa än sitt eget hus, då det inte bara är en faktor som styr tidsåtgången. Kunden är därför införstådd med att beräkningen av städ-tid-åtgången av arbetsledaren från Strykfritt AB på kunden bostad är korrekt.

För att underlätta städningen och effektivisera den är det viktigt att kunden tillhandahåller bra städredskap och städmaterial samt håller allt i god kondition och ser alltid till att allt finns hemma enligt den materiallista som finns på Strykfritt AB:s hemsida under fliken provstädning. Det är viktigt att kunden har bra medel och bra städutrustning hemma. Gammal eller sliten städutrustning riskerar att skada t.ex. golv och andra ömtåliga ytor när sådan utrustning används. Ansvaret vid skador om städutrustningen varit skadad eller sliten är på kundens sida.

## **6. Städtid och städdag**

Får kunden en provstädningstid vecka 22, 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 kan INTE göras. Det är extremt svårt att byta städtid och kunden har därför noga kontrollerat innan kontraktsskrivning att den valda veckan, dagen och tiden passar kunden och de boende i hushållet mycket bra. Bytet är svårt att göra då vår personal jobbar i veckokundsystem med två kunder per dag beroende på vecka. Byte till en annan vecka eller en annan veckodag är svårt då vår personal är helt fullbokad efter att man byggt upp ett schema. Ett byte för kunden medför därför eventuellt byte av städmedarbetare men också eventuellt byte av arbetsledare. De gör att bolagets filosofi med

att knyta en kontaktperson och en städmedarbetare till en kund går förlorad. Kunden medger att den noga kollat upp att dennes städtid och städdag passar bra minst 3 månader framöver. Kunden är införstådd med att byten är extremt svåra att genomföra, speciellt om man har en omtyckt städmedarbetare. Väntetider på fredag förmiddagar kan vara över ett år. Strykfritt AB har två städpass per dag. Mellan 08-12 och mellan 13-17. Strykfritt AB kan tidigarelägga en del pass om schemat tillåter detta.

Eftermiddagspasset går också vid möjlighet och rådfrågning av arbetsledare att förlänga ett antal timmar, det går inte med förmiddagspasset. Kunden vet om problematiken runt en utökning av tid och kunden har därför kontrollerat med alla i hushållet, när kunden bokat en provstädning, och anpassat sitt krav efter hur det kommer att se ut i verkligheten. Strykfritt AB kan också komma till kunden innan utsatt tid. Detta gäller speciellt vid andra passet som redan kan börja kl. 10.00 utan kundens godkännande. Vill Strykfritt AB börja tidigare än så måste man ha kundens godkännande för varje gång. Varför Strykfritt AB ibland vill börja tidigare har att göra med att en städmedarbetare kan ha gångavstånd till det andra städobjektet och istället för att låta henne vänta i en timme eller mer så börjar hennes arbetspass direkt efter det första.

## **7. Städmallen – städupplägget**

Vid första städtillfället 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 Strykfritt AB utifrån sin ordinarie städmall som man hittar under fliken ”provstädning” på bolagets hemsida [www.strykfritt.se](http://www.strykfritt.se). Städmallen kan naturligtvis justeras en del vid första genomgången tillsammans med arbetsledaren.

Städmallen är dock ett fast inslag i städningen och eftersom Strykfritt AB erbjuder ett städabonnemang så utgår man från att städmallen kommer bestå under hela den period man är kund hos Strykfritt AB. Vissa små ändringar vid enstaka tillfällen går att genomföra. Men ändringar från månad till månad eller från gång till gång accepteras tyvärr ej. Alla ändringar av städmallen och städupplägget diskuteras med kundens arbetsledare och fastställt skriftligen via mail.

Det går inte att ändra ordinarie städning för extra moment som stortvätt eller fönsterputs. Tidsåtgången för en hemstädning är beräknat utifrån att kunden har en regelbunden städning minst varannan vecka. Skulle man tillåta extra moment som t.ex. fönsterputs vid ett ordinarie städtillfälle så uppstår en situation där kunden går utan städning en månad. Det skulle göra att nästkommande hemstädning skulle i många fall ta betydligt längre tid än överenskommet. Därför sker alla extramoment som storstädning och t.ex. fönsterputs på extra tid utöver städabonnemanget. Villkor för dessa extramoment tas direkt med arbetsledaren via mail.

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

Fönsterputs  
Ugn/Mikro/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 ugn och mikro vid varje tillfälle. Prata gärna med arbetsledaren vid provstädningen. Strykfritt AB slänger hushållssopor men sorterar inte sopor och tar normalt inte hand om källsorteringen. Detta kan göras på extra begäran vid mån om tid och vid direkt överenskommelse via mail med arbetsledaren.

**OBSERVERA!**

Mötet med en arbetsledare är ett fast inslag i vårt samarbete. I och med upprättandet av en städmall är kunden tvungen att innan en provstädning uppge föremål som vi måste vara extra försiktiga med. Det kan handla om tavlor, figurer, vaser, böcker, HIFI-utrustning, tv-apparater, datorer, skärmar och alla andra värdefulla föremål. Självklart handskas Strykfritt AB:s anställda försiktig med alla föremål hos en kund men måste få veta om det finns saker som är extra ömtåliga eller föremål man måste handskas extra varsamt med. Mer om hur du som kund rapporterar in de moment Strykfritt AB ska vara extra varsamma med hittas under punkt 14.

## **8. Semester och ledighet hos Strykfritt AB**

Strykfritt AB har semesterstängt varje år under vissa perioder mer exakt under juli och vid jul och nyår. Exakt tid för vår semester hittar kunden alltid under fliken Senaste nytt/Nyheter på bolagets hemsida [www.strykfritt.se](http://www.strykfritt.se). Under semestertider/ledigheten är städabonnemanget helt fryst för en del kunder. Inga avbokningar måste användas. Kunder som önskar städning under vår semester mailar in en förfrågan minst 2 månader innan vår ledighet för att kunna erbjudas städning. Det finns ingen garanti från Strykfritt AB:s sida om att bolaget kan hjälpa till under vår ledighet, eventuell städning kommer endast på tal då kundens ordinarie städmedarbetare är på plats och vill jobba eller om en vikarie kan knytas upp.

