

Användarvillkor för städtjänster hos Strykfritt Städhjälp Stockholm AB

Säljare av tjänst städabonnemang: Strykfritt Städhjälp Stockholm AB, Olaus Magnus väg 44, 121 38, Johanneshov. Org. Nr 556797-4471

Dokumentet innehåller samtliga användarvillkor för tjänsten städabonnemang som kunden bokat upp på strykfritt.se. Kunden har läst, godkänt och accepterat användarvillkoren innan man ingått avtal med Strykfritt Städhjälp Stockholm AB om en städtjänst via ett online-formulär som ifylles innan provstädningstillfället. Avtalet och användarvillkoren till tjänsten gäller från det att kunden fyllt i online-formuläret.

Följande punkter som behandlas i användarvillkoren för tjänsten:

1. Kontraktsskrivning och kommunikation mellan Strykfritt Städhjälp Stockholm AB och kund

2. Tjänsten utformning vid regelbunden hemstädning - Provstädningen och löptid på avtalet samt uppsägning av tjänst

- 2.1 Provstädningen – den första städningen.
- 2.2 Städmallen - vid fortsatt regelbunden städhjälp
- 2.3 Avtalets löptid och uppsägning

3. Tidsåtgång vid provstädning och vid fortsatt städning

4. Avbokningar och uteblivna städtillfällen

- 4.1 Avbokningar från Strykfritt Städhjälp Stockholm AB:s sida.
- 4.2 Avbokningar från kundens sida.
- 4.3 Automatisk avbokning från kund vid brist på betalning

5. Semester och ledighet hos Strykfritt Städhjälp Stockholm AB

6. Åtkomst städobjekt

7. Procedurer kring sekretess, nycklar och larmhantering och den enskilda städhjälparen

- 7.1 Procedurer kring lås, larm och andra säkerhetsanordningar
- 7.2 Den anställde och procedurer kring sekretess
- 7.3 Procedurer kring nycklar (lås) gällande enstaka städhjälpare

8. Priser och fakturering och rut-avdrag

- 8.1 Priser provstädning
- 8.2 Priser fortsatt städning
- 8.3 Priser extramoment och engångstjänster

9. Fakturering

10. Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner

11. Reklamationer och försäkringar

12. Kompensation, prisavdrag och ersättning.

- 12.1 Kompensation - skada vid städning
- 12.2 Kompensation - missnöje vid städning

13. Tvist

1. Kontraktsskrivning och kommunikation mellan Strykfritt Städhjälp Stockholm AB och kund

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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB:s hemsida strykfritt.se. Kunden kan inte åberopa att den inte fått viktig information per e-post gällande ledighet, fakturor, påminnelser och annan viktig info från företaget på sin e-post oberoende av orsaken till detta.

För att underlätta kommunikationen rekommenderar Strykfritt Städhjälp Stockholm AB att varje kund lägger till Strykfritt Städhjälp Stockholm AB i sina kontakter på telefonen och datorn och lägger till info@strykfritt.se och e-poster@timewave.se (ekonomiprogram som fakturor skickas från) som e-postadresser som hör till den kontakten samt att man gör ovanstående e-postadresser som betrodda / säkra.

Detta är viktigt då all kommunikation gällande ändringar i avtal, fakturapåminnelser, schemaändringar och all annan kommunikation sker elektroniskt mellan kund och Strykfritt Städhjälp Stockholm AB. Kunden kan INTE åberopa att information från Strykfritt Städhjälp Stockholm AB inte nått kunden.

Användarvillkoren för avtalet kan ändras av bolaget vid önskat tillfälle under avtalets gång. Vid förändringar i avtalstexten och/eller i användarvillkoren skickas inget nytt avtal eller användarvillkor ut, utan man meddelar bara via e-post att en ändring skett under en viss punkt. All info om förändringar i upplägg skickas till av kund uppgivna e-post. (Initialt den adress som uppges vid tecknande av avtal om städabonnemang, vid byte till den adress kundens önskade byta till).

Kunden har sedan 15 dagar på sig att skriftligen (via e-post går bra) påpeka att man inte godkänner ändringarna. Om kunden ej kommit in med något meddelande anser bägge parter att ändringarna har accepterats.

Skulle det uppstå en situation där avtalet inte fyllts i innan första provstädningen gäller självfallet samtliga användarvillkor för tjänsten så fort Strykfritt Städhjälp Stockholm AB börjar utföra tjänsten hos kunden.

Kunden måste lämna ett giltigt personnummer/organisationsnummer vid kontraktskrivning för att våra försäkringar ska gälla och för att kunden eventuellt ska få ett rut-avdrag. Saknas dessa uppgifter kan tjänsten utföras i vissa fall med dock utan någon som helst ansvar från bolagets sida.

2. Tjänsten utformning vid regelbunden hemstädning - Provstädningen och löptid på avtalet samt uppsägning av tjänst

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB säljer städtjänster under domännamnet Strykfritt.se. Kunden har ett städobjekt som Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har godkänt att utföra en provstädning i. Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB:s skriftliga godkännande via e-post.

