

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 städtjänsterna för privatkunder som man bokar upp på strykfritt.se. Kunden har läst, godkänt och accepterat användarvillkoren innan man ingått ett onlineavtal med Strykfritt Städhjälp Stockholm AB innan första städtillfället.

Följande punkter som behandlas i användarvillkoren för tjänsten:

1. Kontraktsskrivning och kommunikation mellan Strykfritt och kunden	Sida 1-2
2. De olika städtjänsterna och vad som gäller för var och en	Sida 2-21
• 2.1. Regelbunden hemstädning	Sida 2-11
• 2.2. Engångsstädning	Sida 11-13
• 2.3. Fönsterputs	Sida 13-15
• 2.4. Storstädning / Visningsstädning (Exakt likadana tjänster)	Sida 15-18
• 2.5. Flyttstädning	Sida 18-20
• 2.6. Övriga städtjänster privatkund	Sida 21
3. Priser och fakturering samt rut-avdrag	Sida 21-25
4. Procedurer kring sekretess, nycklar/åtkomst och larmhantering samt de enskilda städhjälparna	Sida 25-29
5. Skador och försäkringar	Sida 29-30
6. Kompensation, prisavdrag och ersättning	Sida 30-37
7. Tvist	Sida 37
8. Bilagor	Sida 37-39

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

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 måste lämna ett (ej flera) giltigt personnummer vid kontraktsskrivning för att våra försäkringar ska gälla och för att kunden eventuellt ska få ett rut-avdrag direkt på fakturan.

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. 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 då kunden är skyldig att hämta sådan information själv..

För att underlätta kommunikationen rekommenderar Strykfritt Städtjänst Stockholm AB att varje kund lägger till Strykfritt Städtjänst Stockholm AB i sina kontakter på telefonen och datorn och lägger till info@strykfritt.se och mailer@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.

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.

2. De olika städtjänsterna och vad som gäller för var och en.

- 2.1. Regelbunden hemstädning
- 2.2. Engångsstädning
- 2.3. Fönsterputs
- 2.4. Storstädning / Visningsstädning (Exakt likadana tjänster)
- 2.5. Flyttstädning
- 2.6. Övriga städtjänster privatkund

2.1. Regelbunden hemstädning (städfrekvens varje, varannan, var 4:e vecka, flexstäd)

- 2.12. Provstädningen – den första städningen - gäller bara vid regelbunden hemstädning.
- 2.13. Tidsåtgång vid provstädning och vid fortsatt städning
- 2.14. Städmallen - vid fortsatt regelbunden hemstädning
- 2.15. Avtalets löptid, avbokningar och uppsägning av tjänst regelbunden hemstädning
- 2.16. Semesterstängt, uppehåll och frysta städabonnemang
- 2.17. Flex städabonnemang

2.12. Provstädningen – den första städningen - gäller bara vid regelbunden hemstädning.

Kunden har en provstädning på en bestämd dag och tid och städfrekvens som bekräftas av arbetsledaren via e-post. Denna dag och tid blir kundens fasta dag och tid vid fortsatt regelbunden hemstädning och kan inte ändras utan Strykfritt Städtjänst Stockholm AB:s skriftliga godkännande via e-post. Kunden har därför noga kontrollerat att tiden och dagen för provstädningen passar hela hushållet framöver.

OBS! Tänk på att en provstädning har begränsad tidsram och huvudsyftet är att planera fortsatt hemstädning hos kunden. Det innebär att det INTE alltid är möjligt att gå igenom alla inplanerade moment enligt städmallen och alla utrymmen kanske inte bearbetas direkt utan lämnas till efterkommande städtillfällen.

Innan provstädningen har kunden haft möjlighet att delge uppgifter om städobjektets yta, skick, möblering, nuvarande städfrekvens och önskad städfrekvens samt andra uppgifter för en beräkning av städtid.

Beroende på hur mycket och hur korrekt info Strykfritt fått av kunden har man beräknat en uppskattad städtid för fortsatt städning efter provstädning. En provstädning utförs ALLTID på löpande städtimme och efter provstädningen får kunder reda på om den uppskattade städtiden kan stämma för fortsatt tjänst.

Provstädningen kan ta betydligt längre tid än den framtida regelbundna hemstädningen. Det beror på att olika hushåll underhållsstädas olika frekvent. Underhållsstädas du som kund några gånger i månaden och det är rent i bostaden kommer provstädningen inte skilja mycket i tid från den beräkning som Strykfritt gör på sidan strykfritt.se.

I fall där kunden inte underhållsstädas själv tätt inpå provstädningen så kan den uppskattade tiden utökas utan godkännande och provstädningen görs som sagt på löpande städtimme. Även om kunden underhållsstädas själv kan provstädningen ta betydligt längre tid än beräknat då städhjälparen alltid vill arbeta igenom bostaden så noga man kan utifrån Strykfritts standard och kunden godkänner att det är städhjälparen som bestämmer tidsåtgången för provstädningen utan kundens godkännande.

Önskar kunden att provstädningen INTE ska överstiga den inplanerade städtiden ska den säga till detta till arbetsledaren innan provstädning via e-post.

Fortsatt städtid beräknas av städhjälparen på plats och bestäms ej av kunden i ordinarie fall. Skulle kunden önska en kortare städtid än Strykfritts rekommendation, är detta endast möjligt vid överenskommelse med arbetsledare och i enstaka fall. Vid minskad städtid utifrån den rekommenderade städtiden är kunden medveten om att en städupplevelsen blir sämre då kunden accepterat att vissa moment inte utförs eller utförs mindre noggrant.

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.

2.13. Tidsåtgång vid provstädning och vid fortsatt städning, städfrekvens varje vecka och varannan vecka.

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 och hur ofta man underhållsstädar själv har en mycket stor inverkan på städtiden. Förutsättningarna kan även skilja från gång till gång utan Strykfritt vetskap om det i förväg.

Efter en provstädning ges en uppskattad framtida städtime av Strykfritt Städtjänst Stockholm AB om hur lång tid Strykfritt Städtjänst Stockholm AB uppskattar att det tar att städa kundens bostad.

Har kunden önskat X timmar städning är inte detta alltid realistiskt. Strykfritt Städtjänst Stockholm AB vill poängtera att man ibland måste gå upp i städtime. Dock så upplyser Strykfritt 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 under avtalets gång.

Ibland sker överenskommelser om bestämd städtime av kunden. Är städtiden satt i förväg av kunden eller önskar kunden ej följa den rekommenderade städtiden 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 städtiden och valt att köpa i förväg bestämt antal städtime utan att ha låtit Strykfritt Städtjänst Stockholm AB beräkna den realistiska städtimeåtgången för att kunna leverera ett fullgod städupplevelse.

Punktstädning är något Strykfritt Städtjänst Stockholm AB starkt avråder ifrån och ibland ej kan utföra. Uppfattar Strykfritt Städtjänst Stockholm AB att det behövs mer tid för att nå ett resultat måste städtiden 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.