Under semestern är de flesta kundabonnemang frysta om man inte kommer överens med Strykfritt AB om städning under bolagets semester. Fryst abonnemang betyder att man som kund behåller sin fasta städtid, fasta städvecka och städdag. Inga kostnader tillkommer för kunden under frysning tiden. Inga fria avbokningar måste användas. Stängt har Strykfritt AB även under årets röda dagar och normalt finns ingen möjlighet för städning då om inte något speciellt har avtalats. Här är kunden också medveten om att inga ändringar införs för kunder som missar sitt städtillfälle. Har man städningar på måndagar jämna veckor och så utfaller en inplanerad städning måndag den 17 april som är en röd dag - annandag påsk, då hoppar man över den städningen och nästa städning blir alltså två veckor efteråt. Går det ordna från Strykfritt AB att en vikarie kan komma eller att städmedarbetaren kan komma på en annan



dag gör man givetvis detta, men hjälpen kan bara ske ifall det finns en möjlighet. Finns ingen lösning står man fast vid sitt ordinarie schema. Även om Strykfritt AB hittar en tillfällig lösning och man får hjälp tex veckan efteråt behåller man ALLTID sin ordinarie tid, dag och vecka för städning.

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

Kunden har bokat ett intresse för en provstädning via ett webbformulär som återfinns på [www.strykfritt.se](http://www.strykfritt.se). Strykfritt AB kommer till kunden på överenskommen provstädning utifrån kundens önskemål om tid och dag. De val av tid och städdag samt frekvens på provstädningen och eventuell fortsatt städningen kommer stå i kundavtalet som kunden signerar elektronisk innan provstädningen.

Kunden kan efter att fyllt i avtalet ändra/avboka sin provstädningsdag så sent som 24 timmar innan överenskommen träff. Kunden tecknar ett kundavtal innan provstädningen och avtalet löper på tillsvidare efter provstädningen enligt den städtid och städdag man kommit överens om i avtalet innan provstädningen. Vill kunden däremot inte fortsätta med städabonnemanget meddelas detta senast 5 dagar efter Strykfritt AB utfört provstädningen i kundens bostad. **ALLA UPPSÄGNINGAR SKA SKE VIA MAIL. UPPSÄGNINGAR VIA SMS TELEFON ELLER TILL VÅR PERSONAL GÄLLER INTE.** Efter att mailet har skickats inom utsatt tid har kunden helt avsagt sig städhjälp via oss och avtalets ses som uppsagt. Kunden betalar då bara för sin provstädning enligt den timtaxa som gäller för städabonnemanget och Strykfritt AB har sedan inga som helst krav på kunden. Kunden behöver inte uppge någon orsak till uppsägningen. Det räcker att kunden i mailet skriver att man INTE önskar fortsätta tjänsten.

### **Befintliga kunder**

#### Vid inställd städning gäller följande:

Kunden kan utan kostnad avboka städningen 1 gång per halvår oberoende av orsak om avbokningen sker på rätt sätt och inom utsatt överenskommen tid - läs mer i nästa stycke - "Avboka på rätt sätt och i tid ". Kunden kan köpa till en extra avbokningsmöjlighet per halvår för en extrakostnad på 10 kr i timmen på sitt ordinarie timpris. Extra avbokningsmöjligheter köps till halvårsvis (jan-jun och aug-dec). Kommer kunden på att man mitt i en halvårsperiod behöver en extra avbokningsmöjlighet går det bra att köpa till men då betalar man 10 kr extra per timme retroaktivt för den perioden. Har kunden redan en extra avbokningsmöjlighet och vill säga upp den möjligheten kan han göra det vid utgången av halvårsperioden - dvs i slutet av juni och i slutet av december.

Efter kundens avgiftsfria avbokningar utgår full betalning för kunden vid nästkommande avbokningar. Gäller alla avbokningar oberoende av orsak efter de kostnadsfria avbokningarna används. Med full betalning menas med det timpris man har kommit överens om med utan skatteavdrag på 50%. Priset för en avbokning är det dubbla jämfört med om man haft städning, och det är endast därför att det helt enkelt är olagligt att applicera skatteavdraget på kundavbokningar då ingen tjänst sker.

Kunder får inte använda sina avgiftsfria avbokningar under en uppsägning. Detta oberoende av orsak – gäller även vid sjukdom. Kan/vill inte kunden ta emot oss under uppsägningstiden så betalar kunden full betalning för den avbokade städtiden/uteblivna städningen med skillnaden att skatteavdraget inte appliceras. Att skatteavdraget inte får appliceras gäller självklart på samtliga tillfällen där ingen städning utförs hos kunden pga. avbokning eller annan orsak som t.ex. utelåsning där kunden inte gjort en korrekt avbokning eller inte lämnat sitt hem tillgängligt enligt de regler och den tid parterna har kommit överens om. Alla avbokningar måste ske per mail där man tydligt anger kundnamn, städdag och städtid samt anledning till avbokningen.

### **Avboka på rätt sätt och i tid**

Alla avbokningar som ej är akuta måste ske minst 3 arbetsdagar innan kundens ordinarie städtillfälle för att inte full betalning ska utgå för kundens hemstädning/avbokning. Kommer en avbokning senare så debiteras hela kostnaden för utebliven städning.

Uttrycket "Akuta avbokningar" ses om en avbokning måste ske samma dag pga. exempelvis ett snabbt insjuknande/skada/allvarlig oförutsedd händelse (sjukhusvistelse, förlossning, brand, inbrott och andra allvarliga händelser hos kunden och eller hos någon i kundens familj. Akuta avbokningar måste göras via sms och via mail. De får inte göras per telefon. Akuta avbokningar måste ske minst 2 timmar innan städningen. Alla kontaktuppgifter finns på vår hemsida läng upp under menyknappen "kontakt". För att avbokningen ska räknas som akut och bli kostnadsfri måste kunden i sitt första avbokningsmail uppge fullständig orsak till avbokningen. Avbokningen ses inte som akut och blir inte kostnadsfri om kunden inte uppger orsak till avbokningen i sitt första mail. Akuta avbokningar gäller inte om kunden måste resa bort, har andra ärenden, glömt att ge oss åtkomst till bostaden, dubbelbokat med hantverkare eller annan uppdragsgivare.

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

### **10. Åtkomst städoobjekt**

För att kunna utföra sina åtaganden måste Strykfritt AB ha fri åtkomst till kundens bostad när kundens städtid och städdag infaller. 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 soprummet.