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har två städpass per dag. Mellan 08-12 och mellan 13-17. Strykfritt Städhjälp Stockholm AB kan tidigarelägga eller senarelägga en del pass om schemat tillåter detta. Tidsändringen av individuella städpass avtalas separat per e-post. Även om vi har en separat avtalad städtid gäller den städtiden tillsvidare under förutsättning att inga schemaändringar sker för de tidigare / senare städpassen - som kan påverka den individuella städtiden. Exempel. Kund A önskar städtiden satt till 12:00 - 16:00. Strykfritts städhjälpare har en annan kund (Kund B) mellan 07:45 och och 11:45. Om bägge kunderna bor nära varandra så kan kund A få sitt städpass tidigarelagt för tillfället. Skulle dock kund A ersättas med kund C som önskar ha städning enligt våra städpass så kan kund B städpass behövas sättas tillbaka till ordinarie städpassstid, dvs 13.00.

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har rätt att komma till kunden 60 minuter tidigare än planerad städpassstid utan att meddela kunden när en sådan möjlighet finns. Kan vara vid eftermiddagspasset som ska starta 13. Ibland kommer städhjälparen vid 12. Det gynnar både kunden och städhjälparen och därför har man valt att implementera upplägget med denna ändring. Ändringar av städtiden sker oftast då man har åtkomst till kundens bostad via en nyckel. Strykfritt Städhjälp Stockholm AB kan inte kräva att kundens bostad är tillgänglig utöver städpassstiden 08-12 och 13-17, om inget separat avtal finns.

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har också rätt att komma 60 minuter senare till kunden än kunden är van vid om ett städpassbyte gällande tidigare kund sker eller om något ovanligt inträffar hos den första kunden som förlänger städtiden. Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har också rätt att komma sent till kunden upp emot 60 minuter om man är försenad pga förseningar och inställda avgångar i lokaltrafiken då regelbundna hemstädhjälpare åker kommunalt till sina uppdrag. Inga compensation ges från Strykfritt Städhjälp Stockholm AB:s sida vid förseningar eller avbokningar av tjänsten vid oförutsedda händelser.

Kunden har noga kontrollerat att tiden för provstädningen passar hela hushållet/företaget framöver då kundens fortsatta ordinarie städning utfaller på samma dag och samma tid som kundens provstädningen. Kunden är medveten att Strykfritt Städhjälp Stockholm AB jobbar i veckosystem, varje, varannan eller var 4:e vecka. Strykfritt Städhjälp Stockholm AB tar inte hänsyn till ojämn eller jämn vecka och kunden har alltid kvar sin veckoindelning under hela abonnemangstiden om inget annat avtalas separat. Kunden måste därför själv hålla koll på om hur veckoindelningen utfaller speciellt vid semestertider, nyår och andra uppehåll under året då det ibland ändras från exempelvis jämn vecka till ojämn vecka.

2.1 Provstädningen – den första städningen.

Provstädningen – den första städningen kan kunden avboka och omboka utan kostnad om det görs minst 24 timmar innan Strykfritt Städhjälp Stockholm AB kommer till kund. Avbokningen är kostnadsfri och man behöver ej uppge orsak till avbokningen men ska ske via sms och e-post 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 e-post att kunden avbeställer fortsatt städning senast 5 dagar efter provstädningen.

Uppsägningen tas endast emot via e-post. Kommer inte en uppsägning inom 5 dagar så uppstår ett tillsvidare städabonnemang per automatik med ordinarie uppsägningstid.

Vid provstädningen tilldelas en städermedarbetare som kommer vara den fasta städpersonen som besöker kunden. 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.

2.2 Städmallen - vid fortsatt regelbunden städhjälp

Innan första städtillfället svarar kunden på frågor gällande städrutiner och skickar alla svar till arbetsledare. Det finns dock möjlighet att boka in ett personligt möte om kunden önskar det. Efter det upprättas en städmall. Upplägget eller städmallen används sedan under hela städabonnemangets tid. Normalt sett så jobbar Strykfritt Städhjälp Stockholm AB utifrån sin ordinarie städmall som man hittar under fliken ”provstädning” på bolagets hemsida 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 Städhjälp Stockholm

AB erbjuder ett städabonnemang så utgår man från att städmallen kommer bestå under hela den period man är kund hos Strykfritt Städhjälp Stockholm AB. Vissa små ändringar vid enstaka tillfällen går att genomföra. Men ändringar från månad till månad eller från gång till gång accepteras ej. Alla ändringar av städmallen diskuteras med kundens arbetsledare och fastställs skriftligen via e-post.

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 utifrån en upplagd städmall på ett bestämt intervall. Skulle man tillåta extra moment som t.ex. fönsterputs vid ett ordinarie städtillfälle så uppstår en situation där kunden går utan städning under en mycket lång tid i vissa fall (60 dagar vid hemstädning var 4:e vecka). 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 e-post.

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 Städhjälp Stockholm 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 e-post med arbetsledaren.

OBSERVERA!

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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB ska vara extra varsamma med hittas under punkt 14.

2.3 Avtalets löptid och uppsägning

Avtalet mellan kund och Strykfritt Städhjälp Stockholm AB på tjänsten regelbunden hemstädning löper på tillsvidare och saknar bindningstid. Företagskunder har separata avtal beroende på avtalslängd. Uppsägning av avtalet ska ske skriftligen via brev eller via e-post

till info@strykfritt.se. Får ej ske via sms eller per telefon. Strykfritt Städtjänst Stockholm AB har marknadens kortaste uppsägningstider – endast 15 dagar från det att kunden skickat sitt e-post till bolaget om uppsägning, det gäller städfrekvenser varje vecka eller varannan vecka och privatkunder med regelbunden hemstädning. Uppsägningstiden för städfrekvens var 4:e vecka är 60 dagar och 30 dagar för företagskunder.