2.13. Tidsåtgång regelbunden hemstädning städabonnemang var 4:e vecka:

Vid städfrekvens var 4:e vecka finns det inte någon fast städtime utan städningen görs på löpande städtime. Städtiden inför varje träff beror mycket på hur kunden förbereder bostaden mellan städtillfällena. Kundens paus i städningen varierar mellan 30 dagar och flera månader ibland och därför går ingen städtime att fastställa.

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB bestämmer med kundens godkännande efter första provstädningen hur mycket tid man kan behöva för städuppdraget men denna tidsåtgång kan ändras utan godkännande då det inte går att uppskatta hur mycket kunden själv städat under tiden

Gällande priser för tjänsten syns priset i huvudmenyn “våra städtjänster” på strykfritt.se.

2.14. Städmallen - vid fortsatt regelbunden hemstädning

Kunden är medveten om 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 veckindelning under hela abonnemangstiden om inget annat avtalas separat. Kunden måste därför själv hålla koll på om hur veckindelningen utfaller speciellt vid semestertider, nyår och andra uppehåll under året då det ibland ändras från exempelvis jämn vecka till ojämn vecka.

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. Tidsändringar av individuella städpass avtalas separat per e-post eller sms.

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har rätt att komma till kunden 60 minuter tidigare än planerad städpassetid 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 städpassetiden 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 kompensation ges från Strykfritt Städhjälp Stockholm AB:s sida vid förseningar eller avbokningar av tjänsten vid oförutsedda händelser.

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 men självklart kan dessa tjänster läggas till. 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.

2.15. Avtalets löptid, avbokningar och uppsägning av tjänst regelbunden hemstädning

Varje kund som har en provstädning tecknar ett avtal om regelbunden hemstädning. Avtalet mellan kund och Strykfritt på tjänsten regelbunden hemstädning löper på tillsvidare och saknar bindningstid och har en viss uppsägningstid.

Provstädningen är helt förutsättningslös och kunden kan välja att inte fortsätta tjänsten utan någon som helst motivering. Uppsägningen måste dock ske via e-post och senast 5 dagar efter provstädningstillfället.

Bindningstider och uppsägningstider

Provstädningen – den första städningen, kan kunden avboka och omboka utan kostnad om det görs minst 24 timmar innan Strykfritt Städtjänst Stockholm AB kommer till kund via e-post.

Kommer inte en uppsägning inom 5 dagar så fortsätter städabonnemang per automatik med ordinarie uppsägningstid - 15 dagar för städfrekvens varje och varannan vecka, 60 dagar för städfrekvens var 4:e vecka. Ingen bindningstid finns som sagt på tjänsten regelbunden hemstädning.

Utan skriftlig uppsägning via e-post löper städabonnemanget på tillsvidare och alla överenskommelser om avbokningar och liknande punkter i avtalet gäller och alla överenskommelser ska hållas tills abonnemanget blir uppsagt på ett överenskommet sätt.

Avbokningar från Strykfritt Städtjänst Stockholm AB:s sida.

Vid sjukdom från Strykfritt Städtjänst Stockholm 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. Strykfritt Städtjänst 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 Städtjänst 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 / allvarig händelse . Upplägget är gjort för respekt till att alla kan bli sjuka / och inte alltid kan vara tillgängliga.

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 sätt 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. OBS! Extra avbokningsmöjligheter kan inte läggas på på städfrekvens var 4:e vecka där det helt saknas möjligheter att boka av.

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 uppger 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 Städhjälp 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.

Avbokning vid städabonnemang var 4:e vecka.

Vid städningar var 4:e vecka finns inga möjligheter att avboka (oberoende orsak) städtillfällen utan kostnad som går att göra vid städfrekvens varannan vecka och varje vecka.

Upplägget med noll kostnadsfria avbokningsmöjligheter vid städ var 4:e vecka beror på att om en kund avbokar en städning är det 60 dagar mellan städtillfällena och de gör att Strykfritt Städhjälp Stockholm AB ytterst sällan klarar av att utföra ett bra jobb på bestämd tid med kunden om en sådan händelse inträffar.

Vid enstaka fall kan Strykfritt Städhjälp Stockholm AB erbjuda kostnadsfri ombokning vid önskemål. Men bara i fall där kundens ordinarie städhjälp har en ledig städ tid 7 dagar

(före eller efter) kundens schemalagda städtid. Detta beslut tas av arbetsledaren när frågan ställs.

Kan/vill inte kunden ta emot oss så betalar kunden full betalning för den avbokade städtiden/uteblivna städningen med skillnaden att skatteavdraget inte appliceras (gäller RUT-kunder). Med full betalning menas kunden ordinarie timpris och de antal inplanerade städtimmarna som har varit schemalagda.

Automatisk avbokning från kund vid brist på betalning

Är kunden sen med betalningen med mer än 15 dagar sett från förfallodatum avbokar kunden automatiskt sina nästkommande städtillfällen tills den förfallna fakturorna är fullbetalda. Även om ett städtillfälle avbokas betalar kunden fullt ut för städtillfället. Rut-avdrag fås inte på avbokade städtillfällen.

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

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 det 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 Städhjälp Stockholm AB inte introducerar ny personal under kundens uppsägningstid, även om uppsägningen kommit in efter att 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.

2.16. Semesterstängt, uppehåll och frysta städabonnemang

Strykfritt Städhjälp 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 skickas också ut direkt till kund via e-post, skickas

men 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 fryst för 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 Städhjälp 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 Städhjälp 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 Städhjälp 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 Städhjälp 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.

2.17. Flex städabonnemang

Flex städabonnemang innebär ett flexibelt städabonnemang var 4:e vecka. Strykfritt Städhjälp Stockholm AB återkommer till kunden veckan innan den inplanerade städveckan och frågar om kunden önskar få en städning utförd. Strykfritt erbjuder kunden hela urvalet av lediga städdagar och städtider som finns för tillfället i schemat och ger kunden möjligheten att tacka ja eller nej till uppdraget

Tjänstutförandet sker någon gång mellan måndag och fredag mellan kl.7:30 och 17:00. Dagar och tider kan komma att skilja sig från varje städgång. Vid flexabonnemang har kunden ingen fast städtid utan städningen görs på löpande städtimme. Städtiden inför varje träff beror mycket på hur kunden förbereder bostaden mellan städtillfällena. Kundens mellanrum varierar mellan 30 dagar och flera månader ibland och därför går ingen städtid att fastställa. Kunden har inte någon fast städpersonal.

Bindningstid och uppsägningstid saknas helt för abonnemanget. Inga extra avgifter tillkommer för städabonnemanget. Dock handlar städtjänsten om ett abonnemang trots allt.

