

Allmänna villkor

1. **Generella riktlinjer**

Profilstäd, nedan PS, säljer städtjänster under domännamnet www.profilstad.se. Kunden har ett städobjekt som PS har besiktigat, eller på annat sätt godkänt, att utföra hushållsnära tjänster. Man har från båda parter accepterat tidpunkt, städdag, frekvens och städinstruktion (s.k. städprofil). Ett kontrakt ska godkännas innan första städtillfället och är giltigt från och med det datum då arbetet ska påbörjas enligt överenskommelse mellan parterna. Detta datum ska skrivas in i kontraktet.

2. **Om kontraktet**

Kontraktet löper på tillsvidare. Uppsägning av kontraktet ska ske skriftligen via e-post. Uppsägningstiden är 10 dagar från att PS mottagit uppsägningen. Om uppsägning sker innan andra städ-tillfället gäller 5 dagars uppsägningstid. Personnummer som uppges i kontraktet kommer att användas för RUT-avdrag, om mer än ett personnummer anges fördelas RUT-avdraget jämnt mellan dessa. Om personnummer saknas i kontraktet faktureras beloppet utan RUT-avdrag.

3. **Skatteavdrag privatpersoner**

Om kunden önskar erhålla RUT-avdrag faktureras totalsumman efter RUT-avdrag för städning där personnummer angetts på kontraktet. Nekar skatteverket RUT-avdrag eller kunden angett felaktigt personnummer, faktureras hela beloppet utan RUT-avdrag. Kunden ansvarar för att RUT-avdrag finns kvar att nyttja på personnumret och meddela PS om förändringar i kundens möjlighet till RUT-avdrag.

4. **Kommunikation**

Kunden ska vid kontraktsskrivning uppges en giltig e-postadress. Det är via denna e-postadress som kund anses som informerad oavsett karaktär på information. All skriftlig information går via e-post. Det är upp till kund att uppdatera e-postadress vid behov.

5. **Förändringar i avtalstext och allmänna villkor**

Eventuella ändringar i de allmänna villkoren meddelas via e-post till kunden. Förändringarna träder i kraft 30 dagar efter att de kommunicerats till kund. Om inga invändningar inkommer inom 14 dagar från det att informationen skickats, anser bägge parter att ändringarna är accepterade.

6. **Frånvaro**

Om PS har frånvaro på för uppdraget inplanerad personal så utförs i de flesta fall

städning, antingen via samarbetspartners till PS eller egen personal. Ny tid kan behöva bokas inom en arbetsdag. Om städning behöver ställas in helt av PS meddelas kund snarast möjligt.

7. **Tidsåtgång för städning**

Minsta antal timmar som faktureras kund för varje städtillfälle bestäms vid besiktning och skrivs in i kontraktet. Justeras skriftligen vid behov.

Utöver dessa timmar faktureras varje påbörjad kvart.

Vi inleder första städtillfället med en grundlig startstädning som oftast tar längre tid.

Tidsåtgång för varje städning kan variera med tex väder, årstider, ommöblering, hur undanplockat det är etc.

Kund kan bestämma sig för max-tid som då börjar gälla efter första städtillfället. Vid behov prioriterar städaren på eget initiativ alternativt efter kunds önskemål.

8. **Arbetstider och arbetsdagar**

Överenskommelse om tidigast starttid och senaste sluttid görs i kontrakt. Inom denna tid styr PS över inställelsetid.

Överenskommelse om veckodag görs i kontraktet. Om en röd dag infaller på aktuell veckodag ställs städningen in om ingen annan tid avtalas, detta sker iså fall på kunds initiativ.

Byte av tid och/eller dag kan endast göras i samråd med PS och ska överenskommas skriftligen.

9. **Städprofil**

PS utgår från den städbeskrivning som finns på hemsidan. Varje kund kan utifrån den beskrivningen göra tillägg/avdrag efter sina egna villkor (dock inom PS ramar) och skapar därmed sin egen städprofil. Profilen görs i samband med PS besiktning av städobjektet. Profilen kan uppdateras i samråd med PS och ska överenskommas skriftligen.

Mindre och tillfälliga tillägg/avdrag kan göras utöver detta genom skriftligt besked från kund senast 2 arbetsdagar innan städtillfället.

10. **Regler för avbokning/utebliven städning**

Avbokningar från kund kan göras kostnadsfritt senast 7 dagar innan städtillfället. 2 avbokningar per halvår kan göras kostnadsfritt.