Ges inte tillgång till bostaden vid ordinarie städning, dvs inplanerad städning som utfaller enligt avtalat tid, dag och vecka och som inte avbokats på korrekt sett, (se avbokningsregler för kostnadsfri avbokning, exempelvis vid utelåsning där kunden låst lås som vi ej har nycklar till eller glömt sin städdag kommer Strykfritt AB att försöka kontakta kunden på kundens uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en sådan situation uppkommer. Strykfritt AB måste nå kunden inom 30 minuter från den inplanerade städstarten.

Nås inte kunden per telefon eller sms (har ingen återkoppling skett på vårt telefonsamtal eller bolagets sms) ses städtiden som förverkad och kunden betalar som för en avbokning som ej är kostnadsfri, dvs avtalad timpris men utan skatteavdrag gånger de timmar som går förlorade i uppdraget.

Strykfritt AB kommer vänta max 60 minuter från den tiden städningen var inplanerad under förutsättning och kunden har kunnat nås 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 Strykfritt 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 Strykfritt AB inte råder över kan kunden ej kräva kompensation av Strykfritt AB. Strykfritt AB tar betalt för momentet som det skulle vara utfört. Strykfritt 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. Den anställde och procedurer kring sekretess, nycklar och larmhantering**

Larm och andra säkerhetsanordningar ska vara felfria och helt fungerande när samarbetet mellan parterna påbörjas. Alla instruktioner om hur larm ska användas ska ske via skriftliga instruktioner per mail och skickas till arbetsledare om hur exakt larmet fungerar innan eller i direkt efter provstädningen, alla koder och kombinationer ska också anges till arbetsledaren, inte bara personalen.

Man ska även under samarbetet gång informera (sin kontaktperson – arbetsledare per mail) om när man är bortrest så att larmet kan aktiveras och inaktiveras på ett tryggt sätt. Denna information får ej ges direkt till den anställde för att undvika fel. Missar kunden att informera sin kontaktperson så tar inte Strykfritt AB ansvar för någon händelse som kan inträffa där en skada/fordran uppstår. Är kunden hemma så ska man se till att man kan öppna för vår personal. Kommer kunden inte kunna möta Strykfritt AB:s personal varje gång Strykfritt AB kommer så är det klokt att fundera på en praktisk nyckellösning. Nycklar är en sak som behandlas väldigt individuellt.

Strykfritt AB tar gärna emot nycklar då en direktåtkomst till städobjektet skapar en stor flexibilitet för bägge parter. Strykfritt AB har städad hos privatkunder sedan 2005 och har idag ca 2000 kunder. En stor del av dessa har valt att lämna ifrån sig bostadens nycklar till bolaget. Dock så förstår Strykfritt 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 för nycklar där kunden anger en plats där nycklar förvaras och lämnas och är utanför kundens bostad ansvarar inte Strykfritt AB för. Gäller främst olåsta platser men även låsbara lösa objekt som låsbara brevlådor etc. Kunden är medveten att brevlådor som är utanför kundens hem, tex i porten, är tillgängliga för allmänheten och ansvaret om nyckeln kommer på villovägar, oberoende av orsak (även om nyckel hamnar i fel brevkast) är kundens och kunden kommer inte kräva ersättning av bolaget.

Strykfritt AB jobbar inom en bransch där det förekommer mycket privatkunder men också företagskunder, olika statliga verk och institutioner. Det gör att företaget måste i sig noga kontrollera vem man anställer och har som anställd. Den anställdes ansvar är mycket stort då denna har tillgång till en rad olika städobjekt. Detta innefattar att den anställda förfogar över tillgång till en rad olika anordningar men också information som säkerställer att ett städobjekt är skyddat.

Denna information är oftast mycket känslig. Anordningarna som säkerställer att ett städobjekt är skyddat är också viktigt att handskas varsamt med. Strykfritt AB måste inom hela sin företagsorganisation jobba intensivt med att behålla en hög säkerhetsnivå och kräver därför att samtliga anställda godkänner följande upplägg.

- Tillåter Strykfritt AB utföra oanmälda drogtestar både på och utanför arbetsplatsen.
- Tillåter Strykfritt AB att när som helst utföra kreditkontroller gällande medarbetarens ekonomiska situation.
- Tillåter Strykfritt AB att när som helst kontrollera medarbetaren mot brottsregistret. Till det godkänner varje medarbetare att:
- Ansvara för det nycklar som medarbetaren får av en kund eller direkt av Strykfritt AB och till 100 % följa de riktlinjer som Strykfritt AB har för förvaring och hantering av nycklar.
- Ansvara för att hålla koder och passerkort otillgängligt för alla andra förutom sig själv.
- Ansvara för att hålla på våra kunders och Strykfritt AB:s fulla integritet och aldrig publicera namn, adress, telefonnummer, arbetssätt, personalpolitiska riktlinjer och andra personliga uppgifter samt företagsuppgifter. Detta innefattar ett totalt förbud för att posta inlägg i olika forum, sociala nätverk eller andra mötesplatser på internet om kunder, Strykfritt AB och dess personal. Gäller under hela anställningen samt även 20 år efter att medarbetaren har slutat.

### **Nycklar och öppningsanordning som larm, koder osv.**

Som anställd har medarbetaren fullt ansvar över att förvara nycklarna på ett säkert sätt. Vid

oansvarig förvaring som medför att nycklarna kommer bort eller tappas är medarbetaren ekonomisk ansvarig för de eventuella krav som Strykfritt AB eller dess kunder kommer ha mot medarbetaren.

Medarbetare är vid en uppsägning, oberoende om den är gjord av denne eller företaget, tvungen att inom 24 timmar från sista arbetspasset lämna in samtliga nycklar till Strykfritt AB. Nycklarna får på inget sätt märkas med något annat än kundnummer eller enligt instruktion från arbetsledare. Förvaring på säkert sätt betyder i praktiken att medarbetaren har maximalt två kunder per dag och får då ta med sig dessa kunders nycklar och ha på sig dessa nycklar under dagen. Inga andra nycklar får bäras med. Samtliga nycklar ska lämnas in till Strykfritt AB vid ledighet och vid semestrar. Strykfritt AB i sin tur förvarar inga nycklar på plats (på bolagsadressen) under ledighet och semestrar utan de förvaras säkert på hemlig plats.

Sedan 1 januari 2012 har Strykfritt AB infört ett säkerhetssamarbete med Key Finder AB och Skandia Security gällande nyckelbrickor. Dessa brickor är direkt knutna till kunden via ett nummer. Detta nummer har bara Skandia och Strykfritt AB. På nyckelbrickan står det att om en person hittar en nyckel med sådan bricka så läggs dessa nycklar på brevlådan.