Nekar kunden att vi kommer 3 gånger under ett år, sägs avtalet upp. Inga kostnader uppstår för kunden. Tjänsten avslutas helt enkelt och Strykfritt kommer inte påminna om möjligheten till städ mer gånger.

Gällande priser för tjänsten syns priset i huvudmenyn "våra städtjänster" på strykfritt.se.

Vid flex städtjänst får man avboka städningen senast 24 timmar innan städtillfälle utan kostnad - gäller om man tackat ja till ett städtillfälle. Vi akuta fall så som exempelvis ett snabbt insjuknande/skada/allvarlig oförutsedd händelse (sjukhusvistelse, förlösning, brand, inbrott och andra allvarliga händelser hos kunden och eller hos någon i kundens familj får man avboka städningen senast 3 timmar innan utan kostnad

Alla avbokningar måste göras via sms och via mail. Alla kontaktuppgifter finns på vår hemsida längst 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, missat kontrollera med hantverkare eller annan uppdragsgivare om andra uppdrag sker i bostaden under samma period som krockar med Strykfritt Städ hjälp Stockholm AB uppdrag.

2.2. Engångsstädning

- 2.21. Inbokning av tjänst samt eventuell avbokning
- 2.22. Städmallen - vad städas
- 2.23. Tidsåtgång och pris
- 2.24. Städutrustning - kunden kan välja upplägg
- 2.25. Nöjd kundgaranti

2.21. Inbokning av tjänst samt eventuell avbokning

Tjänsten engångsstädning bokas upp via hemsidan strykfritt.se. På varje undersida kan kunden fylla i ett intresseformulär som fås in och utifrån kundens behov erbjuds en inbokning av tjänsten på en specifik dag och tid via ett avtalsförslag.

Avtalet fylls i innan tjänstetillfället vilket gör att kundens hem är helförsäkrat och RUT-avdrag får sökas. Kunden bokar upp sig på en engångsstädning som kan avbeställas kostnadsfritt 24 timmar innan besöket. Priset för tjänsten är enligt hemsidan "priser engångsstädning" och är på löpande städtimme - se rubrik tidsåtgång nedanför

2.22. Städmallen - vad städas

I huvudmenyn på strykfritt.se finns alla våra tjänster utsatta. Här beskrivs noggrant vad som bör gås igenom i varje tjänst. Tänk på att den beräknade eller planerade städtiden ibland inte alltid kan hållas. Städtiden är grunden till hur mycket man hinner med att städa. Vid

eventuell beräkning av städttid vid fast pris på tjänsten eller en bestämd städttid utgår vi att bostaden är i ett skick där man kan börja städa utan att man behöver utföra sanering, röjning eller undanplock.

På undersidan "Engångstädning Stockholm" som hittas i huvudmenyn och har direktlänk: <https://strykfritt.se/vara-stadtjanster/engangsstadning-stockholm/> beskrivs vilka moment, rum och utrymmen är tänkt att Strykfritt ska gå igenom och vad som ska utföras i respektive utrymme eller under respektive moment under rubriken: Vanliga frågor - Tjänsten "Engångstädning Stockholm"

Även information om vad kunden ska ha hemma finns under rubriken: Vanliga frågor - Tjänsten "Engångstädning Stockholm" - Ska jag ha städutrustning hemma? finns det beskrivet vad du ska bistå Strykfritt med om du beställt tjänsten engångstädning med egen utrustning. Tänk på att om du inte bistår oss med utrustning eller om utrustningen är gammal, trasig eller rengjord kan städinsatsen bli sämre, men även inte alls utföras som Strykfritt bestämmer så.

I värsta fall kan skadad eller gammal utrustning ge skador. Samma sak gäller städmedel. De medel vi får är beprövade av dig och kunden tar ansvar för att dina material och ytor tål dessa medel.

2.23. Tidsåtgång och pris

Priset för tjänsten engångstädning är enligt hemsidan "priser engångstädning" och tjänsten har ett fast timpris enligt tidsåtgång.

Tidsåtgången för en städning kan variera och även om en kund har en önskad städttid eller uppskattad städttid kan den städtiden behöva utökas beroende på skicket på bostaden vid städtillfället.

Kunden ger Strykfritt rätt att arbeta så länge som det behövs utan godkännande och är medveten och accepterar kostnaden för att tjänsten utförs på löpande städttimme tills ett fullgott helhetsresultat uppnåtts.

Kunden har rätt att med hjälp av bilder och information be om en uppskattad tidsåtgång som kan uppges innan städstart om detta är möjligt.

Kunden är dock medveten om att en uppskattning inte alltid är korrekt då det är svårt att via bilder se om en bostad har varit underhållstädd veckovis eller inte har varit städad på flera månader.

I enstaka fall där kunden gjort bestämt inköp av exakt antal städttimmar bestäms detta med arbetsledare via mail innan städuppdragets start och då är kunden medveten om att inköp av städttimmar innebär ett städstopp även om många moment finns kvar eller inte har städats klart.

2.24. Städutrustning vid engångsstädning - kunden kan välja upplägg

Dyrare alternativ utan förberedelser för kunden - Mer om priset på "priser engångsstädning" i huvudmenyn på strykfritt.se

- Tjänsten utförs med Strykfritts städutrustning och städmedel. En servicebil bokas in kostnadsfritt med allt som behövs för att utföra tjänsten.

Mer prisvärt alternativ med förberedelser för kunden - Mer om priset på "priser engångsstädning" i huvudmenyn på strykfritt.se

- Tjänsten utförs med kunden städutrustning och städmedel. Kunden har sitt städmaterial som dammsugare, mopp, mikrofibertrasor och städmedel för golv, badrum och kök. Exakt lista vad kunden ska ha hemma hittas i huvudmenyn under tjänsten "engångsstädning Stockholm"

2.25. Nöjdkund garanti

- För att kunden ska känna sig trygg lämnar vi alltid 24 timmars garanti på utförd städtjänst. Garantin innebär att om kunden anser att städningen inte är korrekt utförd så kontaktar oss och vi ser till att inom 48 timmar åtgärda eventuella brister. Efter 24 timmar från städtillfället ansvarar Strykfritt inte för brister i städmoment / missade städytor / skador som kunder kan ha synpunkter på och kunden fransäger sig möjligheten att efter den tiden kräva kompensation i någon form.
- OBS! I det fall där stätid har bestämts/önskats av kund gäller ingen nöjdkundgaranti och Strykfritt kommer inte att erbjuda kompensation i form av ersättning eller omstädning. Det beror på att städtiden kan begränsa städresultatet och har man inte tid att fullfölja olika städmoment samt utrymmen kan INTE garantin erbjudas.
- Ingen kompensation i form av ersättning eller annat utgår i de fall kund själv väljer att åtgärda eventuella felaktigheter/brister innan vi fått chansen att åtgärda de brister som rapporterats in.
- Garantin gäller endast om vi städar med Strykfritts städutrustning och städmedel. Strykfritt vet inte om den utrustning man får är helt fungerande, i bra skick och rengjord. Man vet inte heller om utrustningen håller måttet för en professionell städsinsats. Därför kan man heller inte garantera städresultatet.

