



Rena Linjer Gruppen AB

Rena Linjer Gruppen AB

Breviksvägen 93A

135 68 Tyresö

Tel: 08-798 24 00

E-post: info@hemrenalinjer.com

www.hemrenalinjer.com

Sida 1 av 6

Städavtal mellan kund och Rena Linjer Gruppen AB;

Följande avtal gäller mellan Rena Linjer Gruppen AB (nedan kallat Hem Rena Linjer) och kund. Med kund avses den person i hushållet som fyller i detta avtal och uppger sitt namn och personnummer. Avtalet är bindande för den personen som skriver i sitt personnummer och sitt namn i det avtal Hem Rena Linjer presenterat här. Endast ett personnummer per hushåll får skrivas på avtalet.

Kund har noga läst igenom avtalet, förstått dess innebörd och godkänner samt samtycker till samtliga punkter som avtalet innefattar, de kommer att uppdatera kontaktinformation vid behov. Kund kommer också uppdatera sig själva om nyheter inom Hem Rena Linjer på vår hemsida www.hemrenalinjer.com.

SUMMERING AV ALLMÄNNA VILLKOR/AVTALSTEXT

- Vid avtalsskrivning har båda parter accepterat städdag, städ tid, städfrekvens och städupplägg.
- Uppsägningstiden är 1 månad och uppsägning ska ske skriftligen via mail eller post.
- Kunden faktureras kostnaden efter RUT-avdrag. Det personnummer som uppges i avtalet kommer att användas för avdraget.
- Vid sjukdom hos Hem Rena Linjers personal bestämmer kunden om en vikarie kan accepteras. Hem Rena Linjer kan i de flesta fall sätta in en vikarie, men kan inte garantera att det är möjligt i alla fall.
- Vid sjukdom hos kund på grund av smittsam sjukdom skall städningen avbokas, om så inte sker kommer ingen städning att utföras och kund debiteras städningen.
- Hem Rena Linjers städavtal innebär att kund får städning enligt överenskommen dag, vecka och tidsåtgång.
- Hem Rena Linjer arbetar efter en städmall som inkluderar de städmoment som utförs hos kunden. mallen finns på hemsidan.
- Avbokningar som ej är akuta ska göras via mail eller telefon senast 3 dagar före ordinarie städ tid, i annat fall debiteras hela kostnaden.
- Akuta avbokningar görs via telefon 08-798 24 00 och utanför kontorstid till info@hemrenalinjer.com
- För att kunna utföra våra åtaganden måste Hem Rena Linjer få fri åtkomst till städobjektet på städ tid. Åtkomst och nyckelhantering görs upp i samråd med kunden.
- Hem Rena Linjer tar betalt enligt en timtaxa, och fakturering sker i slutet av månaden med betalningsvillkor 14 dagar. Fakturan skickas via e-post om inget annat avtalats, föredrar man pappersfaktura tillkommer en faktureringsavgift på 35kr.
- Kunden ska ha tecknat en hemförsäkring, som täcker de vanligaste skadorna. Utöver den har Hem Rena Linjer tecknat en ansvarsförsäkring, vilken innebär att vid eventuell sak- eller personskada utgår ersättning.
- Reklamation ska göras direkt till Hem Rena Linjer.
- Detta avtal är juridiskt bindande, avtalsskrivning sker vid fysiskt sammankomst.

**Nedan finns den detaljerade avtalstexten som kunden ska sätta sig in i:
Följande villkor har kunden satt sig in i vid tecknande av avtal:**

- Generella riktlinjer
- Om avtalet
- Kommunikation mellan Hem Rena Linjer och kund
- Förändringar i avtalstext och allmänna villkor
- Sjukdom hos ordinarie personal
- Sjukdom hos kund
- Tidsåtgång för städning
- Städ tid och Städdag
- Städupplägg
- Städredskap och Städmaterial
- Semester och ledighet hos Hem Rena Linjer
- Avbokningsregler gällande fasta avtalskunder
- Åtkomst till städobjekt
- Larm, nycklar och säkerhet
- Priser
- Reklamationer och försäkringar
- Kompensation och prisavdrag
- Uppsägning
- Tvist

1. Generella riktlinjer

Hem Rena Linjer säljer städtjänster under domännamnet www.hemrenalinjer.com

Kund har ett städobjekt som Hem Rena Linjer har besiktigt eller godkänt att utföra provstädning i före uppstart av hemserviceuppdrag.