Utan skriftlig uppsägning via e-post 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. .

Uppsägningstiden på 15 dagar tillämpas alltid förutom vid en provstädning som är förutsättningslös om man meddelar Strykfritt Städtjänst Stockholm AB via e-post senast 5 dagar efter provstädningen att man inte vill fortsätta ha hemstäd via Strykfritt Städtjänst Stockholm 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. Kostnaden blir då enligt avtalad timtaxa på 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 Städtjänst Stockholm 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 - dock ej med rut-avdrag) Under uppsägningstiden gäller att inga extramoment utförs, inga ändringar i arbetsbeskrivningen får göras, inga ändringar utifrån utrymmen och plats (adress) för tjänsteutförandet samt inga ändringar i kundnamn och beställare. Man utför ett ordinarie städpass på ordinarie adress utifrån de bestämmelser man haft innan uppsägningen kommit in.

Den 15 dagars långa uppsägningstiden gäller också vid semestrar och ledighet. Rent praktiskt innebär det att har kunden en inplanerad städning vid säsongstart så ska det städtillfället sägas upp enligt uppsägningsreglerna - via e-post och senast 15 dagar innan inplanerat städtillfälle.

3. Tidsåtgång vid provstädning och vid fortsatt städning

Provstädningen utförs på löpande städtimme. Detta även om kunden har varit överens med Strykfritt om att ordinarie städning önskas till X antal timmar. Upplägget är till för att Strykfritt Städtjänst Stockholm AB ska ha en möjlighet att utföra en insats som ger en god första städupplevelse. Strykfritt Städtjänst Stockholm AB har inga förutsättningar att i förväg veta om tidsbehovet för ett hem. Faktorer som bostadens utformning, möblering, skick, antal

familjemedlemmar, antal barn, husdjur och hur undanplockat det är samt om man underhållsstädar själv har en mycket stor inverkan på städtiden.

Vid en provstädning rådfrågas inte kunden om en tidsutökning utan kunden accepterar att tidstillägg görs utan godkännande. (Gäller endast provstädningen - efter provstädningen sätts en fast städtime utifrån en planerad städmall).

Efter en provstädning ges en realistisk tid av Strykfritt Städhelp Stockholm AB hur lång tid Strykfritt Städhelp Stockholm AB uppskattar att det tar att städa kundens bostad. Har kunden önskat X timmar städning är inte detta alltid realistiskt. Strykfritt Städhelp Stockholm 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. Kontakt med kunder sker också om en tidsökning behövs göras under avtalets gång.

Eftersom kunden och Strykfritt Städhelp Stockholm AB kommit överens om att all kommunikation sker elektroniskt och att ändringar i upplägget inte förutsätter ett godkännande från kunden godkänner kunden eventuella tidspåslag per automatik. Är kunden inte nöjd med tidsökningen ska detta meddelas minst 5 dagar via e-post innan inplanerat städtillfälle. Strykfritt Städhelp Stockholm AB kommer då tillsammans med kunden fram till ett beslut som bägge parter kan acceptera.

Strykfritt Städhelp Stockholm AB jobbar helst med helhetsupplevelser av en städinsats. I praktiken innebär det att kunden bör följa den städtime bolaget rekommenderar för fortsatt ordinarie städning. Är städtime satt i förväg av kunden eller önskar kunden ej följa den rekommenderade städtime kommer helhetsupplevelsen av städinsatsen påverkas negativt. Missade moment eller sämre utförda moment hör till problem som kan uppstå vid en sådan situation.

Kunden accepterar detta upplägg då man genom sitt val avstått från vår beräkning av städtime och valt att köpa i förväg bestämt antal städtime utan att ha låtit Strykfritt Städhelp Stockholm AB beräkna den realistiska städtimeåtgången för att kunna leverera ett fullgod städupplevelse.

Punktstädning är något Strykfritt Städhelp Stockholm AB starkt avråder ifrån och ibland ej kan utföra. Uppfattar Strykfritt Städhelp Stockholm AB att det behövs mer tid för att nå ett resultat måste städtime utökas. Borttagandet av en del arbetsuppgifter är ej möjligt att genomföra i vissa fall.

OBS! Notera gärna att tidsåtgången kan skilja sig markant på en och samma bostad/lokal beroende på hur ofta man har städning. Ändring av städfrekvens ger i princip alltid en annan städtime.