Avbokningar utöver dessa ramar kan göras men då utgår full betalning, oavsett orsak och oavsett om städning utförts. Full betalning gäller även vid andra orsaker till utebliven städning som kund ansvarar över, tex utelåsning.

Akut avbokning från kund, vid tex sjukdom som innebär att PS personal utsätts för smittorisk, ska göras senast 07.00 aktuell städdag.

Observera att vid utebliven städning kan ej RUT-avdrag göras pga. lagstadgade regler. Avbokning från PS kan ske vid brist av personal. Avbokning kan ske samma dag och städning ges om möjligt, se mer under punkt 6.

Alla avbokningar måste meddelas skriftligen.

11. Tillgång till städobjekt och eventuella omständigheter

PS behöver ha fri åtkomst till städobjektet kundens bostad vid städtillfället.

På vilket sätt detta sker överenskommes i kontraktet och kan efterhand uppdateras skriftligen.

Det är kundens ansvar att tillhandahålla fri åtkomst.

Om fri åtkomst inte är möjlig vid städtillfället görs ett kontaktförsök på uppgivet telefonnummer. Åtkomst till städobjektet måste vara klart inom 1 timme från kontaktförsöket.

Kund faktureras hela städningen enligt avbokningsreglerna under punkt 10.

Om det finns omständigheter som försvårar städning, såsom strömavbrott, renoveringar etc. gör PS sitt bästa för att lösa situationen under rådande omständigheter.

12. Säkerhet

En rad viktiga säkerhetsrutiner finns för kunder och PS personals trygghet.

PS personal skriver på ett sekretessavtal PS begär utdrag från belastningsregistret vid anställning

PS ordinarie personal har Id-brickor enligt ID06-standard.

PS har tydliga rutiner av hantering av koder och nycklar

Ansvarsförsäkring finns

13. Priser och fakturering

PS fakturerar enligt aktuell prislista som återfinns på www.profilstad.se.

Fakturering för abonnentskunder sker månatligen för föregående månad. 15 dagars förfallotid gäller.

Fakturering för engångsuppdrag faktureras löpande. 15 dagars förfallotid gäller.

Fakturan skickas per e-post om inget annat överenskommes i kontrakt eller skriftligen.

Om inte fakturan betalas i tid kan PS ställa krav på förseningsränta enligt räntelagen. Förseningsavgift tillkommer.

14. Försäkringar, skador och ersättning

Kunden ska ha en giltig hemförsäkring.

PS har utöver detta en ansvarsförsäkring som täcker skador som orsakas av oaktsamhet av PS personal.

Övriga skador täcks som regel av kundens hemförsäkring.

Skador som upptäcks av PS rapporteras skriftligen till kund.

Skador som upptäcks av kund ska rapporteras snarast möjligt alternativt senast inom 10 dagar efter själva händelsen.

Skador som rapporteras senare än detta beaktas inte.

Skador ska kontrolleras i första hand av PS tillsammans med kund. Vid behov tas en oberoende besiktningsman in för att fastställa skadans omfattning och vem som orsakat den.

Om det fastställs utan tvivel att PS personal åsamkat skadan ersätts kunden.

Uppkomna skador som inte ersätts är tex bristande information om skötsel av olika material, ting som inte är fastsatta på ett korrekt eller ordentligt sätt, förslitningar som uppkommer genom normalt städande.

Ersättning ges vid uppvisande av originalkvitto samt kvitto på nyinköpt vara.

Om originalkvitto saknas förbehåller sig PS att värdera objektet.

Är skadan på ett fast objekt har PS rätt att reparera skadan alternativt anlita ett företag som gör detsamma.

15. Klagomål och återkoppling

Alla reklamationer och klagomål tas direkt med PS.

PS avgör om eventuell kompensation eller prisavdrag utgår.

Önskemål om förändringar i städupplägg samt återkoppling på utförd städning tas tacksamt emot då PS hela tiden strävar efter att utvecklas.

16. Uppsägning och frysning av abonnemang

Uppsägningen träder i kraft 10 dagar efter att kunden skickat in uppsägningen.

Frysning av abonnemang kan göras i upp till 2 månader och max 2 ggr per år. Frysning träder i kraft enligt kunds önskemål men tidigast 10 dagar efter det att information till PS inkommit.

Både uppsägning och frysning ska ske skriftligen.

17. Giltighet och Tvist

Både kund och PS har gett sitt fulla medgivande att kontrakt och information om allmänna avtalsvillkor är juridiskt bindande genom elektronisk korrespondens per e-post.

Tvist som rör kontrakt eller allmänna villkor avgörs enligt lag om skiljeförfarande.