2.3. Fönsterputs

- 2.31. Inbokning av tjänst samt eventuell avbokning
- 2.32. Städmallen - vad putsas
- 2.33. Tidsåtgång och pris
- 2.34. Städutrustning

- 2.35. Nöjdhetsgaranti

2.31. Inbokning av tjänst samt eventuell avbokning

Tjänsten fönsterputs bokas upp via hemsidan strykfritt.se. På varje undersida kan kunden fylla i ett intresseformulär som fås in och utifrån kundens behov erbjuds en inbokning av tjänsten på en specifik dag och tid via ett avtalsförslag.

Avtalet fylls i innan tjänstetillfället vilket gör att kundens hem är helförsäkrat och RUT-avdrag får sökas. Kunden bokar upp sig på en fönsterputs som kan avbeställas kostnadsfritt 24 timmar innan besöket.

2.32. Städmallen - vad putsas

I huvudmenyn på strykfritt.se finns alla våra tjänster utsatta. Här beskrivs noggrant vad som bör gås igenom i varje tjänst.

På undersidan "Fönsterputs Stockholm" som hittas i huvudmenyn och har direktlänk: <https://strykfritt.se/vara-stadtjanster/fonsterputs-stockholm/> beskrivs vilka moment är tänkt att Strykfritt ska gå igenom samt vad du ska förbereda inför städstart.

Följande ingår fönsterputsningen::

I det fasta priset på visningsstädning/storstädning ingår fönsterputs som gäller 4 sidiga standardfönster utan spröjs max höjd 2,80 cm räknat från golv till fönstrets övre del. Specialfönster prissätts individuellt. Vid treglasfönster tillkommer en extra avgift. Fönsterputs är något som kan avbeställas om kunden så önskar. Då offereras städuppdraget individuellt. Fönsterputs utföres endast då temperaturen utomhus överstiger +5 grader och utföres ej då det regnar (bokas ej in om man vet om väderförutsättningarna och kan avbokas (även per omgående) om vädret ändras oförutsett - exempelvis samma dag.

Innan vi kommer till er så vill vi att ni som kunder förbereder några saker så att ni underlättar vårt arbete.

- Se till att alla fönster går att öppna, även "inuti". Får vi ej upp fönstren kommer dessa ej att putsas.
- Se till att flytta på vaser, böcker och prydnadsföremål från fönstren.
- Se till att rullgardiner är bortplockade. Är detta ej gjort utföres inte fönsterputsning på det fönstret.
- Se till att flytta på möbler som står i vägen så att vi har full åtkomst.

Vad ingår inte

- Fönsterputs av balkong / terrass har fast pris för en balkong / terrass. Priset uppges i kundavtalet och på hemsidan under respektive tjänsts priser som återfinns i huvudmenyn.

2.33. Tidsåtgång och pris

Priset för tjänsten är enligt hemsidan "priser fönsterputs " och tjänsten har ett fast pris plus eventuella påslag om inte kunden informerat oss innan. De kan handla om att fönstren har spröjs, har fler sidor än beräknat (standard prispförslag bygger på tvåglasfönster med 4 sidor att putsas), inte går att öppna, är mycket svåråtkomliga, kräver specialstegar eller klättringsutrustning för utföranden.

2.34. Städustrustning

- Tjänsten utförs alltid med Strykfritts professionella städustrustning och städmedel. En servicebil bokas in kostnadsfritt med allt som behövs för att utföra tjänsten.

2.35. Nöjdkund garanti

- För att kunden ska känna sig trygg lämnar vi alltid 24 timmars garanti på utförd fönsterputs. Garantin innebär att om kunden anser att fönsterputsningen inte är korrekt utförd så kontakter kunden oss och vi ser till att inom 72 timmar åtgärda eventuella brister. Efter 24 timmar från städtillfället ansvarar Strykfritt inte för brister i städmoment / missade städytor / skador som kunder kan ha synpunkter på och kunden fransäger sig möjligheten att efter den tiden kräva kompensation i någon form

2.4. Storstädning / Visningsstädning (Exakt likadana tjänster)

- 2.41 Inbokning av tjänst samt eventuell avbokning
- 2.42 Städmallen - vad städas
- 2.43 Tidsåtgång och pris
- 2.44 Städustrustning
- 2.45 Nöjdkund garanti

2.41. Inbokning av tjänst samt eventuell avbokning

Tjänsten storstädning/visningsstäd bokas upp via hemsidan strykfritt.se. På varje undersida kan kunden fylla i ett intresseformulär som fås in och utifrån kundens behov erbjuds en inbokning av tjänsten på en specifik dag och tid via ett avtalsförslag.

Avtalet fylls i innan tjänstetillfället vilket gör att kundens hem är helförsäkrat och RUT-avdrag får sökas. Kunden bokar upp sig på en fönsterputs som kan avbeställas kostnadsfritt 24 timmar innan besöket.

2.42. Städmallen - vad städas

I huvudmenyn på strykfritt.se finns alla våra tjänster utsatta. Här beskrivs noggrant vad som bör gås igenom i varje tjänst. Tänk på att den beräknade eller planerade städtiden ibland inte alltid kan hållas, även om tjänsten utförs till fast pris. Städtiden är grunden till hur mycket man hinner med att städa. Vid eventuell beräkning av städtid vid fast pris på tjänsten eller en bestämd städtid utgår vi att bostaden är i ett skick där man kan börja städa utan att man behöver utföra sanering, röjning eller undanplock.

På undersidan "Storstädning Stockholm" som hittas i huvudmenyn och har direktlänk: <https://strykfritt.se/vara-stadtjanster/storstadning-stockholm/> beskrivs vilka moment, rum och utrymmen är tänkt att Strykfritt ska gå igenom och vad som ska utföras i respektive utrymme eller under respektive moment under rubriken: Vanliga frågor - Tjänsten "Storstädning Stockholm"

2.43. Tidsåtgång och pris

Priset för tjänsterna storstädning och visningsstädning är enligt hemsidan "priser storstädning" och tjänsten har ett fast pris plus eventuella påslag som beskrivs nedanför.

Följande ingår i visningsstädning/storstädning:

I det fasta priset på visningsstädning/storstädning ingår fönsterputs som gäller 4 sidiga standardfönster utan spröjs max höjd 2,80 cm räknat från golv till fönstrets övre del. Specialfönster prissätts individuellt. Vid treglasfönster tillkommer en extra avgift. Fönsterputs är något som kan avbeställas om kunden så önskar. Då offereras städuppdraget individuellt. Fönsterputs utföres endast då temperaturen utomhus överstiger +5 grader och utföres ej då det regnar (bokas ej in om man vet om väderförutsättningarna och kan avbokas (även per omgående) om vädret ändras oförutsett - exempelvis samma dag.