4. Avbokningar och uteblivna städtillfällen

4.1 Avbokningar från Strykfritt Städhjälp Stockholm AB:s sida.

Vid sjukdom från Strykfritt Städhjälp Stockholm AB:s sida gäller att kunden får bestämma om en vikarie kan accepteras. Nekas vikare ses inte detta som en avbokning och självklart är detta helt kostnadsfritt för kunden. Strykfritt Städhjälp Stockholm AB erbjuder ingen kompensation när deras personal måste ställa in men kort varsel och kan heller inte garantera en vikarie på samma tid som inplanerad städning. Inte heller kan vikarie garanteras under en annan tid och närliggande dag. Ingen ersättning / kompensation kan utgå om bolaget inte kommer till kunden pga sjukdom, trafikproblem, missar i schemat, etc. Strykfritt Städhjälp Stockholm AB bistår med att försöka hitta en ny städtid vid mån av tid. Går inte detta ser tillfället som förbrukat och man går på nästa ordinarie städning. Kunden drabbas inte av en kostnad när denne ställer in på kort varsel vid akut sjukdom / oväntad, oförutsägbar händelse som skada / allvarlig händelse . Upplägget är gjort för respekt till att alla kan bli sjuka / och inte alltid kan vara tillgängliga.

4.2 Avbokningar från kundens sida.

Alla avbokningar måste ske per e-post där man tydligt anger kundnamn, städdag och städtid samt anledning till avbokningen.

Om kunden har en eller flera avgiftsfria avbokningar i sitt tjänst kan hen boka av ett visst städtillfälle kostnadsfritt om det sker på rätt så och innan utsatt tid.. Hur många avgiftsfria avbokningar kunder har framgår i själva kundavtalet.

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 plus att man abonnerar på avbokningsmöjligheten minst 2 säsonger.. 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.

Alla avbokningar som ej är akuta måste ske minst 3 arbetsdagar innan kundens ordinarie städtillfälle för att inte full betalning ska utgå för kundens städning/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 e-post. 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

uppgger orsak till avbokningen i sitt första e-post. Akuta avbokningar gäller inte om kunden måste resa bort, har andra ärenden, glömt att ge oss åtkomst till bostaden, missat kontrollera med hantverkare eller annan uppdragsgivare om andra uppdrag sker i bostaden under samma period som krockar med Strykfritt Städtjänst Stockholm AB:s uppdrag.

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 men utan skatteavdraget på 50%. som ur ett lagligt perspektiv inte går att applicera på kundavbokningar då ingen tjänst sker som ger rätten till skatteavdrag.

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.

4.3 Automatisk avbokning från kund vid brist på betalning

Samtliga tillsvidarekunder har städabonnemang som löper på enligt överenskommelse. Avtalet saknar bindningstid men har en uppsägningstid på 15 dagar. Kunder som inte betalar i tid och är sena med sin betalning på sitt städabonnemang med 30 dagar eller mer från fakturans förfallodatum avbokar automatiskt sina nästkommande städtillfällen efter de 30 dagarna räknat från fakturans förfalldag. Avbokningarna är på kundens begäran och är inte kostnadsfria för kunden utan betalas som ett vanligt städtillfälle. Avbokningarna på uppdraget upphör då kunden väljer att betala in alla fordringar vi har på kund enligt faktura.

Självklart kan kunden när som helst säga upp sitt städabonnemang med ordinarie uppsägningstid på 15 dagar även om obetalda och förfallna fordringar finns. Under uppsägningstiden gäller avbokningsreglerna för tjänsten som vanligt. Är kundens faktura för städabonnemanget förfallen mer än 30 dagar är alla städtillfällena efter den tiden automatiskt avbokade av kunden och detta gäller även under en eventuell uppsägningstid.

5. Semester och ledighet hos Strykfritt Städtjänst Stockholm AB

Strykfritt Städtjänst Stockholm AB har semesterstängt varje år under vissa perioder främst under sommaren och specifikt månaden juli och vid jul och nyår. Exakt tid för vår semester hittar kunden alltid under fliken Senaste nytt/Nyheter på bolagets hemsida strykfritt.se. Informationen om ledighet och semester e-postas också ut direkt till kund, skickas ut via nyhetsbrevet och tas upp på våra sociala medier. Dessutom återfinns samma info på fakturorna någon tid innan ledigheten.

Under semestertider/ledigheten är städabonnemanget helt frys för en samtliga privatkunder om inget annat bestämts separat. Inga avbokningar måste användas. Kunder som önskar städning under vår semester e-postar in en förfrågan minst 2 månader innan vår ledighet för att kunna erbjudas städning. Det finns ingen garanti från Strykfritt Städtjänst Stockholm 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.

Företagskunder har inga uppehåll i sitt schema om detta inte kommit överens om separat. Fryst abonnemang betyder att man som kund behåller sin fasta städtid, fasta städvecka och städdag.

Stängt har Strykfritt Städhelp Stockholm 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 ordinarie städtillfälle. Har man exempelvis regelbunden hemstädning varannan vecka och så utfaller en inplanerad städning på en röd dag - exempelvis annandag påsk, då hoppar man över den städningen och nästa städning blir alltså två veckor efteråt. Går det ordna från Strykfritt Städhelp Stockholm 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 Städhelp Stockholm AB hittar en tillfällig lösning och man får hjälp tex veckan efteråt behåller man ALLTID sin ordinarie tid, dag och vecka för städning då tjänsten är en abonnemangstjänst på fast dag och fast tid.

6. Åtkomst städobjekt

För att kunna utföra sina åtaganden måste Strykfritt Städhelp Stockholm 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 och tillträde för balkongen, altanen, tvättstugan och soprummet och självklart trappuppgången.

