

ALLMÄNNA VILLKOR VID KÖP AV STÄDTJÄNSTER

HOME DELUXE Sverige

1. INLEDNING

- 1.1. Dessa Allmänna villkor vid köp av städtjänster ("**Allmänna villkor**") gäller mellan HOME DELUXE Sverige AB (Org. nr 559292-6561) ("**HOME DELUXE**") och en konsument eller juridisk person som köper Städtjänster ("**Kunden**") som tillhandahålls av HOME DELUXE. Kunden och HOME DELUXE refereras gemensamt till som "**Parterna**" och var för sig som "**Part**".
- 1.2. Den fysiska person som representerar ett företag vid köp av Städtjänster, bekräftar att denne har fullmakt och rätt att ingå juridisk bindande avtal med HOME DELUXE på vägnar av det företag som representeras.
- 1.3. Kunden godkänner dessa Allmänna villkor vid köp av HOME DELUXE:s Städtjänster. Dessa Allmänna villkor utgör en bilaga till Uppdragsavtalet som ingås mellan Parterna avseende Städuppdraget.

2. DEFINITIONER

| | |
|-----------------------|--|
| <i>Städtjänster:</i> | Samtliga aktuella Städtjänster finns på Webbplatsen, exempelvis Hemstädning, Flyttstädning, Efter festen städning, Kontors och lokalstädning m.fl. |
| <i>Städuppdraget:</i> | Den Städtjänst och de städmoment som framgår av Uppdragsavtalet. |
| <i>Städobjekt:</i> | Den lokal eller bostad som Städuppdraget ska utföras på. |
| <i>Kunden:</i> | Den person som köper HOME DELUXE:s Städtjänster och som anges som Kund i Uppdragsavtalet. |
| <i>Webbplatsen:</i> | www.homedeluxe.se . |
| <i>Uppdragsavtal:</i> | Det Uppdragsavtal som ingås mellan Kunden och HOME DELUXE avseende Städtjänsten och som innehåller specifika uppgifter om Städuppdraget, exempelvis, pris, städobjektets adress, städtid, städdagar, städfrekvens m.m. |

3. PARTERNAS KONTAKTPERSONER

- 3.1. Parterna ska ange var sin kontaktperson med kontaktuppgifter i Uppdragsavtalet, som ska vara tillgänglig på vardagar samt under ledighet/semester. Kontaktpersonerna har befogenhet att i samråd skriftligen träffa överenskommelser avseende Städuppdraget. Byte av kontaktperson ska genast meddelas motparten.

4. ALLMÄNNA VILLKOR FÖR STÄDTJÄNSTER

- 4.1. Årets 12 månader innehåller 13 stycken fyra veckors perioder. För att undvika en varierande månadssumma vid årsabonnemang, snittas den totala årskostnaden på 12 månader. Under ett (1) år är det totalt 26 städtillfällen varannan vecka respektive 54 städtillfällen varje vecka.
- 4.2. Kunden ska informera och samråda med HOME DELUXE om samtliga förhållanden som HOME DELUXE behöver känna till, för att kunna utföra uppdraget professionellt och korrekt.
- 4.3. **Fri åtkomst:** Kunden ansvarar för att ge HOME DELUXE fri åtkomst till Städobjektet på avtalad städtid och städdag, samt till nödvändiga utrymmen, exempelvis men inte enbart, balkong, altan, tvättstuga och

soprum. Om HOME DELUXE inte fått fri åtkomst till Städoobjektet på avtalad städtime och städdag, kommer städtiden anses vara förverkad och Kunden ska betala för städtiden som för en utförd städning.