Innan vi kommer till er så vill vi att ni som kunder förbereder några saker så att ni underlättar vårt arbete.

- Se till att alla fönster går att öppna, även "inuti". Får vi ej upp fönstren kommer dessa ej att putsas.
- Se till att flytta på vaser, böcker och prydnadsföremål från fönstren.
- Se till att rullgardiner är bortplockade. Är detta ej gjort utförs inte fönsterputsning på det fönstret.
- Se till att flytta på möbler som står i vägen så att vi har full åtkomst.

Vad ingår inte

- Städning av balkong / terrass ingår inte i städtjänsten som du beställer.

- Städning av balkong / terrass utförs på löpande städtime. Timpriset uppges i kundavtalet och på hemsidan under respektive tjänsts priser som återfinns i huvudmenyn.
- Fönsterputs av balkong / terrass har fast pris för en balkong / terrass. Priset uppges i kundavtalet och på hemsidan under respektive tjänsts priser som återfinns i huvudmenyn.
- Golvbrunnsgaller rengörs bara ovanpå – INTE inuti. Vi rengör inte vattenlås och ej vattenlåsror.

Viktigt att tänka på

- Vid väldigt nedsmutsade bostäder eller bostäder som behöver saneras innan städstart tillkommer ett extra tidstillägg som debiteras per startad arbetstimme då uppdraget tar längre tid än beräknat. Timpriser för extra städtime är enligt de avtal kunden skriver på innan tjänsten utförs. I avtalet framgår det exakta timpriset. Timpriset finns också utsatt på hemsidan under respektive tjänst.
- Bedömningen om lägenheten är väldigt nedsmutsad eller behöver saneras görs på plats av städmedarbetaren och även hur mycket tidstillägg som behövs görs bedöms på plats av städmedarbetaren och kunden godkänner tidspålägget nu utan att bli rådfrågad när Strykfritt är på plats. Kunder som har mycket nedsmutsade bostäder - bostäder som inte har städats på mer än 2 månader - ska skicka in bilder på innan uppdrag om man önskar en mer preciserad tidsåtgång och möjlighet att behålla det fasta priset. Sker inte detta så städar Strykfritt på löpande städtime tills bostaden är genomstädad.
- Kunder ska förbereda städningen genom att plocka undan lösa kläder, disk, leksaker och annat som ligger framme. Full undanplock ska ha utförts av kund innan städstart. I annat fall riskerar man tidstillägg i form av löpande städtime men också ett sämre städresultat. Även nöjdkundgarantin kommer inte gälla om Strykfritt måste plocka undan innan man kan börja städa,
- Med arbetstimme menas antal timmar per anställd, arbetet utförs på. Utförs arbetet mellan 12-15 är det tre timmar som gått. Däremot kan 2 personer ha arbetat på plats och då har arbetet tagit 6 arbetstimmar.
- Badkar invändigt och under badkaret rengörs endast om kunden innan uppdraget monterat ner badkarsfronten (om en sådan finns). Efter uppdragets slut lämnas fronten för montering av kunden. Golvbrunnsgaller rengörs bara ovanpå – INTE inuti. Vi rengör inte vattenlås och ej vattenlåsror..

2.44. Städutrustning

- Tjänsten utförs med Strykfritts städutrustning och städmedel. En servicebil bokas in kostnadsfritt med allt som behövs för att utföra tjänsten.

2.45. Nöjdkund garanti

- För att kunden ska känna sig trygg lämnar vi alltid 24 timmars garanti på utförda storstädningar och visningsstädningar
- Garantin innebär att om kunden anser att en storstädning/visningsstädning inte är korrekt utförd så kontaktar kunden oss och vi ser till att inom 72 timmar åtgärda eventuella brister. Efter 24 timmar från städtillfället ansvarar Strykfritt inte för brister i städmoment / missade städytor / skador som kunder kan ha synpunkter på och kunden fransäger sig möjligheten att efter den tiden kräva kompensation i någon form

2.5. Flyttstädning

- 2.51. Inbokning av tjänst samt eventuell avbokning
- 2.52. Städmallen - vad städas
- 2.53. Tidsåtgång och pris
- 2.54. Städutrustning
- 2.55. Nöjdkundgaranti

2.51. Inbokning av tjänst samt eventuell avbokning

Tjänsten flyttstädning bokas upp via hemsidan strykfritt.se. På varje undersida kan kunden fylla i ett intresseformulär som fås in och utifrån kundens behov erbjuds en inbokning av tjänsten på en specifik dag och tid via ett avtalsförslag.

Avtalet fylls i innan tjänstetillfället vilket gör att kundens hem är helförsäkrat och RUT-avdrag får sökas. Kunden bokar upp sig på en fönsterputs som kan avbeställas kostnadsfritt 24 timmar innan besöket.

2.52. Städmallen - vad städas

I huvudmenyn på strykfritt.se finns alla våra tjänster utsatta. Här beskrivs noggrant vad som bör gås igenom i varje tjänst. Tänk på att den beräknade eller planerade städtiden ibland inte alltid kan hållas, även om tjänsten utförs till fast pris. Städtiden är grunden till hur mycket man hinner med att städa. Vid eventuell beräkning av städtid vid fast pris på tjänsten eller en bestämd städtid utgår vi att bostaden är i ett skick där man kan börja städa utan att man behöver utföra sanering, röjning eller undanplock.

På undersidan "Flyttstädning Stockholm" som hittas i huvudmenyn och har direktlänk: <https://strykfritt.se/vara-stadtjanster/flyttstadning-stockholm/> beskrivs vilka moment, rum och utrymmen är tänkt att Strykfritt ska gå igenom och vad som ska utföras i respektive utrymme eller under respektive moment under rubriken: Vanliga frågor - Tjänsten "Flyttstädning Stockholm"

2.53. Tidsåtgång och pris

Priset för tjänsterna flyttstädning är enligt hemsidan "priser flyttstädning" och tjänsten har ett fast pris plus eventuella påslag som beskrivs nedanför.

I det fasta priset på flyttstädningen ingår fönsterputs som gäller 4 sidiga standardfönster utan spröjs max höjd 2,80 cm räknat från golv till fönstrets övre del. Specialfönster prissätts individuellt. Vid treglasfönster tillkommer en extra avgift. Fönsterputs är något som kan avbeställas om kunden så önskar. Då offereras städuppdraget individuellt. Fönsterputs utföres endast då temperaturen utomhus överstiger +5 grader och utföres ej då det regnar (bokas ej in om man vet om väderförutsättningarna och kan avbokas (även per omgående) om vädret ändras oförutsett - exempelvis samma dag.

Innan vi kommer till er så vill vi att ni som kunder förbereder några saker så att ni underlättar vårt arbete.