Ges inte tillgång till bostaden vid inplanerat städtillfälle (exempelvis vid utelåsning där kunden låst lås som vi ej har nycklar till eller glömt sin städdag) och ingen avbokning har skett av samma tillfälle kommer Strykfritt Städhelp Stockholm AB att försöka kontakta kunden på kundens uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en sådan situation uppkommer. Strykfritt Städhelp Stockholm AB måste nå kunden inom 15 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 se som en avbokning från kundens sida.

Strykfritt Städhelp Stockholm AB kommer vänta max 30 minuter från den tiden städningen var inplanerad under förutsättning och kunden har kunnat nås inom de 15 första minuterna och man har fått till en överenskommelse där kunden ser till att städobjektet står öppet inom dessa 30 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 Städhelp Stockholm 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 Städhelp Stockholm AB inte råder över kan kunden ej kräva kompensation av Strykfritt Städhelp Stockholm AB. Strykfritt Städhelp Stockholm AB tar betalt för momentet som det skulle vara utfört. Strykfritt Städhelp Stockholm AB kommer vid sådana tillfällen försöka utföra extramoment i kundens bostad.

7. Procedurer kring sekretess, nycklar och larmhantering och den enskilda städhjälparen

7.1 Procedurer kring lås, larm och andra säkerhetsanordningar

Lås, larm och andra säkerhetsanordningar ska vara felfria och helt fungerande när samarbetet mellan parterna påbörjas. Alla instruktioner om hur lås & larm ska användas ska ske via skriftliga instruktioner per e-post och skickas till arbetsledare om hur exakt dessa fungerar innan eller i direkt efter provstädningen, alla koder och kombinationer ska också anges till arbetsledaren, inte bara personalen. Uppdatering gällande rutiner och ändringar i dessa rutiner gällande lås, larm och säkerhetsanordningar ska fortlöpande ske till Strykfritt Städhelp Stockholm AB vid behov. Missar kunden detta tar Strykfritt Städhelp Stockholm AB inget ansvar om något inträffar.

Man ska även under samarbetet gång informera (sin kontaktperson – arbetsledare per e-post) 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 Städhelp Stockholm AB ansvar för någon händelse som kan inträffa där en skada/fordran uppstår, tex utryckning av vaktbolag. Kommer kunden inte kunna möta Strykfritt Städhelp Stockholm AB:s personal varje gång Strykfritt Städhelp Stockholm AB kommer så är det klokt att fundera på en praktisk nyckellösning. Nycklar är en sak som behandlas väldigt individuellt.

Strykfritt Städhelp Stockholm AB tar gärna emot nycklar då en direktåtkomst till städobjektet skapar en stor flexibilitet för bägge parter. Strykfritt Städhelp Stockholm 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 Städhelp Stockholm 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 Städhelp Stockholm 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

7.2 Den anställde och procedurer kring sekretess

Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 anställde 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB utföra oanmälda drogtestar både på och utanför arbetsplatsen.
- Tillåter Strykfritt Städhjälp Stockholm AB att när som helst utföra kreditkontroller gällande medarbetarens ekonomiska situation.
- Tillåter Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB och till 100 % följa de riktlinjer som Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB och dess personal. Gäller under hela anställningen samt även 20 år efter att medarbetaren har slutat.

7.3 Procedurer kring nycklar (lås) gällande enstaka städhjälpare

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 Städhjälp Stockholm 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

Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB vid ledighet och vid semestrar. Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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.

8. Priser och fakturering och rut-avdrag

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har en tydlig prislista för privatpersoner och företagskunder. De aktuella priserna är utsatta på hemsidan under "priser städning" och är för privatpersoner inklusive moms och efter det 50 % skatteavdraget (som fås direkt på fakturan). Har man inte rätt till skatteavdrag är priset det dubbla för privatpersoner. Företagskunder har en egen prislista och den hittas direkt under fliken "Priser företagsstädning" direkt i huvudmenyn.

8.1 Priser provstädning

Provstädningen debiteras alltid enligt ordinarie timpris gällande kundens abonnemang och eventuella rabatter ges endast till kunder som fortsätter med tjänsten och har minst två sammanhängande städtillfällen utan avbrott direkt efter provstädningen. Med ordinarie timpris menas att timpriset för provstädning är exakt det timpris som man planerat i för nästkommande städningar. Exempel. Kunden väljer regelbunden hemstädning varannan vecka 4 timmar på fredagar som har ett timpris på 239 kr. Väljer kunden att bara ha provstädningen eller provstädningen och endast en återkommande städning efter provstädningen betalar kunden fullt timpris för provstädningen, dvs i det här fallet 239 kr i timmen.

En eventuell rabatt för provstädningen för kunden kan endast en fås vid ett enstaka tillfälle. Rabattens storlek på provstädningen framgår på hemsidan under “priser hemstädning”
Eventuell rabatterat pris på provstädningen gäller för max 4 timmar städ. Sedan är priset enligt ordinarie timpris på tjänsten utifrån kundens valde städdag och städfrekvens.

Priset för en provstädning är så kraftigt rabatterat att priset är långt under självkostnadspris. Därför ges det bara till helt nya kunder och gäller inte om kunden flyttar till en ny bostad. Har uppehåll i tjänsten och börjar på nytt, kundens sambo / partner, blir kund eller annat upplägg där det inte handlar om att prova oss som företag.