Hem Rena Linjer och kund är insatta i städobjektets lokalyta samt har överenskommit de städmoment som ingår i städobjektet. Man har från båda parter accepterat städ tid, städdag, städfrekvens och städupplägg.

Hem Rena Linjer och kund tecknar ett avtal. Detta är giltigt från och med det datum då arbetet ska påbörjas enligt överenskommelse mellan parterna, detta datum skrivs in i avtalet.

2. Om avtalet

Avtalet löper på tillsvidare.

Uppsägning av avtalet ska ske skriftligen via mail eller brev. Ej via sms eller per telefon. Uppsägningstiden är 1 månad från att kunden skickat in uppsägningen och Hem Rena Linjer emottagit denna.

3. Kommunikation mellan Hem Rena Linjer och kund

Kund ska vid avtalsskrivning uppge en email-adress och/eller telefonnummer som är tillgänglig för även under ledighet och semester. detta är viktigt då Hem Rena Linjer kan behöva komma i kontakt med kund omedelbart, en jobbadress eller någon annan adress/telefonnummer som Hem Rena Linjer inte har tillgång till så kan inte kund åberopa att informationen inte nått, detta gäller t.ex. vid ändringar i avtalstexten och vid ledighet och semesterinformation från kunds sida men också från vår sida. Villkoren för avtalet kan ändras av Hem Rena Linjer när som helst.

4. Förändringar i avtalstext och allmänna villkor

Eventuella förändringar i de allmänna villkoren meddelas via hemsidan, e-mail/eller post till kund. Hem Rena Linjer genomför förändringarna 30 dagar efter att de kommunicerats till kund.

Eventuella förändringar i avtalstexten kommuniceras via e-mail/eller post till kund. Kund har 14 dagar på sig att skriftligen påpeka att denne inte godkänner ändringarna. Om kunden ej kommit in med något meddelande anser bägge parter att ändringarna har accepterats.

5. Vid sjukdom hos Hem Rena Linjer

Vid sjukdom hos Hem Rena Linjer personal bestämmer kunden om en vikarie kan accepteras.

Hem Rena Linjer kan i de flesta fall sätta in en vikarie, men kan inte garantera att det är möjligt i alla fall.

6. Vid sjukdom hos kund

Om kund är hemma på grund av smittsam sjukdom skall städningen avbokas, om så inte sker kommer ingen städning att utföras och kund debiteras städningen.

7. Tidsåtgång för städning

Om Hem Rena Linjer anser att städningen kommer att ta längre tid än den överenskomna meddelas kund att en tidsökning krävs för att ett fullgott resultat ska uppnås.

Om kund inte är nöjd med tidsökningen ska detta meddelas via e-mail info@hemrenalinjer.com eller telefon 08-798 24 00 till Hem Rena Linjer senast 3 dagar efter att kund fått informationen. Hem Rena Linjer kommer då att i en dialog med kund arbeta för att komma fram till ett gemensamt beslut som bägge parter kan acceptera.

8. Provstädning

Provstädning är icke-bindande, men kunden måste själv senast 5 dagar efter provstädningen avbeställa fortsatt städning - i annat fall kommer kontrakt att skickas till kunden. Väljer kunden att inte anlita oss efter utförd provstädning utan egentlig orsak. Erläggs kunden med en extra kostnad för rengöring av ugn, spisfläkt och golvvavlopp.

9. Städ tid och städning

Hem Rena Linjer har två städpass per dag, ett mellan kl. 8.00 – 12.00 och ett mellan kl. 13.00 – 17.00.

Kund kommer att få städningen utförd de dagar samt tider som kund och Hem Rena Linjer kommit överens om vid kontraktsskrivningen. Byte av städ tider och städdagar görs endast med samråd av arbetsledare.

Hem Rena Linjers personal har möjlighet att påbörja det andra passet kl. 12.00 utan att detta behöver godkännas av kund i förväg. Om Hem Rena Linjer önskar börja tidigare än så måste kund ge sitt godkännande.

10. Städupplägg

Normalt sett arbetar Hem Rena Linjer utifrån en ordinarie städmall med städmoment som finns att tillgå på hemsidan. Städmallen kan naturligtvis justeras vid första genomgången tillsammans med arbetsledaren. Städmallen används sedan under hela städavtalets tid.