- Se till att alla fönster går att öppna, även "inuti". Får vi ej upp fönstren kommer dessa ej att putsas.

Moment som gör att en bostad/lokal kan anses som väldigt nedsmutsad och kan kräva extra tid.

- Lämnade saker/skräp/kläder/ i garderober, hyllor och lådor som kräver undanplock
- Ej kastade hushållssopor och ej tömt kylskåp/frys
- Ej avfrostad frys. Stora kalkavlagringar i toaletter och köksutrymmen som kräver hård rengöring
- Ej borttagna större fläckar på golv och möbler som kräver hård rengöring

Bostaden ska vara helt tom på möbler och husgeråd vid uppdragets start om inget annat har överenskommits skriftligen via mail med arbetsledare innan städstart och bekräftats. Alla skåp, hyllor, luckor, frysar, kylar, lådor, bänkar, garderober och andra utrymmen ska helt tömda. Kyl och frysar ska vara avstängda och avfrostade vid start.

- Är bostaden inte tom och inget annat överenskommit kan städningen helt utebli. Eventuellt kan extra städtime bokas in direkt och i samband med flyttstädning till en kostnad på löpande arbetstimme som återfinns på sidan "priser flyttstädning"
- Med arbetstimme menas antal timmar per anställd arbetet utföres på. Utföres arbetet mellan 12-15 är det tre timmar som gått. Däremot kan 2 personer ha arbetat på plats och då har arbetet tagit 6 arbetstimmar.

Vad ingår inte i en flyttstädning

- Städning av balkong / terrass ingår inte i städtjänsten som du beställer.

- Städning av balkong / terrass utförs på löpande städtime. Timpriset uppges i kundavtalet och på hemsidan under respektive tjänsts priser som återfinns i huvudmenyn.
- Fönsterputs av balkong / terrass har fast pris för en balkong / terrass. Priset uppges i kundavtalet och på hemsidan under respektive tjänsts priser som återfinns i huvudmenyn.
- Golvbrunnsgaller rengörs bara ovanpå – INTE inuti. Vi rengör inte vattenlås och ej vattenlåsror.

Viktigt att tänka på

- Vid väldigt nedsmutsade bostäder eller bostäder som behöver saneras innan städstart tillkommer ett extra tidstillägg som debiteras per startad arbetstimme då uppdraget tar längre tid än beräknat. Timpriser för extra städtime är enligt de avtal kunden skriver på innan tjänsten utförs. I avtalet framgår det exakta timpriset. Timpriset finns också utsatt på hemsidan under respektive tjänst.
- Bedömningen om lägenheten är väldigt nedsmutsad eller behöver saneras görs på plats av städmedarbetaren och även hur mycket tidstillägg som behövs görs bedöms på plats av städmedarbetaren och kunden godkänner tidspålägget nu utan att bli rådfrågad när Strykfritt är på plats. Kunder som har mycket nedsmutsade bostäder - bostäder som inte har städats på mer än 2 månader - ska skicka in bilder på innan uppdrag om man önskar en mer preciserad tidsåtgång och möjlighet att behålla det fasta priset. Sker inte detta så städar Strykfritt på löpande städtime tills bostaden är genomstädad.
- Badkar invändigt och under badkaret rengörs endast om kunden innan uppdraget monterat ner badkarsfronten (om en sådan finns). Efter uppdragets slut lämnas fronten för montering av kunden. Golvbrunnsgaller rengörs bara ovanpå – INTE inuti. Vi rengör inte vattenlås och ej vattenlåsror..

2.54. Städutrustning

- Tjänsten utförs med Strykfritts städutrustning och städmedel. En servicebil bokas in kostnadsfritt med allt som behövs för att utföra tjänsten.

2.55. Nöjd kund garanti

- För att både du och den nya hyresgästen ska känna dig trygg lämnar vi alltid fyra dagars garanti på utförd flyttstädning. Garantin innebär att om du eller nya hyresgäster anser att städningen inte är korrekt utförd så kontaktar du oss och vi ser till att inom 48 timmar åtgärda eventuella brister. Efter 4 dagar från städtillfället ansvarar Strykfritt inte för brister i städmoment / missade städytor / skador som kunder kan ha synpunkter på och kunden fransäger sig möjligheten att efter den tiden kräva kompensation i någon form.

- OBS! Ingen ersättning utgår i de fall avflyttande eller inflyttande kund själv väljer att åtgärda eventuella felaktigheter/brister innan vi fått chansen att åtgärda de brister som rapporterats in.

2.6. Övriga städtjänster privatkund

Vid övriga städtjänster gäller de avtalsvillkor man kommit överens om separat via e-post med bolaget.

3. Priser och fakturering och rut-avdrag

- 3.1. Priser provstädning
- 3.2. Priser fortsatt städning
- 3.3. Priser extramoment och engångstjänster
- 3.4. Fakturering
- 3.5. Rut-avdrag

3. Priser och fakturering och rut-avdrag

Strykfritt Städhjälp Stockholm AB har en tydlig prislista för privatpersoner. De aktuella priserna är utsatta på hemsidan under menyn "priser/offert" 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.

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.

3.1. 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 enskilt 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 rabatterad 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.

3.2. 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 städtime 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.

3.3. Priser extramoment och engångstjänster

Det aktuella priserna för engångsuppdrag är utsatta på hemsidan i menyn under "priser/offert" 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.

3.4. 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/föreningstaxa. 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..

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/>

3.5. Rut-avdrag

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.

4. Procedurer kring åtkomst, sekretess, nycklar och larmhantering och den enskilda städhjälparen

- 4.1. Procedurer kring åtkomst, lås, larm och andra säkerhetsanordningar
- 4.2. Den anställda och procedurer kring sekretess
- 4.3. Procedurer kring nycklar (lås) gällande enstaka städhjälpare

4.1. Procedurer kring åtkomst, 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 städpersonalen. Uppdatering gällande rutiner och ändringar i dessa rutiner gällande lås, larm och säkerhetsanordningar ska fortlöpande ske till Strykfritt Städhjälp Stockholm AB vid behov. Missar kunden detta tar Strykfritt Städhjälp 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 anställda för att undvika fel. Missar kunden att informera sin kontaktperson så tar inte Strykfritt Städhjälp Stockholm AB ansvar för någon händelse som kan inträffa där en skada/fordran uppstår, till exempel utryckning av vaktbolag.

Kommer kunden inte kunna möta Strykfritt Städtjänst Stockholm AB:s personal varje gång Strykfritt Städtjänst Stockholm AB kommer så är det klokt att fundera på en praktisk nyckellösning. Nycklar är en sak som behandlas väldigt individuellt.