Alla provstädningar som utförs hos kunder som på något sätt haft städhjälp via oss - som direkta kunder eller via ens partner klassas som ordinarie städningar (med ordinarie timpris för tjänsten) och här gäller allmänna regler för städabonnemanget.

8.2 Priser fortsatt städning

Det aktuella priserna för regelbunden hemstädning och andra städtjänster är utsatta på hemsidan i huvudmenyn och menyknappen “priser städning” och är för privatpersoner inklusive moms och efter det 50 % skatteavdraget (som fås direkt på fakturan)

Extramoment och engångstjänster som utförs och bokas utanför kundens ordinarie städabonnemang debiteras enligt fast pris som återfinns på hemsidan eller enligt tydligt pris som är bestämt i förväg med arbetsledaren – gäller som sagt engångsuppdrag / extratjänster och extramoment.

Ändringen i timpriset för tjänsten “regelbunden hemstädning” ändras aldrig vid oförutsedda ändringar som vikarier, tidsjustering, rabatter, etc. i praktiken innebär det exempelvis att kunder som regelbunden städning på fredagar inte får ett lägre timpris då en vikarie kommer på måndag och vice versa. Kundens timpris ändras inte vid enstaka och oförutsedda händelser. Det blir varken dyrare eller billigare utan man är fast vid ett bestämt timpris. Samma sak gäller vid rabatter eller tidstillägg. Har du regelbunden hemstädning för ett fast timpris på 3 timmar så får kunden inte ett lägre timpris om den beställer extra städtid på 2 extratimmar för ett enstaka städtillfälle. Timpriset ändras endast då ändringen är tillsvidare och blir ett fast inslag i upplägget. Då uppdateras timpriset upp eller ner - beroende på kunden val.

8.3 Priser extramoment och engångstjänster

Det aktuella priserna för engångsuppdrag är utsatta på hemsidan under “priser” och är för privatpersoner inklusive moms och efter det 50 % skatteavdraget (som fås direkt på fakturan)

Exakt upplägg samt pris och tidsåtkomst av engångsuppdrag / extratjänster och extramoment 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.

9. Fakturering

Fakturering sker 1 gång i månaden, månaden efter städmånaden - betalningsvillkoren är alltid enligt sista betaldatum på fakturan (gäller även påminnelsefakturer samt Inkassokrav) (Betaltiden normalt brukar vara 30 dagar netto för alla kunder. Fakturan skickas via e-post som standard om inget annat avtalats. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfallodatumet på fakturan för att de ska beaktas. Kommer invändningarna efter ett förfallodatum fränsäger sig kunden rätten att kräva att fakturan rättas till.

Kunden är medveten om att all fakturering sker via valt faktureringsätt – dock sker all påminnelsehantering första gången via e-post. Innan påminnelse skickas ut får kunden via e-post information att en påminnelse snart ska skickas ut via e-post och den påminnelsen kommer att kosta enligt lagstadgad påminnelse/förseningstaxa. Kunden har då 24-48 timmar på sig att betala sin förfallna faktura utan att få en påminnelse som kostar. Sker inte betalning enligt den information som finns i utskicket kommer en första påminnelse att skickas till kund. Tänk på att påminnelsekostnaden och förseningsavgiften skiljer sig från privatperson och företag.

Om betalningen efter att påminnelsen har skickats 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 Städhjälp Stockholm AB rätten vid sen betalning (oberoende av orsak) att påföra en påminnelseavgift, Inkassoavgift, lagstadgat ränta samt en aviavgift på påminnelseavgiften. Inkassokrav skickas förutom e-post också skickas ut Kivra och SMS. Aviavgiften tas ut per utsänd brev och avgiften tas ut per utskick och kunder godkänner att det kan uppstå mer än en avgift per ärende.

Kunden är införstådd med att all påminnelse samt Inkassohantering kan ske i egen regi samt av externt bolag som Strykfritt Städhjälp Stockholm AB själv väljer utan kundens godkännande. Kunden ger också Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB anlitar för tillfället inte alls har samma procedurer som Strykfritt Städhjälp Stockholm AB och kontakten kan ske endast via andra kommunikationssätt som brev/app/andra elektroniska kanaler och inte via e-post och brev som är standard hos Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 förfallodatum. Har kunden inte hört av sig innan förfallodatum på fakturan så godtar kunden de extrakostnader som uppstår – trots avsaknad av fakturan.

Detta upplägg är lagstadgad enligt Konsumentverket. Kunden kan inte bestrida en faktura eller påminnelseavgift / Inkassoavgift med anledning av att man inte fått fakturan. Det är enligt konsumentlagen kundens ansvar att betala fakturan i tid - ÄVEN OM MAN INTE FÅTT DEN. <https://www.hallakonsument.se/konsumentratt/regler-for-fakturor-och-paminnelser/>

10. Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner

Kunder som önskar det automatiska skatteavdraget för privatpersoner får automatiskt 50 % RUT-avdrag på fakturan. 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 e-post 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 kundens partner. Man måste alltså bestämma en procentsats som gäller tillsvidare. 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm AB söker skatteavdrag på) ersättning av olika skäl.