Mätningar visar att vid ett borttappande av nycklar så hittas många nycklar upp av någon. Vid upphittande är det 93 % av alla nycklar med bricka som kommer till rätta till sin ägare men utan bricka så är det endast 6 % som återfinner sin rätta ägare.

INGEN PERSONUPPGIFTER SOM NAMN, ADRESS ELLER TELEFONNUMMER FINNS NÅGONSIN UTSATTA PÅ KUNDENS NYCKLAR. DET SOM FINNS ÄR EN BRICKA MED KUNDEN KUNDNUMMER (SOM BARA STRYKFRITT AB HAR TILLGÅNG TILL) SAMT SÄKERHETSBRICKAN FRÅN SKANDIA.

## **12. Priser och fakturering**

Strykfritt AB tar bara betalt för städning per timme. Det aktuella timpriset är utsatt på hemsidan under "priser städning" och är inklusive moms och efter det 50 % skatteavdraget (som fås direkt på fakturan) och även utan skatteavdrag för det som önskar så. Sedan 1 november 2017 ingår en rut-administration och fakturaavgift för samtliga kunder och den avgiften ligger på 59 kr. Avgiften ska täcka en faktiskt kostnad som uppstår vid RUT-administrationen och fakturaadministration som ibland är väldigt lång tidsmässigt och sträcker sig över en lång tid (mellan 2,5 till 3 månader) och innefattar att kundfakturan betalas av två parter och hanteras i stor utsträckning manuellt. Rut och fakturaavgiften gäller alla kunder. Även de kunder som inte har RUT-avdrag.

Extramoment som utförs och bokas utanför kundens ordinarie arbetstid debiteras enligt fast pris som är bestämt i förväg med arbetsledaren – gäller engångsuppdrag.

Exakt upplägg och tidsåtkomst av engångsuppdrag som fönsterputs och grovstädningar avtalas separat. Dock gäller samma användarvillkor 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 därutöver. Provstädningen debiteras enligt nuvarande prislista och villkor som finns på hemsidan i huvudmenyn "Priser städning". Fakturering sker 1 gång i månaden, månaden efter städmånaden - betalningsvillkoren är alltid enligt sista betaldatum på fakturan (gäller även påminnelsefakturor samt Inkassokrav) (Betaltiden normalt brukar vara 20 dagar netto - men kan vara kortare eller längre och styrs av när Strykfritt AB väljer att skapa dokumentet). Fakturan skickas via e-post som standard om inget annat avtalats. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfalldatumet på fakturan för att de ska beaktas. Kommer invändningarna efter ett förfalldatum fränsäger sig kunden rätten att kräva att fakturan rättas till.

Kunden är medveten om alla faktureringen sker via valt fakturerings sätt – dock sker all påminnelsehantering första gången via e-post. Påminnelse nr 1 är helt kostnadsfri men måste betalas senast samma dag som står på påminnelsen. Påminnelse 2 skickas med e-post och med vanligt brev med en påminnelsekostnad. Denna påminnelsekostnad är lagstadgad. Om betalningen inte görs inom den tid som är utsatt på påminnelsen går ärendet vidare till Inkasso som kan medföra extra kostnader för kunden med den högsta möjliga lagstadgade kostnader som kan påföras. Kunden ger Strykfritt AB rätt att påföra lagstadgat ränta för alla sena betalningar samt en förseningsavgift på 60 kr utöver påminnelseavgiften. Kunden ger Strykfritt AB rätt att påföra lagstadgat Inkassoavgift utöver påminnelseavgiften och förseningsavgiften. Kunden är införstådd med att all påminnelse samt Inkassohantering kan ske i egen regi samt av externt bolag som Strykfritt AB själv väljer utan kundens godkännande. Kunden ger också Strykfritt AB rätten att göra en kreditupplysning när som helst under, innan (efter kunden skickat in en intresseanmälan) och efter samarbetets gång tills dess att Strykfritt AB har fått betalt för alla sina fordringar. Vid användandet av externa bolag vid fakturering, påminnelsehantering och Inkasso kan det hända att det externa bolag Strykfritt AB anlitar för tillfället inte alls har samma procedurer som Strykfritt AB och kontakten kan ske endast via brev och inte via mail och brev som är standard hos Strykfritt AB. Detta är något kunden accepterar.

För att fakturering och påminnelsehantering ska fungera har kunden angett en e- postadress vid kontraktsskrivning som kunden alltid har tillgång till, 365 dagar om året. Skulle kunden missa att få en faktura är det kunden skyldighet att själv höra av sig till Strykfritt AB då kunden vet om att kunden tecknat ett städabonnemang och en faktura skickas varje månad. Kunden fränsäger sig därmed rätten att förklara sig att fakturan och påminnelse inte har kommit kunden tillhanda utan är medveten om det är helt och hållet kundens ansvar att se till att fakturan är kunden tillhanda och betald senast på fakturans förfalldatum. Har kunden inte hört av sig innan förfalldatum på fakturan så godtar kunden de extrakostnader som uppstår – trots avsaknad av fakturan.

### **13. Reklamationer och försäkringar**

Oberoende av vilken skada som händer i er bostad ska skadan rapporteras senast 24 timmar efter er hemkomst den dagen då städningen blivit utförd. Skador som rapporteras senare än 5 dagar efter själva händelsen kommer inte beaktas. Skadeanmälan måste ha ett tydligt datum för varje skada som uppkommit. Ju senare en skadeanmälan utförs av kund

desto svårare blir det att fastställa vem som bär ansvaret och vad som egentligen hänt. 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 Strykfritt AB som åsamkat skadan kommer Strykfritt AB ersätta kunden.

Strykfritt AB:s försäkring täcker skador som inte har förorsakats av slarv. Strykfritt AB har ingen drulleförsäkring, men kan själv stå för kostnaden om Strykfritt 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 företagsförsäkring som täcker skador i kundens hem. Kortfattat kan man säga att om Strykfritt AB inte varit slarvigt och vårdslöst så ersätter vårt försäkringsbolag skador på fast och lös egendom i ditt hem. Om Strykfritt AB har varit vårdslösa så ersätter vi kunden själva.

