

## Allmänna villkor Fönsterputsning

Parter: Utförare, närmare angiven på orderbekräftelse (nedan kallat Städarna). Kunden, närmare angiven på orderbekräftelse (nedan kallad Kunden).

Objektet: Med "Objektet" avses den leveransadress som specificeras i orderbekräftelsen och där Tjänsten ska utföras.

Bakgrund: Städarna verkar inom tjänstesektorn och erbjuder olika städtjänster för både privat- och företagskundertjänster. Kunden har förklarat sig vara i behov av Städarnas tjänster och parterna har med anledning härav kommit överens om följande:

### 1. Bokning

- 1.1. Med bokning avses per telefon eller e-post av Kunden godkänt förslag på tid för Tjänstens utförande. Bokning är bindande och kan endast ändras som beskrivet i p. 2. Leverantören förbehåller sig rätten att ställa in bokad tillfälle. Detta meddelas Beställaren före uppdragets starttid.
- 1.2. Notera att Dödsbon är en egen juridisk person och är inte berättigade till RUT-avdrag. Vid bokning av Servicetillfälle för Dödsbos räkning anses alltid den som bokar Servicetillfället som betalningsansvarig för det fall medel saknas i Dödsboet för betalning av Servicetillfället.

### 2. Ombokning/Avbokning av Servicetillfälle

- 2.1. Kunden har möjlighet att omboka/avboka servicetillfälle. Kunden ska meddela Städarna minst sju (7) dagar före utförandedagen om ett servicetillfälle ska ombokas/avbokas. Ombokar/avbokar Kunden servicetillfället senare än sju (7) dagar sker full debitering, oavsett orsak.
- 2.2. Avbokar Städarna Servicetillfälle har Kunden rätt att få servicetillfället utfört vid annat tillfälle inom skälig tid. Kan inte Servicetillfälle ombokas inom skälig tid avbokas det utan debitering.

### 3. Åtagande

- 3.1. Har tjänsten bokats med RUT-avdrag är det Kundens ansvar att säkerställa att Kunden är berättigad till RUT-avdrag för den adress (bokningsadress) där tjänsten ska utföras.
- 3.2. Städarna förbinder sig att utföra överenskomna tjänster på ett professionellt och för branschen korrekt sätt. Städarna ska vid utförandet av tjänsten använda sig av kompetent och lämplig personal samt iaktta sekretess i enlighet med Städarnas sekretesspolicy.
- 3.3. Kunden ska informera och samråda med Städarnas om samtliga förhållanden som Städarna behöver känna till för att kunna utföra uppdraget professionellt och korrekt.

### 4. Avgifter och övriga betalningsvillkor

- 4.1. Kunden ska till Städarna utge ersättning för utfört Servicetillfälle enligt gällande priser/avgifter. Nu gällande priser/avgifter framgår av separat prislista.



- 4.2. Fakturering sker enligt specificerad faktura. Betalning ska ske senast inom femton (15) dagar från fakturadatum eller om det är till fördel för Kunden det förfallodatum som anges på fakturan. Vid betalning efter förfalldagen utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen enligt en räntesats motsvarande diskontot för aktuell tidpunkt med ett tillägg av åtta (8) procentenheter.
- 4.3. För tjänster som är berättigade till RUT-avdrag anges två belopp på fakturan. Det högre beloppet avser den totala kostnaden för tjänsten och det lägre beloppet avser belopp efter avdragen skattereduktion för arbetskostnader. Är Kunden berättigad till skattereduktion ska det lägre beloppet väljas.
- 4.4. Om Kunden i 4.3 har valt det lägre beloppet så gäller följande: Om Skatteverket inte godkänner Kundens direktavdrag, exempelvis på grund av att Kunden inte är berättigad till skattereduktion eller har angett en felaktig bostadsadress enligt 2.1, ska Kunden mot en påminnelsefaktura erlägga det obetalade beloppet från ursprungsfakturan.
- 4.5. Anmärkningar på Städarnas fakturor ska skriftligen vara Städarna tillhanda senast femton (15) dagar efter fakturadatum.

## **5. Ansvarsbegränsning**

- 5.1. Städarna ansvarar inte för skada eller olägenhet som kan uppkomma med anledning av underlåtenhet att uppfylla förpliktelse enligt detta avtal eller på grund av försenad eller uteblivet Servicetillfälle utöver vad som uttryckligen anges häri.
- 5.2. Kunden förbinder sig att inte framställa eventuella krav avseende kostnader för ersättningstjänster, inkomstbortfall eller annan sådan ren förmögenhetsskada i anledning av försenad eller uteblivet Servicetillfälle.
- 5.3. Kunden skall ha tecknat hemförsäkring. Hemförsäkringen täcker de vanligaste förekommande skadorna i hemmet. Om det visas att Städarna eller dess personal av oaktsamhet (vårdslöshet) förorsakat sak- eller personskada ersätter Städarna sådan skada (direkt skada eller direkt förlust) eller så åtgärdar Städarna skadan/felet.
- 5.4. Städarna ansvarar gentemot Kund för sakskada som Städarna eller dess personal vållar upp till ett maximalt belopp per skada och ett maximalt belopp per år. Beloppsnivåerna framgår av då gällande företagsförsäkring. Uppgift om specifika beloppsnivåer lämnas vid förfrågan från Kunden.
- 5.5. Städarna svarar inte i något fall för ren förmögenhetsskada, indirekta skador eller förluster, eller följskador såsom exempelvis produktionsbortfall, utebliven vinst eller förlust i näringsverksamhet.
- 5.6. Vid åtgärdandet är det enbart skadan som åtgärdas. Kunden är inte berättigad till värdehöjande åtgärder.
- 5.7. Skadevärderingen och skadeersättningen sker i enlighet med villkoren i Städarnas företagsförsäkring.
- 5.8. För att kunna framställa anspråk på ersättning eller göra anmärkning mot utförandet av avtalad tjänst skall Kunden inom skälig tid efter utförd tjänst underrätta Städarna skriftligt därom (se 17 § Konsumenttjänstlagen).