Oberoende av skäl till att Skatteverket nekar skatteavdrag så kommer Strykfritt Städhjälp Stockholm AB direkt fakturera ut en extra faktura på den summa kunden har blivit nekad skatteavdrag på plus en administrativ avgift på 599 kr.. Kunden måste betala hela timpriset utan skatteavdrag plus administrationsavgiften 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 KAN ENDAST SÖKA SKATTEAVDRAG DÅ MAN FÅTT BETALT. KUNDER SOM EJ BETALAR FÖR SIN STÄDTJÄNST ENLIGT SISTA BETALNINGSDATUM PÅ FAKTURAN AVSÄGER SIG SIN RÄTT ATT VIA STRYKFRITT SÖKA SKATTEAVDRAG FÖR SIN STÄDTJÄNST. DET GÖR ATT STRYKFRITT FAKTURERAR UT RESTERANDE BELOPP PLUS 599 KR PER I ADMINISTRATIONSavgift PÅ DE STÄDNINGAR MAN INTE KAN SÖKA RUT-AVDRAG PÅ..

ADMINISTRATIONSavgiften utgår för att STRYKFRITT 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 ÄNDRAS OCH SEDAN SKAPAS EN EXTRA FAKTURA PÅ NYTT.

11. Reklamationer och försäkringar

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har ett mycket gott försäkringsskydd för sina anställda och för kundens hem. Vårt försäkringsbolag täcker skador upp till 10 miljoner kronor orsakade av oss hemma hos en kund.

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 att 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 Städhjälp Stockholm AB som åsamkat skadan, kommer Strykfritt Städhjälp Stockholm AB ersätta kunden.

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB:s försäkring täcker skador som inte har orsakats av slarv.

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har ingen drulleförsäkring, men kan själv stå för kostnaden om Strykfritt Städhjälp Stockholm AB utan tvivel varit orsaken till skadan. Kundens hem är alltid försäkrat om det till exempel blir en kortslutning pga. att dammsugaren blir överhettad 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 Städhjälp Stockholm AB inte varit slarvigt och vårdslöst så ersätter vårt försäkringsbolag skador på fast och lös egendom i ditt hem. Om Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har varit vårdslösa så ersätter vi kunden själva.

12. Kompensation, prisavdrag och ersättning.

OBSERVERA! Alla reklamationer och frågor om kompensation tas direkt med Strykfritt Städhjälp Stockholm AB via e-post och kan inte behandlas per telefon. För att kompensation ska betalas ut måste en reklamation ha gjorts enligt vår överenskommelse. (Se punkt 13). Alla reklamationer gällande skador ska komma in senast 2 veckor från städtillfället där skadan uppkom. Kommer reklamationen in senare så är kunden medveten om och accepterar att den inte kommer att beaktas.

För utbetalning vid skada så måste reklambblanketten 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 reklambblanketten 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. Alla reklamationer som godkänts och där Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har satt ett ersättningsbelopp ska administreras av kunden inom 3 månader från beslut om ersättning. Annars uteblir ersättningen och ersättningsmöjligheten anses förbrukad.

Exempel: Kunden har fått en vas skadan under städningen. Reklamationen görs och ersättning utlovas till kund i form av ersättning vid uppvisande av kvitto på inköpt ny produkt. Detta inköp måste göras och REDOVISAS av kunden senast 90 dagar från det att ersättningsbeslut har tagits av Strykfritt Städhjälp Stockholm AB. Görs inköpet senare ersätter Strykfritt Städhjälp Stockholm AB inte kunden. Samma sak om kunden skickar kvitto på transaktionen i tid. Då utgår heller ingen ersättning.

Strykfritt Städhjälp Stockholm 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. Ersättningen 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhjälp Stockholm 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.

Oberoende om en skada uppstår eller om kunden har någon invändning på tjänsten ska alltid ersättning betalas enligt faktura då Strykfritt Städhjälp Stockholm AB säljer städtime - inte städupplevelser. Kunden fransäger sig rätten att bestrida en faktura då man är missnöjd med städresultatet oberoende vad orsaken är (missade moment, dåligt utförda moment, missade/dåligt utförda områden, rum, osv). Städupplevelser är alltid subjektiva och kunden förstår att Strykfritt Städhjälp Stockholm AB inte kan ta hänsyn till vad kunden anser om utförandet av själva tjänsten. Kunden fransäger sig rätten att bestrida en faktura vid en skada då man önskar kvitta skadan mot fakturan. Inga kvittningar går att göra mot fakturor då RUT-avdraget gör så att kunden bara betalar 50% av totalpriset för tjänsten. Resten täcks av skatteavdraget. Kvittade rabatter blir helt skeva och därför går det inte göra.

12.1 Kompensation - skada vid städning

Samtal 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 e-post. 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 Städhjälp Stockholm AB är tvungna att ha omständigheterna klara för sig under hela samarbetet.

Med standardiserade tillvägagångssätt menas att Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 e-post 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 Städhjälp Stockholm 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 Städhelp Stockholm AB:s anställda försiktigt 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 Städhelp Stockholm 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 Strykfritt Städhelp Stockholm 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 nekas 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 Städhelp Stockholm 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 Städhelp Stockholm 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 Städhelp Stockholm AB kommer till kunden. Annars ges inte ersättning vid en eventuell skada. Ingen ersättning ges heller ytor som används som arbetsyta av kunden. kan gälla exempelvis kylskåp / frysar och liknande, Gäller om kunden normalt själv fäster saker på skåpet som magneter, post it lappar, klistermärken etc. Är / används ytan som en arbetsyta vet kunden att de kan uppkomma märken när saker förflyttas på ytan och kommer därför inte ha några ersättningskrav om en skada uppstår.