#### **14. Kompensation och prisavdrag**

OBSERVERA! Alla reklamationer och frågor om kompensation tas direkt med Strykfritt AB via mail och kan inte behandlas per telefon. För att kompensation ska betalas ut måste en reklamation ha gjorts enligt vår överenskommelse. (Se punkt 13)

För utbetalning vid skada så måste reklamationsblanketten fyllas i då vi har ganska stränga krav från våra revisorer att varje utbetalning till privatkund måste ha ett underlag men även ett kvitto. Kunder som söker ersättning via reklamationsblanketten bör bifogade ett kvitto eller en annan källa (en hemsidelänk) som styrker den förstörda produktens värde samt ett nytt kvitto på de nyinköpta produkterna och skicka in dessa med brev eller e-post.

Strykfritt AB ersätter enligt den princip som försäkringsbolag har. Vid uppkommen skada måste kunden vara medveten om att en värdeminskning alltid räknas på en skada. Värdeminskningen sker enligt tabell som hittas på sida 22 och 23 i detta dokument. Ersättning betalas ut på nuvärdet – d.v.s. minus den värdeminskning som används som generell mall av försäkringsbolagen.

Antika föremål och/eller andra föremål som vaser, prydnadssaker, tavlor, skålar, böcker och andra prydnadsföremål m.m. värde fastställs via ett värderingsinstitut som t.ex. Bukowskis. Strykfritt AB ersätter aldrig efter ett affektionsvärde. Affektionsvärdet sätts alltid till noll vid en skada. Skulle ett värderingsinstitut inte kunna fastställa värdet så försöker bägge parter hitta liknande föremål på nätet, på försäljningssajter som blocket, tradera, eBay etc. för att kunna värdera skadan.

Strykfritt AB ersätter också endast en skadad produkt, även om det till exempel är en uppsättning vaser. Exempel. Kund XXX köper in tre vaser som endast säljs i ett paketpris för 1000 kr. Om Strykfritt AB skadar en vas får kunden ersättning för en vas. Oberoende om kunden vill köpa in 3 nya vaser. I det här fallet får kunden ersättning på 333 kr minus eventuell värdeminskning.

## Kompensation - skada vid städning

Mötet med en arbetsledare är ett fast inslag i vårt samarbete. I och med upprättandet av en städmall och en inbokning av en provstädning är kunden tvungen att uppge föremål som vi måste vara extra försiktiga med. Denna information ska uppges i avtalet (speciellt fält finns). Tillkommer extra varsamma föremål och moment under samarbetet gång måste detta per omgående rapporteras in via mail. Inte via telefon eller sms. Det kan handla om föremål och moment som tavlor, figurer, vaser, böcker, HIFI-utrustning, tv-apparater, datorer, skärmar och alla andra värdefulla föremål. Samt också rutiner för rengöring av trägolv, stengolv, tvätt av kläder, rengöring av rostfria produkter som kylskåp, frysar, mikro, diskbänkar etc. Befintliga kunder som inte rapporterat in värdefulla föremål och annorlunda tillvägagångssätt vid rengöring än standard kan heller inte räkna med ersättning om en skada sker då Strykfritt AB är tvungna att ha omständigheterna klara för sig under hela samarbetet.

Med standardiserade tillvägagångssätt menas att Strykfritt AB rengör allt på liknande sätt som hos alla kunder som ej gett oss instruktioner. Man moppar alla golv inklusive trägolv med såpa eller allrent, man torkar av alla möbler, bänkar, elektroniska utrustning med lättfuktad trasa. Man torkar av kakel, klinkers och stenväggar med allrent eller badrumsspray. Man torkar av allt rostfritt med köksspray eller/och vatten och diskmedel/allrent. Man torkar vaser, prydnadsföremål, tavelramar, gavlar samt lister med en lättfuktad trasa. Kunden vet om att kunden ej kan ställa krav på ersättning i det fall där vi inte fått instruktioner via mail hur kunden önskar att vi rengör i hemmet. Alla moment som kräver specialbehandling eller annan behandling än vår standardiserade sätt att rengöra ska kunden upplysa Strykfritt AB om och ge klara instruktioner om vad som är det specifika tillvägagångssättet för rengöring av just detta. På kylskåp och frysar ges heller ingen ersättning om ytan används som arbetsyta, dvs om man normalt fäster saker på skåpet som magneter, post it lappar, klistermärken etc.

Självklart handskas Strykfritt AB:s anställda försiktig med alla föremål hos en kund men måste få veta om det finns saker som är extra ömtåliga eller föremål man måste handskas extra varsamt med. Alla föremål som Strykfritt AB handskas med och inte rapporteras in som extra varsamma betalas ersättning endast för dess funktion om det går sönder. Med dess funktion menas att har Strykfritt AB haft sönder en dyr antik vas för 10.000 kr får kunden bara ersättning för inköp av en vanlig enkel nutida vas i samma storlek från den ordinarie handeln. (Ej dyr designvas).

Andra fall där kunden nekats ersättning är när kunden placerat dyrbar utrustning på en plats där föremålet syns dåligt eller inte alls och vid undanplock skadas föremålet (gäller samtliga föremål som skadats vid händelsen). Exempelvis är när kunden placerar sin laptop, mobiltelefon, annan elektroniskt utrustning, glasögon och annat ömtåligt på en stol täckt med papper eller kläder, i/på sängen, i soffan, i tvätten, i sina fickor, på golvet under kläder osv. All värdefull utrustning ska placeras väl synligt för Strykfritt AB och på en plats där dessa inte riskerar att skadas när städningen utförs. Placeras eller lämnas föremålet på ett sådant ställe där den inte syns eller uppmärksammas direkt så kan en skada uppstå omedveten och



den ersätts inte av Strykfritt AB. Samma sak om föremålet inte placeras på sin plats. Mobiltelefoner eller laptops som placeras på stolar eller bänkar uppmärksammas inte alltid. All dyrbar utrustning ska därför ligga på sin plats, väl synligt när Strykfritt AB kommer till kunden. Annars ges inte ersättning vid en eventuell skada.

Även följdskador som t.ex. ett märke på ett golv när en laptop eller en mobil far i golvet ersätts inte om det som skadad golvet varit dolt eller onaturligt placerat. Följdskador som märken på golv och andra möbler ges heller inte om skadan tillfogats av andra föremål som faller ner eller skadar/ger märken. Kan handla om tunga föremål som placerats dolt och åker i marken och skadar golv eller möbler.