Hem Rena Linjer utgår från att städmallen består under hela avtalstiden. Små justeringar vid enstaka tillfällen är möjliga att genomföra, men ändringar från månad till månad eller från gång till gång accepteras inte. Det är inte heller möjligt att ändra i ordinarie städupplägg för att få in extra moment som storstädning eller fönsterputs.

Tidsåtgången för en städning är beräknat utifrån att kund har en regelbunden städning minst varannan vecka. Alla extramoment som storstädning och t.ex. fönsterputs sker på extra tid utöver städavtalet. Villkor för dessa extramoment tas direkt med arbetsledaren via mail/telefon.

Vid den första städningen utförs inga extramoment även om detta senare vid överenskommelse med kund ska ingå i städmallens utformning. Extramoment är följande: Fönsterputs – Ugn/Frys/Kylskåpsrengöring –avkalkning kan därefter ingå i en ordinarie städmall. Vid mindre städobjekt kan även en överenskommelse vara att man rengör ung vid varje tillfälle. Prata gärna med arbetsledaren om önskemålen.

11. Städredskap och Städmaterial

Hem Rena Linjer tillhandahåller städmaterial och rengöringsmedel.

12. Semester och ledighet hos Hem Rena Linjer

Hem Rena Linjer har stängt under årets röda dagar och normalt finns ingen möjlighet för städning då om inte något speciellt har avtalats. Hem Rena Linjer gör inget sommaruppehåll för semester.

13. Avbokningsregler gällande fasta avtalskunder

Avbokning från kundens sida

Kund kan utan kostnad avboka städningen maximalt 2 gånger per halvår.

Alla avbokningar måste ske per mail/telefon där man tydligt anger kundnamn, städdag och städ tid samt anledning till avbokningen. Alla avbokningar som ej är akuta måste ske minst 3 arbetsdagar innan den ordinarie städningen för att inte full kostnad ska utgå.

Akuta avbokningar uppstår vid snabbt insjuknande hos kunden där de måste vara hemma och pga. smittorisken ej kan ta emot Hem Rena Linjers personal. Akuta avbokningar ska göras via sms/telefon till numret som uppges på Hem Rena Linjers hemsida www.hemrenalinjer.com. Akuta avbokningar måste ske minst 2 timmar innan städningen.

Avbokning från Hem Rena Linjer

Hem Rena Linjer kan avboka en städning vid brist på personal. Avbokningen kan ske samma dag och extrastädning ges vid möjlighet.

14. Åtkomst till städobjekt

För att kunna utföra sina åtaganden måste Hem Rena Linjer ha fri åtkomst till städobjektet när kunds städ tid och städdag utfaller.

Med fri åtkomst menas att man kan komma in i objektet under överenskommen tid och samtidigt kunna lämna den när man är klar. För att det ska fungera måste kunden se till att portkoder och nycklar är tillgängliga och aktuella.

Hem Rena Linjer kommer att försöka kontakta kund på uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en fri åtkomst inte är möjlig. Hem Rena Linjer måste nå kund inom 30 minuter, annars

ses städ tiden som förverkad och kund betalar som för en ordinarie städning. Hem Rena Linjer kommer att vänta max 60 minuter från den tiden städningen var inplanerad till, under förutsättning kund har kunnat nå inom de 30 första minuterna och man har fått till en överenskommelse där kund ser till att städobjektet står öppet inom dessa 60 minuter från planerad städstart.

15. Larm, nycklar och säkerhet

Hem Rena Linjer, kunds och anställdas trygghet ska genomsyra vårt arbete och våra rutiner.

Nedan följer några viktiga säkerhetsaspekter:

Sekretessavtal tecknas med all personal

Vid anställning görs utdrag ur belastningsregistret för all personal

Säkerhetsrutiner, såsom nyckelhantering, säkerställs via rådgivning från SSF (Svenska Stöldskyddsföreningen)

Ansvarsförsäkring finns hos IF skadeförsäkring

Nycklar behandlas utifrån kunds vilja, smidigast är dock att Hem Rena Linjer har en nyckel till

kund. Om kund inte önskar ge ut en nyckel är det möjligt att kund istället öppnar för Hem Rena Linjer personal, samt låser då städningen är utförd. Det är också möjligt att komma överens om en nyckellösning med fast plats där nyckeln hämtas/lämnas.