Vid följdskador som t.ex. ett märke på ett golv när en laptop eller en mobil far i golvet ersätts inte om det skadade 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 Städhelp Stockholm AB vill informera att avdrag på en eventuell faktura inte får ske utan vårt medgivande, även vid skador som enligt kunden tillfogats av Strykfritt Städhelp Stockholm 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 Städhelp Stockholm AB handskas med samtliga skador precis som alla hemförsäkringsbolag gör.

Vid fall där kunden och Strykfritt Städhelp Stockholm 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 Städtjänst Stockholm 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 Städtjänst Stockholm 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 Städtjänst Stockholm 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 ersätts av Strykfritt Städtjänst Stockholm AB om skadan uppkommit av vårdslös hantering från företagets sida. Givetvis tar då dessutom Strykfritt Städtjänst Stockholm 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 städmaterial 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 arbetsmaterial 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 för att tvättmaskin och torktumlare är tömda, rengjorda och fungerande innan varje städtillfälle. Kunden bistår med och underhåller inköp av tvättmedel och sköljmedel så att tjänsten kan utföras. 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 e-post 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 städmaterial och städutrustningen i sin bostad.

Kompensation på förstörd tvätt ges ENDAST då kunden före uppdragets början skickat in klara instruktioner via e-post 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 vald temperatur av städhjälparen. 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 e-post 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 e-postinstruktioner för Strykning så ersätts inte skadade plagg, oberoende hur dessa skador uppkom.

12.2 Kompensation - missnöje vid städning

Strykfritt Städhelp Stockholm AB strävar efter långvariga lösningar baserade på feedback och kommunikation. Har kunden påpekat att något missats eller blivit dåligt utfört vid ett städtillfälle kommer Strykfritt Städhelp Stockholm AB självklart ta hand om denna miss vid nästkommande städtillfälle, dock bara om ett sådant finns inplanerat. Uppkommer inget inplanerat städtillfälle direkt efter reklamationen så behöver bolaget inte rätta till eventuella moment som kunden haft synpunkter på. Ingen ersättning i form av tids eller prisavdrag kan begäras av kunden.

Strykfritt Städhelp Stockholm AB kan vid ett missnöje alltid byta ut personal för kunden. Dock ej under uppsägningstiden. (Läs mer under uppsägningar)

Strykfritt Städhelp Stockholm AB säljer städtimmar. Bolaget tar bara betalt för detta. Om man är missnöjd får man direkt avbryta samarbetet (uppsägningstiden för tjänsten beaktas normalt). Dock betalar kunden alltid för den tid Strykfritt Städhelp Stockholm 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.) Det är omöjligt att ge en korrekt rabatt utifrån en missad dammsuget golv i hallen, eller ej rengjord spegel. Vissa kunder kan tycka att de ska ha 10% rabatt på en viss miss medan andra tycker att de ska ha 100% rabatt på samma miss.

En städupplevelse är individuell och Strykfritt Städhelp Stockholm AB kan inte ha en individuell prissättning beroende på hur en viss kund känner för vår insats vid ett visst tillfälle. Därför har vi ett enkelt upplägg. Kunden saknar helt bindningstid och är kund bara om hen är nöjd. Det gör att bolaget hela tiden måste anstränga sig. Ibland når vi som bolag inte ända fram och då lutar vi oss mot avtalet och avslutar snabbt och effektivt om kunden så önskar och man inte kommer överens. Bra för kunden - bra för oss. Enklare kan det inte bli.

Strykfritt Städhelp Stockholm AB erbjuder INTE direkta omstädning av hela bostäder/lokaler eller delar av bostaden/Lokalen/ då 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 Städhelp Stockholm AB:s medgivande.

Strykfritt Städhelp Stockholm AB vill också påpeka att 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..

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 Städhjälp Stockholm AB under en längre tid.

Kvalitén på städningen kan variera och även sjunka om bostaden lämnas i ett annat skick än vid provstädningen. Vid sämre undanplock i hela bostaden blir städningen automatiskt mindre effektiv då tiden för själva städningen blir kortare, då Strykfritt Städhjälp Stockholm AB .

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 dammsugarpåsen är utbytt eller så pass tom att man utan problem kan dammsuga hela bostaden minst några gånger till med den befintliga påsen.

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 Städhjälp Stockholm 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. Kunden vet därför om att den helt och hållet ansvarar för att tillhandahålla bra städutrustning till varje gång och tar på sig ansvaret för eventuella skador och förseningar, missade och eftersatta moment om städutrustningen inte har kontrollerats och är i bra skick från gång till gång. Samma sak gäller vid tvätt. Vid egen tvättmaskin är det kunden som ska säkerställa att maskinen är tömd och ren när vårt uppdrag börjar.

Strykfritt Städhjälp Stockholm 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 att 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 Städhjälp Stockholm 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 sida inte får det resultat den önskar och då får kunden givetvis säga upp tjänsten.

13. Tvist

Tvist med anledning av kundens avtal och tjänstens användarvillkor ska avgöras i svensk domstol i Stockholms län.

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

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

Ersättningstabell för bygnadsdel

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