## **6. Reklamation av utfört Servicetillfälle**

- 6.1. Fel eller brist i utfört Servicetillfälle ska Kunden meddela Städarna skriftligen inom 7 efter utförd tjänst, (se 17 § Konsumenttjänstlagen).
- 6.2. Reklamationen ska innehålla information om felets eller bristens art och omfattning.



- 6.3. Städarna förbehåller sig rätten att avhjälpa felet eller bristen vid 2 separata försök. Avhjälpan ska påbörjas inom 3 arbetsdagar.
- 6.4. För det fall Städarna inte lyckas avhjälpa felet eller bristen enligt p. 6.3. har Kunden rätt att framställa krav om prisavdrag.

## **7. Kollektivavtal**

Städarna har tecknat kollektivavtal mellan Almega Tjänsteförbunden och Kommunal avseende hemserviceföretag anslutna till Almega Tjänsteförbunden. Avtalsnummer lämnas vid förfrågan.

## **8. Tvist**

Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av dessa villkor ska i första instans avgöras i Stockholms tingsrätt.

## **9. Personuppgiftslag**

Städarna använder de personuppgifter som Kunden lämnat i syfte att kunna uppfylla sina tjänster mot Kunden så effektivt som möjligt och för att ha möjlighet att erbjuda Kunden tilläggstjänster samt lämna erbjudanden som utgör komplement till tjänsterna. Förutom att Städarna därvid behandlar personuppgifterna internt inom företaget, använder sig Städarna även av utomstående företag som får del av personuppgifterna för att möjliggöra att ändamålet med de insamlade personuppgifterna fullgörs.

## **10. Innan städningen**

- 10.1. Beställaren ska lämna nyckel till Städarna senast 24 timmar innan Tjänsten ska påbörjas eller närvara vid objektet för att bereda Leverantören tillträde till objektet.

## **11. Tjänstens utförande m.m.**

### 11.1. Rengöring

Fönstret blötläggs med tvättpäls som innehåller en blandning av fönsterputssåpa och vatten för att rengöra fönstret. Vattnet avlägsnas sedan med en gummiskrapa och kanter torkas med torr trasa. Vid svårt smutsade fönster används rikligt med vatten och tvättpälsen rengörs från fönster till fönster. För att kunna avlägsna lim- eller silikonrester samt exempelvis fluglort används rakblad men endast på glas där det är tillåtet (ej på termiskt härdat glas). Det som ligger till grund för våra avtalsvillkor är hämtat ur "Goda råd och fakta om glas" en publikation från svensk Planglasförening. Hur man besiktigar fönster när man köper nya fönster och kvalitetsbedömer fönster vid nybyggnation. För bedömning se besiktning nedan.

### 11.2. Orenheter och skador

Glas är en naturprodukt bestående av bland annat sand, soda och kalk. Även om råmaterialen rengörs noggrant, kan det inte undgå att orenheter, i enskilda fall kan ge upphov till punktfel i glaset. Dessa betecknas som punktfel. För bedömning av dessa se besiktning nedan.



11.3. Besiktning – utförs enligt nedan:

Betraktelseavstånd är 3 m i normalt dagsljus, som definieras som dagsljus utan direkt solljus som förstärker eventuella fel. Orenheter och andra fel som inte är tydligt synliga i normalt dagsljus från detta avstånd är inte berättigad grund för reklamation och ersättning. Orenheter och andra fel som bara är synliga under viss årtid, i ett bestämt ljus eller på bestämd tidpunkt på dagen är inte fel.

11.4. Termiskt härdat glas: Städarna använder inte rakblad på dessa fönster vilket gör att lim- eller silikonrester kan bli kvar. Rengöring av termiskt härdat glas kräver speciell omsorg. Glasytan kan, i motsats till vanligt floatglas och som en konsekvens av härdningsprocessen, ha s.k. "pick-up" i ytan. Dessa består av små gaspartiklar som efter uppvärmningen härdningsprocessen, blir en del av glasytan. För att rengöra en sådan yta använda Städarna en metod som inte "hugger" loss partiklarna från ytan och därigenom orsakar repning. Det är känt att stålskrapor (gäller även rakblad) hugger loss partiklarna från glasytan. Därför använder Städarna enbart verktyg som är mjukare t.ex. gummiskrapor och tygtrasor.

## **7. Utrustning**

Städarna tillhandahåller den utrustning som krävs för Tjänstens utförande.

**Städarna Sverige AB med dotterbolag  
Norrköping 2017-06-18**