Strykfritt Städtjänst Stockholm AB tar gärna emot nycklar då en direktåtkomst till städobjektet skapar en stor flexibilitet för båda parter. Strykfritt Städtjänst Stockholm AB har städats hos privatkunder sedan 2005 och har idag cirka 2000 kunder. En stor del av dessa har valt att lämna ifrån sig bostadens nycklar till bolaget. Dock så förstår Strykfritt Städtjänst Stockholm AB att det inte alltid är 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 Städtjänst 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

Åtkomst

För att kunna utföra sina åtaganden måste Strykfritt Städtjänst 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 Städtjänst Stockholm AB att försöka kontakta kunden på kundens uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en sådan situation uppkommer. Strykfritt Städtjänst 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 Städtjänst 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.

4.2. Den anställde och procedurer kring sekretess

Strykfritt Städhelp 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 anstälde 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 Städhelp 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 Städhelp Stockholm AB utföra oanmälda drogtester både på och utanför arbetsplatsen.
- Tillåter Strykfritt Städhelp Stockholm AB att när som helst utföra kreditkontroller gällande medarbetarens ekonomiska situation.
- Tillåter Strykfritt Städhelp 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 Städhelp Stockholm AB och till 100 % följa de riktlinjer som Strykfritt Städhelp Stockholm AB har för förvaring och hantering av nycklar.
- Ansvara för att hålla koder och passerkort otillgängliga för alla andra förutom sig själv.
- Ansvara för att hålla på våra kunders och Strykfritt Städhelp 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 Städhelp Stockholm AB och dess personal. Gäller under hela anställningen samt även 20 år efter att medarbetaren har slutat.

4.3. Procedurer kring nycklar (lås) gällande enstaka städhjälpare

Hur kunden önskar att Strykfritt har åtkomst till bostaden bestäms av kunden och upplägget kan variera från varje städtillfälle och även ändras när som helst av kund.

Det finns flera lösningar och val av lösning är enligt kundens behov och krav.

1. Kunden kan välja att överlämna nycklar till Strykfritt och kan göra det när som helst under samarbetets gång.
2. Kunden kan välja att alltid låsa upp för Strykfritt inför varje städtillfälle.

Kunden kan välja att överlämna nycklar till Strykfritt och kan göra det när som helst under samarbetets gång.

Vid valfritt tillfälle och även under en provstädning kan kunden självmant välja att lämna över valfritt antal nycklar till valfritt antal lås i bostaden till Strykfritt eller till våra anställda.

Vid ett överlämnande finns två saker att tänka på. Kundens kontaktperson (städpersonens arbetsledare) är den person som ansvarar för att skapa en nyckelkvittens i PDF. En kvittens ska skapas innan överlämnandet och gäller från att den är påskriven och överlämnad av arbetsledaren via mail till kunden. På kvittensen står antalet nycklar Strykfritt fått av kunden.

När nyckelöverföringen är gjord (den kan ske direkt till företag på bolagsadressen, till arbetsledaren eller direkt till städmedarbetaren) Som anställd på Strykfritt har medarbetaren fullt ansvar över att förvara nycklarna på ett säkert sätt när

Nycklarna märks INTE med något annat än kundnummer.. 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.

Samtliga nycklar förvaras säkert hos Strykfritt Städhjälp Stockholm AB under resterande tid. Nycklarna förvaras i kassaskåp dit bara arbetsledarna och ledningen har tillträde.

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 HAR TILLGÅNG TILL) SAMT SÄKERHETSBRICKAN FRÅN SKANDIA.

2. Kunden kan välja att alltid låsa upp för Strykfritt inför varje städtillfälle.

Kunden kan självklart välja att själv låsa upp för Strykfritt inför varje ett städtillfälle eller lämna nyckel på en bestämd plats inför varje ett städtillfälle. Varje sådant upplägg behandlas individuellt. Värt att tänka på är att om nycklar inte kvitteras ut av Strykfritt ansvarar ej heller Strykfritt för säkerheten hos kunden då kunden valt en nyckellösning som gör att kundens nycklar ibland inte är under uppsikt av bolaget/kunden. Här gäller också upplägget att åtkomsten till bostaden måste fungera och detta beskrivs mer ingående i punkten åtkomst längre upp i texten.

5. Skador 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.

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.

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 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. Denna information ska komma in mailades till e-post info@strykfritt.se eller din kontaktpersons e-post som kunden fått via bekräftelsen på provstädning.

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 Städhelp Stockholm AB som åsamkat skadan, kommer Strykfritt Städhelp Stockholm AB ersätta kunden.

6. Kompensation, prisavdrag och ersättning.

- 6.1. Kompensation - skada vid städning
- 6.2. Kompensation - missnöje vid städning

Kompensation, prisavdrag och ersättning.

OBSERVERA! Alla reklamationer och frågor om kompensation tas direkt med Strykfritt Städhelp Stockholm AB via e-post och kan inte behandlas per telefon. För att kompensation ska betalas ut måste reklamationen ha gjorts enligt vår överenskommelse. Alla reklamationer gällande skador ska komma in senast 24 timmar från städtillfället där skadan uppkom. Kommer reklamationen in senare så är kunden medveten om och accepterar att den kanske inte kommer att kunna beaktas.

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. Alla reklamationer som godkänts och där Strykfritt Städhelp 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 skadad 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 Städhelp Stockholm AB. Görs inköpet senare ersätter Strykfritt Städhelp Stockholm AB inte kunden. Samma sak om kunden skickar kvitto på transaktionen i tid. Då utgår heller ingen ersättning om inget annat avtalats separat..

Strykfritt Städhelp 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 Städhelp 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 Städtjänst 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 Städtjänst 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 en städfaktura betalas fullt ut då Strykfritt jobbar med RUT-avdrag och det innebär att halva fakturabeloppet betalas av tredje part. För att rutavdraget ska kunna sökas krävs att betalningen är gjord på hela fakturan. Därför sker rabatter och ersättningar i form av utbetalningar till kund. Det gör att beräkningen och administrationen av rutavdraget inte berörs.

Betalar kunden inte fakturan innan förfallodatum har kunden kommit överens om att hen fransäger sig rätten till rut-avdrag på fakturan och kommer därför att faktureras ut detta rut-belopp och betalar då 100% av fakturans värde.

6.1. 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 Städtjänst Stockholm AB är tvungna att ha omständigheterna klara för sig under hela samarbetet.

Med standardiserade tillvägagångssätt menas att Strykfritt Städtjänst 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 Städtjänst 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, det vill säga om man normalt fäster saker på skåpet som magneter, post it-lappar, klistermärken etc.

Självklart handskas Strykfritt Städhjälp 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 Städhjälp 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 Städhjälp 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 design-vas).

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 elektronisk 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 Städhjälp 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 Städhjälp 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 synlig när Strykfritt Städhjälp 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. ettärke 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 Städhjälp 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 Städhjälp 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 finns) och den nya inköpta varan. Ny vara köps in av kund och ersättning betalas ut i efterhand. Strykfritt Städhjälp 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 Städhelp 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 Städhelp 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 Städhelp 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 ersätt av Strykfritt Städhelp Stockholm AB om skadan uppkommit av vårdslös hantering från företagets sida. Givetvis tar då dessutom Strykfritt Städhelp 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. Det 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 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 torkuppdrag 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 kulör tvätt 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 städhjälpen. 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.