Strykfritt AB vill informera att avdrag på en eventuell faktura inte får ske utan vårt medgivande, även vid skador som enligt kunden tillfogats av Strykfritt AB:s anställda. Utbetalningar av skador sker direkt till kundens bankkonto och får på inget sätt kvittas mot kundfakturor. Utbetalningarna av ersättning sker endast efter godkänd reklamation och mot uppvisande av originalkvitto från kunden till oss. Utbetalningarna sker inom 30 dagar från att beslut fattas om utbetalning. Kompensation ges mot uppvisande av kvitto på det förstörda objektet (om ett sådant finnes) och den nya inköpta varan. Ny vara köps in av kund och ersättning betalas ut i efterhand. Strykfritt AB handskas med samtliga skador precis som alla hemförsäkringsbolag gör.

Vid fall där kunden och Strykfritt AB kommer överens om att kunden ersätts utan att behöva köpa in den nya varan behöver kunden inte skicka in något kvitto för ersättning. Denna form av utbetalning gäller endast då kunden har fått en skada på en produkt som ingår i en uppsättning och kunden vill inte köpa in en hel uppsättning utan nöjer sig med ersättning för en produkt och väljer att få denna ersättning utbetalas till sitt bankkonto istället.

För kompensation och ersättning måste ursprungsvarans värde kunna styrkas med helst ett originalkvitto av något slag eller en liknande papper som styrker varans värdering. Saknas originalkvitto så måste produkten överlämnas till Strykfritt AB för värdering om bolaget så önskar. Detta gäller alla varor där kunden vill ha kompensation över 300 SEK. Är skadan på ett fast objekt och åtgärdandet av skadan kostar mer än 300 SEK så ska Strykfritt AB ha rätt att rätta till skadan eller ha rätt att anlita ett företag för att åtgärda skadan om bolaget så önskar. Uppstår en situation där Strykfritt AB och kunden ej kan komma överens om hur skadan uppkommit eller vem som orsakat skadan tas en oberoende besiktningsman in för att granska skadan. Utfallet av en sådan besiktning utgör grund för ersättningsanspråk. Kostnaden för besiktningen står kunden för och hela beloppet ersätt av Strykfritt AB om skadan uppkommit av vårdslös hantering från företagets sida. Givetvis tar då dessutom Strykfritt AB på sig alla kostnader för att åtgärda skadan.

Kompensation på städmaterial och städutrustning ges inte. Gäller inte bara dammsugare utan också moppar, borstar, toalettborstar, mikrofibertrasor och allt annat som vår personal använder för att städa hos kunden. Kompensation ges heller inte på andra föremål som används vid arbete med hushållsnära tjänster hos kund.

Exempel - Strykjärn, fönsterputsutrustning, tvättmaskiner och torktumlare samt diskmaskiner. Oberoende av orsak till att städutrustningen går sönder ges ingen ersättning till kunden. Exempel vid användning är när städ materialet används. Exempelvis kan en dammsugare gå sönder när man dammsuger, förflyttar dammsugaren (rör och delar kan lossna, även tappas), suger upp saker på svåråtkomliga ställen, o.s.v. Detsamma kan hända när man moppar och gör rent i hemmet. Moppen kan gå av, mopphuvudet kan slitas av. Samma sak gäller olika trasor och annan städutrustning. Städutrustning är för vår personal ett arbetsmaterial och dessvärre går sådana saker sönder förr eller senare. De är givet att förslitningsskador och stötskador uppkommer på arbetsmaterialet och det är därför sådant ej kommer att kompenseras.

Det är kundens skyldighet att noga informera hur eventuella tvättmaskiner fungerar och det är kundens ansvar att noga se till att inga föremål som inte tål maskinbehandling hamnar i tvättmaskinen. Kunden ansvarar därför att se till att den sorterade tvätten inte innehåller saker som kan skada maskinen. De gäller allt från papper i jeansfickor till grus/sand/sten i jackan. Kunden har inga som helst möjligheter till ersättning om den självmant ger tvätt och/eller torkuppsdrag direkt till våra anställda. Det räcker med att kunden givit våra anställda info om att starta maskinen för att ersättningen inte ska utgå. All tvätt och maskinanvisning ska först gå via arbetsledaren. Vid diskmaskiner gäller att kunden noga informerar oss om vad som får diskas eller inte diskas via mail innan provstädningen. Kunden är också skyldig att kontrollera diskmaskinen innan man startar den då vi inte sätter på maskinen åt kunden, utan ger kunden möjlighet att ta ut eventuella saker som kan skada maskinen men också skadas själva innan kunden sätter på maskinen.

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 städ materialet 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 grader och i torkskåp. Eller att tröjor ej får hängas på galge utan endast torkas i torkskåp liggandes på kalltork utan värme. I informationen till oss måste samtlig information finnas med.

Sortering av kläder är ett måste. Utan sortering tvättas alla kläder i 40 - 60 grader, vitt eller kulörtvätt. Alla plagg torktumlas. Kunden ansvarar då för uppkomna skador vid eventuell krympning eller annan förslitning och kunden ansvarar även för färgskador där något plagg avgett färg och skadat/färgat av sig på andra plagg då det är kundens ansvar att sortera tvätten innan besöket. Sammas sak gäller ansvarsbiten vid strykning. Det är kunden ansvar att via mail skicka in anvisningar om hur kunden önskar ha sina plagg strukna. Exempelvis

på vilken sida en skjorta ska strykas eller vilket värmeläge man ska ha när man stryker jeans. Alla anvisningar ska skickas direkt till arbetsledaren och inte till städmedarbetaren. Saknas mailinstruktioner för Strykning så ersätts inte skadade plagg, oberoende hur dessa skador uppkom.

### **Kompensation - missnöje vid städning:**

Strykfritt AB kan vid ett missnöje alltid byta ut personal för kunden. Dock ej under uppsägningstiden. (Läs mer under uppsägningar) Strykfritt AB vill påpeka att man alltid strävar efter att leverera ett fullgott resultat, dock vill man upplysa kunden att kvalitén på städningen ibland kan variera och inte alltid anses som fullgod för kunden. Städningen och dess resultat är en individuell upplevelse och Strykfritt AB vill direkt påpeka att Strykfritt AB inte alltid kan tillgodose allas behov. Kunden kan ha väldigt olika uppfattning vad som menas med ett bra resultat.