16. Priser och fakturering

Hem Rena Linjer tar betalt för hemstädning per timme. Extramoment som utförs, och bokas utanför kunds ordinarie städ tid debiteras enligt fast pris bestämt i förväg med arbetsledaren – gäller bl.a. fönsterputs, grovstädning samt flyttstädning.

Exakt upplägg och tidsåtgång avtalas separat. Dock gäller samma avtal vid de momenten som vid ordinarie städning i bostaden – den enda skillnaden är priset och tidsåtgången samt en del specifika specialmoment som då måste avtalas därutöver.

Fakturering sker månadsvis med 14 dagars betalningsvillkor. Fakturan skickas som e-faktura om inget annat avtalats, föredras pappersfaktura tillkommer 35kr i faktureringsavgift. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfallodatomet på fakturan för att de ska beaktas.

17. Reklamationer och försäkringar

Kunden skall ha en tecknad fastighetsförsäkring. Fastighetsförsäkringen täcker de vanligaste förekommande skadorna i fastigheten. Utöver kunds försäkring har Hem Rena Linjer tecknat en ansvarsförsäkring. Detta innebär att om Hem Rena Linjer dess personal av oaktsamhet (vårdslöshet) förorsakar sak- eller personskada ersätter sådan Hem Rena Linjer skada (direkt skada eller direkt förlust).

Oberoende av vilken skada som inträffar bör skadan rapporteras senast 24 timmar efter kunds hemkomst den dag då städningen blivit utförd. Skador som rapporteras senare än 10 dagar efter själva händelsen kommer inte beaktas. Ju senare en skadeanmälan utförs av kund desto svårare blir det att fastställa vem som bär ansvaret.

Skador på fast och lös egendom som golv, spisar, kylar, sängar och andra möbler kontrolleras i första hand av oss tillsammans med kund. Vid behov tas det in en oberoende besiktningsman för att fastställa skadans omfattning och vem som orsakat skadan. Fastställs det att det utan tvivel är Hem Rena Linjer som åsamkat skadan kommer Hem Rena Linjer att ersätta kund.

18. Kompensation och prisavdrag

OBSERVERA! Eventuella reklamationer och frågor tas direkt med Hem Rena Linjer. Kompensation vid dåligt utförd städning ges endast vid överenskommelse mellan kund och Hem Rena Linjer

Avdrag på en faktura görs inte utan medgivande från Hem Rena Linjer. Utbetalningar av skador sker direkt till kunds bankkonto och får på inget sätt kvittas mot kundfakturor.

Utbetalningar med ersättning för förstörda saker sker endast mot uppvisande av originalkvitto från kund till oss. Kompensation ges i vanliga fall mot uppvisande av kvitto på det förstörda objektet och den nya inköpta varan. Saknas originalkvitto så måste produkten överlämnas till Hem Rena Linjer för värdering om bolaget så önskar. Detta gäller alla varor där kunden vill ha kompensation över 300 kr. Är skadan på ett fast objekt och åtgärdandet av skadan kostar mer än 300 kr så ska Hem Rena Linjer ha rätt att rätta till skadan eller ha rätt att anlita ett företag för att åtgärda skadan om bolaget så önskar.

Ny vara köps in av kund och ersättning betalas ut i efterhand. Utbetalningarna sker inom 30 dagar från att beslut fattats om att utbetalning ska göras.

19. Uppsägning

Uppsägning av städavtalet ska göras via mail/brev till Hem Rena Linjer.

Uppsägningen träder i kraft 1 månad efter att kunden skickat in uppsägningen.

Väljer kunden att avboka städningen under uppsägningstiden utgår full taxa för den tid vi skulle varit där.

20. Tvist

Tvist med anledning av detta avtal ska avgöras enligt lag om skiljeförfarande. Detta avtal har upprättats skriftligen.

Avtalat

- Överenskommen städ tid ärtimmar
- Överenskommen städfrekvens ärvecka
- Överenskommen städdag är
- Extra moment såsom fönsterputs, rengöring av ugn, storstädning görs efter avrop.
- Hem Rena Linjer står för rengöringsmedel och trasor

Detta avtal är upprättat mellan

och Rena Linjer Gruppen AB

Datum

Personnummer

Underskrift

Underskrift av representant för Rena Linjer Gruppen AB

Datum

Namn