6.2. Kompensation - missnöje vid städning

ALLA PÅPEKANDET AV MISSAR OCH MISSADE MOMENT SKA SKE SAMMA DATUM SOM STÄDDATUM MEN SENAST 24 TIMMAR FRÅN UTFÖRD TJÄNST VIA MAIL ELLER SMS MED BESKRIVNING OCH BILDER PÅ VAD SOM BLIVIT FEL - ANNARS KAN DET INTE BEAKTAS..

Beroende på tjänst finns olika möjligheter att begära omstädning per omgående eller prisavdrag då en del tjänster är fullservicetjänster med nöjdukundgaranti där Strykfritt jobbar tills man städat klart helt enkelt.

Vilka tjänster ger möjligheten till prisavdrag och omstädning direkt?

De är engångstjänster där en tidsgräns av oss eller kunden inte är utsatt. Eller där kunden inte köper städ tid utan en städtjänst utan tidsram. Regelbunden hemstädning är en tjänst där kunden enbart köper städ tid och betalar för den tid Strykfritt har varit hos kunden. Inte för effekten av tjänsten.

Vilka tjänster ger INTE möjlighet till prisavdrag och omstädning direkt?

Regelbunden hemstädning oberoende av städfrekvens ger inte möjlighet till prisavdrag. Det beror på att vi har en fast städ tid som kunden vill att vi ska hålla. Det är ibland inte möjligt då bostaden kan vara olika förberedd och undanplockad från gång till gång. Och även att städ material kan vara oförberett eller ofullständigt. Kunden ansvarar för städ materialet då det bistås av hen och ska vara förberett innan varje städtillfälle, vilket kan påverka städ tiden och städ resultatet utan att Strykfritt kan påverka detta.

Ej städade utrymmen och missade moment kan uppstå utan att kompensation ges. Strykfritt Städ hjälp Stockholm AB strävar efter långvariga lösningar baserade på feedback och kommunikation utan prisavdrag. Har kunden påpekat att något missats eller blivit dåligt utfört vid ett städtillfälle kommer Strykfritt Städ hjälp Stockholm AB självklart ta hand om denna miss vid nästkommande städtillfälle, 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 tid eller prisavdrag kan begäras av kunden.

Upplägget med rabatter och avdrag beror på att det är omöjligt att ge en korrekt rabatt utifrån ett missat dammsuget golv, 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. Om man tar ett faktiskt exempel. En bostad har 100 kvadratmeter. Städ hjälparen har missat att moppa ett golv i ett badrum på 5 kvadratmeter. Ska rabatten då vara 5% då golvytan är 5%? Dock har 9 av 10 saker i det 5 kvm stora badrummet gjorts, man har rengjort toaletter, handfat, duschkabin, kakel, badrumshylla och allt annat. Så ska rabatten då vara 10% av den 5% ytan man missat? Om städtillfället kostar 1000 kr ska då kunden få

5 kr rabatt? Det är omöjligt att få fram ett rimligt värde på en miss även om felet ligger på Strykfritts sida. Därför erbjuds inte prisavdrag generellt.

En städupplevelse är också 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. Det är trots allt en subjektiv åsikt som ligger till grund för en upplevelse. Därför bygger regelbunden hemstädning på att man köper städtid och betalar för detta.

Detta är inget problem för kunden. Vid ALLA reklamationer behandlas alla ärenden individuellt. Vi vet att kunden saknar helt bindningstid och är kund bara kvar om hen är nöjd. Det gör att bolaget hela tiden måste anstränga sig. Ibland når vi som bolag inte ända fram och vet vi att vi har gjort fel så löser vi detta åt kunden. Och om det inte går då lutar vi oss mot avtalet och avslutar snabbt och effektivt samarbetet. Enklare kan det inte bli.

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

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 eller en ny städperson kan städ kvalitén och städupplevelsen inte alltid garanteras med samma resultat som när en ordinarie personal kommer till kunden som är van och familjär med uppdraget och bostaden och kundens behov.. Precis som vid en provstädning så möter vikarien/nya städpersonen 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 Städhelp 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 Städhelp Stockholm AB .

En annan sak som ska tilläggas är att det är kundens skyldighet att efter varje städning gå igenom städ materialet 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.

Gammal eller sliten städutrustning riskerar att skada till exempel 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 utan uppsägningstid (bindningstid saknas för tjänsten regelbunden hemstädning).

7. Tvist

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

8. Bilagor

Värdeminskningstabell

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

Värdeinsparningstabell

Ersättningsstabell för byggnadsdel

Byggnadsdel avser både material och arbete (frivling och återställande)	Antal år utan åldersavdrag	Därefter ett avdrag per påbörjat år
Installationer för värme, vatten, avlopp, sanitet, ventilation samt maskinell utrustning		
Rörsystem, oljecistern, vattenradiatorer, vattenburen golvvärme, avloppstank Inklusivt septic-tank och sanitetsgods	10 år	5 %
Övrigt vatten- och värmeinstallation samt annan maskinell utrustning än hushållsmaskiner t ex varmvattenberedare, elradiator, värmepanna inkl expansionskärl	5 år	8 %
Värmepumpsanläggning, varmvattenberedare och ackumulatorstank som ingår i enhet med värmepump, värmeåtervinningssystem, solfångare, vindkraftverk, takvärme, elslingor i golv	2 år	10 %
Luft/luft värmepump och lufthöskonditionering	2 år	15 %
Golvbeläggning (ej våtrum)		
Textil	5 år	10 %
Plast, vinyl, linoleum och laminat	10 år	5 %
Keramiska plattor och stenspaltor	10 år	5 %
Trägolv Inklusivt parkett	15 år	5 %
Våtrumskläddnad Inklusivt tätskikt		
Golv-, väggenatta (trädsveitsad)	5 år	8 %
Keramiska plattor, stenspaltor	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)

Byggnadsdel avser både material och arbete (frivling och återställande)	Antal år utan åldersavdrag	Därefter 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, eljulistensamin eller liknade av metall	10 år	5 %

Övrigt

Ytterdörrar, portar och fönster Inklusivt lås och beslag	15 år	5 %
Elinstallationer	20 år	4 %
Hushållsmaskiner Inklusivt spis (avdraget gäller både för reparation och för utbyte)	2 år	10 %
Radio- och tv-antenn Inklusivt parabol, märkiser	5 år	8 %
Larm, datakablar och audioinstallationer	5 år	8 %
Pool, poolduk och badtunnna	5 år	8 %
Målning (även utomhus), tapetsering samt annan vägg- och takbeläggning (ej våtrum)	5 år	8 %