Kunden bör ha i åtanke att det kan ta tid att lära känna en kund och dess behov, att de kan ta någon månad att grundstäda ett hem och under den tiden finns det moment som inte blir gjorda (utförs dåligt eller inte alls), detta gäller främst i början av ett samarbete men också under ett uppehåll då det inte utförts någon städning av Strykfritt AB under en längre tid. Samma sak gäller när man byter ut en städmedarbetare mot en ny städmedarbetare eller har en vikarie. Städ kvalitén garanteras inte vid byte av personal och ingen ersättning i form av tidsavdrag ges till kunden om något missas eller utförs undermåligt. Kvalitén på städningen kan variera och även sjunka om bostaden lämnas i ett annat skick än vid provstädningen. I många fall sjunker kundens vilja att plocka upp och förbereda inför städningen. Då blir städningen automatiskt mindre effektiv då tiden för själva städningen blir kortare.

En annan sak som ska tilläggas är att det är kundens skyldighet att efter varje städning gå igenom städmaterialet och alla medel och se till att allt är i felfritt skick. Det innebär tvätt av trasor, moppar, påfyllning och inköp av medel (enligt vår lista som finns under provstädningsfliken) samt ska kunden alltid göra en genomgång av dammsugaren, sopborstar, moppar och andra verktyg som används vid städningen hos kunden. Kunden ska givetvis också ha full koll på om att dammsugarpåsen är utbytt eller så pass tom att man utan problem kan dammsuga minst 3-4 gånger till med den befintliga påsen.

Missar kunden att rengöra och underhålla städutrustningen och inköp av medel är kunden helt införstådd med att städningen kan bli mycket eftersatt och en del moment kanske inte alls blir gjorda. Dessutom finns en stor risk att skador kan uppstå. Bland annat på golv och andra ytor som kan repas om t.ex. en mopp eller en trasa inte är rengjord till nästa städgång. Kunden vet därför om att den helt och hållet ansvarar för att leverera bra städutrustning till varje gång och tar på sig ansvaret för eventuella skador och förseningar, missade moment om städutrustningen inte har kontrollerats från gång till gång.

Strykfritt AB undviker helt sporadiska lösningar när man städar. Detta kan innebära att kunden kanske önskar att man sopar en bostad istället för att dammsuga den, att man

använder en skurduk istället för en mopp. Gäller exempelvis när en dammsugare är trasig eller saknar en viktig del, eller när en mopp är defekt. Vårt åtagande mot kund och den tid vi angivit för städningen är beräknad på användningen av bra städutrustning. Användning av nödlösningar är förstås väldigt tidskrävande och kan även vara negativ ur arbetsskadesynpunkt. Därför ser vi gärna mer hållbara lösningar och undviker att arbeta med nödlösningar utan är städutrustningen sönder eller saknas (gäller medel också) lämnas vissa moment och/eller utförs inte alls men städtiden debiteras som normalt.

För att kvalitén på kundens hemstädning ska bibehållas under hela abonnemangstiden är det därför bra att komma med feedback till Strykfritt AB och gärna påpeka vad som kan förbättras. Det finns enstaka fall där kunden trots byte av personal, trots feedback och bra förberedelser från kunden sista inte får det resultat den önskar och då får kunden givetvis säga upp tjänsten. Dock är det viktigt att tänka på följande:

Strykfritt AB säljer städtimmar. Bolaget tar bara betalt för detta. Om man är missnöjd får man direkt avbryta samarbetet. Dock betalar kunden alltid för den tid Strykfritt AB har varit hos kunden - även om man är missnöjd med resultatet - (även om kunden påpekar att vissa städmoment ej hunnits klart/ej blivit utförda/utförts dåligt.)

Policyn gällande att inte ge rabatter vid missnöje gällande upplevd städqualität har att göra med att Strykfritt AB strävar efter långvariga lösningar baserade på feedback och kommunikation och förståelse för att alla kan göra misstag och ha en dålig dag. Strykfritt AB ser inte rabatter som en lösning på ett problem – därför erbjuder man inte det åt kunden. Istället föredrar man dialog. Självklart finns möjligheten att snabbt avsluta samarbetet om kunden känner att trots dialog så känns inte städupplevelsen tillfredsställande. Strykfritt AB har ingen bindningstid på kundens städabonnemang och uppsägningstiden är enbart 15 dagar, mer om detta i nästa punkt.

Strykfritt AB erbjuder INTE omstädning av hela bostäder eller delar av bostaden/vissa moment som kunden anses ha glömts bort/städats undermåligt. Lösningen är istället att man diskuterar igenom problemen och jobbar igenom de momenten som utförts sämre eller inte alls på ett bättre sätt vid nästkommande städning. Vi vill också tillägga att avdrag på en eventuell faktura inte får ske utan Strykfritt AB:s medgivande.

## **15. Uppsägning**

Uppsägningen av städabonnemanget är mycket enkelt. Strykfritt AB behöver ett kort mail att kunden önskar avsluta sitt abonnemang. Utan skriftlig uppsägning via mail eller per brev löper städabonnemanget på tillsvidare och alla överenskommelser om avbokningar och liknande punkter i avtalet är giltigt och alla överenskommelser ska hållas tills abonnemanget blir uppsagt på ett överenskommet sätt. Strykfritt AB har marknadens kortaste uppsägningstider – endast 15 dagar från det att kunden skickat sitt mail till bolaget om uppsägning.

Uppsägningstiden på 15 dagar tillämpas alltid, dock inte efter en provstädning där kunden kan neka att abonnemanget fortskrider D.v.s , det finns INGEN uppsägningstid vid

provstädning) om man meddelar Strykfritt AB via mail senast 5 dagar efter provstädningen att man inte vill fortsätta ha hemstäd via Strykfritt AB. Kunder får inte använda sina avgiftsfria avbokningar under en uppsägning. Detta oberoende av orsak – gäller även vid sjukdom. Kan/vill inte kunden ta emot oss under uppsägningstiden så betalar kunden som vanligt för den uteblivna städningen med skillnaden att skatteavdraget inte appliceras. Kostnaden blir då enligt avtalad timtaxa utan skatteavdraget gånger de ordinarie antal timmar man haft under sin abonnemangstid. OBS! Vid avbokningar kan inte skatteavdrag appliceras.

Kunden kan inte byta ut personal under uppsägningstiden oberoende av anledning. Inte heller direkt innan/i direkt samband med en uppsägning. Men detta menas att Strykfritt AB inte introducerar ny personal under kundens uppsägningstid, även om uppsägningen kommit in efter man bestämt att komma till kunden med den nya personalen. Kunden får vid en sådan situation två alternativ. Antingen fullföljer man uppdraget med den ordinarie städmedarbetaren man haft tidigare eller så avstår man (mot ordinarie timkostnad för städabonnemang) att få hjälp.

Kunden kan heller inte säga upp abonnemanget då abonnemanget är fryst. Med frysta abonnemang menas ett abonnemang som aktivt innan starten på Strykfritt AB:s ledighet. Alla kundabonnemang är frysta i juli månad och från ca 20:e december till 10:e januari varje år. Exakta datum varierar men fås i samband med utlysning av vår semester samt jul och nyårsstängning på hemsidan under nyhetsfliken och andra informationskanaler som Facebook och via nyhetsbrevet.

Samtliga abonnemang som sägs upp när abonnemanget är fryst, behandlas först från dagen då bolagets kontor öppnar igen. Strykfritt AB har ingen möjlighet och heller ingen skyldighet att ta emot uppsägningar under sin semester och ledighet. Exempel - Om kunden har ordinarie inplanerad städning den 08:e augusti och väljer att säga upp abonnemanget den 3:e juli sägs abonnemanget upp 15 dagar räknat från den första vardagen efter den 1:a augusti – dvs. när kontoret öppnar igen efter vår semesterledighet.

Väljer kunden att avboka städningen den 08:e augusti, d.v.s. under uppsägningstiden utgår full taxa för den tid vi borde ha varit hos kunden. Med full taxa menas avtalat timpris utan skatteavdrag. Eftersom det är en avgift för avbokningen så kan inte skatteavdraget appliceras då inget arbete utförs hos kunden.

## **16. Tvist**

Tvist med anledning av kundens avtal och tjänstens användarvillkor ska avgöras enligt lag om skiljeförfarande eller via domstol. Val vart tvisten ska avgöras tas av kunden inom 30 dagar från tvisten. Görs inget val av kunden väljer Strykfritt AB vart tvisten ska avgöras. Dessa användarvillkor för tjänsten städabonnemang för privatkund har lästs och godkänts av kunden. Kunden är alltid den person som fyllt i sitt personnummer på kundavtalet eller den person som fyllt i en intresseanmälan på [www.strykfritt.se](http://www.strykfritt.se) och fått en bekräftelse om en provstädning via mail.

## Värdeminskningstabell (mer textinformation hittas på sidan 15 under punkt 14. Kompensation och prisavdrag.

Ersättningstabell lösöre

Föremål	Ålder och ersättning i procent								
	< 6 mån	< 1 år	1 år	2 år	3 år	4 år	5 år	6 år	> 7 år
Fick- och armbandsur	100	100	85	75	65	55	40	25	20
Kameror, optik, projektorer och kikare samt tillbehör till sådan utrustning	100	100	65	65	45	35	25	20	20
Apparat för text-, ljud- och bild-återgivning (ej dator) samt tillbehör till sådan egendom	100	100	80	60	40	20	20	20	20
Cd- och dvd-skiva, dvd-film, tv-spel och datorspel	100	100	30	30	20	20	20	20	20
Dator, fax och tillbehör till sådan utrustning	100	75	50	50	40	30	20	20	20
Mobiltelefon, smartphone, notepad, smart watch etc samt tillbehör	100	75	40	40	20	20	20	20	20
Kläder, skor och väskor	100	100	60	20	20	20	20	20	20
Glasögon	100	100	80	60	40	20	20	20	20
Cyklar	100	100	85	70	55	40	25	20	20
Sportutrustning, till exempel skidor och golfutrustning	100	100	80	60	40	20	20	20	20

## Värdeinskningsstabell (mer textinformation hittas på sidan 15 under punkt 14. Kompensation och prisavdrag.

Ersättningstabell för Byggnadsdel			
Byggnadsdel avser både material och arbete (frivling och återställande)	Antal år utan åldersavdrag	Därför ett avdrag per påbörjat år	
Installationer för värme, vatten, avlopp, sanitet, ventilation samt maskinell utrustning			
Rörsystem, oljecistern, vattenradatorer, vattenburen golvvärme, avloppstank inklusive septiktank och sanitetsqods	10 år	5 %	
Övrig väten- och värmesinstallation samt annan maskinell utrustning än hushållsmaskiner t.ex. varmvattenberedare, elradator, värmepanna inkl. expansionskärl	5 år	8 %	
Värmepumpsanläggning, varmvattenberedare och ackumulatortank som ingår i enhet med värmepump, värmetervinningsystem, solfångare, vindkraftverk, takvärme, elslingor i golv	2 år	10 %	
Luft/luft värmepump och luftkonditionering	2 år	15 %	
Golvbeläggning (ej våtrum)	5 år	10 %	
Textil	5 år	10 %	
Plast, vinyl, linoleum och laminat	10 år	5 %	
Keramiska plattor och stensplattor	10 år	5 %	
Tärgolv inklusive parkett	15 år	5 %	
Våtrumsbeklädnad inklusive tätskikt			
Golv-, väggmatta (trådsvetsad)	5 år	8 %	
Keramiska plattor, stensplattor	10 år	5 %	
Övrigt material och utförande samt målning i våtrum	2 år	10 %	
Köksluckor och bänkskivor			
Massiva	20 år	5 %	
Övriga	10 år	5 %	
Byggnadsdel avser både material och arbete (frivling och återställande)			
Antal år utan åldersavdrag			
Därför ett avdrag per påbörjat år			
Takbeläggning			
Papp, plast, PVC eller gummiduk	5 år	8 %	
Stråtak	15 år	5 %	
Plåt	15 år	5 %	
Övriga material	25 år	5 %	
Skorsten m m			
Stål, plåt	5 år	8 %	
Annat material	25 år	8 %	
Kakelugnar och öppen spis	25 år	8 %	
Braskamin, gjutjärnsamin eller liknade av metall	10 år	5 %	
Övrigt			
Ytterdörrar, portar och fönster inklusive lås och beslag	15 år	5 %	
Elinstallationer	20 år	4 %	
Hushållsmaskiner inklusive spis (avdraget gäller både för reparation och för utbyte)	2 år	10 %	
Radio- och tv-antenn inklusive parabol, markiser	5 år	8 %	
Larm, datakablar och audioinstallationer	5 år	8 %	
Pool, poolduk och badtunna	5 år	8 %	
Målning (även utomhus), tapetsering samt annan vägg- och takbeklädnad (ej våtrum)	5 år	8 %	