- 4.4. **Tvättstuga:** Med fri åtkomst avses också att Kunden måste se till att boka tid för tvättstuga, om ett sådant arbetsmoment är avtalat. Missar Kunden att boka tvättid, eller om en tvättid inte kan nyttjas pga. trasig maskin, "stulen" tvättid eller andra omständigheter som HOME DELUXE inte råder över, kan Kunden inte kräva kompensation av HOME DELUXE och HOME DELUXE har rätt att ta betalt för momentet som om det vore utfört.
- 4.5. **Nycklar:** Kunden ansvarar för att lämna nycklar till Städoobjekt. HOME DELUXE ansvarar för kvitterade nycklar som tillhör Kunden. Återlämning av nycklar ska kvitteras av Kunden på HOME DELUXE:s kontor. Om Kunden vill att nyckeln ska skickas med REK eller lämnas på annan plats, debiterar HOME DELUXE 150 SEK för det och friskriver sig från ansvar. Om Kunden inte vill ge ut nödvändiga nycklar till HOME DELUXE, ska Kunden istället öppna för HOME DELUXE:s personal, samt låsa då städtjänsten är utförd.
- 4.6. **Städupplägg:** Städupplägget framgår av Uppdragsavtalet och information om städprocessen för den beställda Städtjänsten finns på Webbplatsen. Avvikelse från städprocessen eller tillägg i städprocessen ska skrivas in i Uppdragsavtalet och måste ske i samråd med HOME DELUXE. Uppdragsavtalet med eventuella avvikelser/tillägg gäller under hela avtalstiden. Villkor för extramoment tas direkt med HOME DELUXE via e-post. Det är inte möjligt att ta bort/byta ordinarie arbetsuppgifter/städmoment, eller exkludera vissa utrymmen, endast extramoment är möjliga att ta bort.
- 4.7. **Städtime, städdag och städfrekvens:** Ordinarie städtime, städdag och städfrekvens specificeras i Uppdragsavtalet. HOME DELUXE kan komma att infinna sig 30 minuter före eller efter den utsatta tiden. Avvikelse från ordinarie städtime och städdag kan endast ske i samråd med HOME DELUXE.
- 4.8. **Städräddskap och städmaterial:** Kunden är härmed medveten om att gamla verktyg och ovana med verktyget/materialet/medel riskerar att skada t ex golv och andra ömtåliga ytor. Kunden rekommenderas att abonnera på HOME DELUXE:s städmaterial. Mer information om detta finns att läsa via Webbsidan www.homedeluxe.se.
- 4.9. **Sjukdom/semester hos ordinarie personal:** Om ordinarie personal är sjuk eller har semester skickas en vikarie på Städupdraget. Om HOME DELUXE inte har en tillgänglig vikarie, meddelas detta till Kunden snarast möjligt och Parterna ska komma överens om en ny städdag.
- 4.10. **Försäkring:** Kunden ska ha en försäkring, exempelvis hemförsäkring eller annan sakförsäkring, som täcker de vanligaste skadorna som kan ske i Städoobjektet. HOME DELUXE har tecknat en ansvarsförsäkring via Länsförsäkringar.

5. RUT-AVDRAG TILL KUND I EGENSKAP AV PRIVATPERSON

- 5.1. Kunden önskar erhålla RUT-avdraget för privatpersoner och faktureras därför totalsumman efter RUT-avdrag för städningen. Det personnummer som anges i Uppdragsavtalet kommer att användas för skatteavdrag med procentfördelning enligt reglerna för RUT-avdrag. Skatteavdrag sker direkt på fakturan. Kunden ansvarar för att utrymme för RUT-avdrag finns på det angivna personnumret. Kunden ansvarar för att skriftligen meddela HOME DELUXE om förändringar för Kundens möjlighet till RUT-avdrag.

- 5.2. Nekar skatteverket RUT-avdrag eller har Kunden angivit felaktigt personnummer eller inget personnummer för RUT-avdrag, faktureras städningens fulla belopp utan RUT-avdrag. Nekar skatteverket RUT-avdrag eller har Kunden angivit felaktigt personnummer, fakturerar HOME DELUXE en administrationsavgift för manuell skatteverkshandling motsvarande 150 SEK.

6. PRISER OCH BETALNINGSVILLKOR

- 6.1. De aktuella priserna för Städtjänsterna framgår av aktuell prislista.
- 6.2. Betalning sker via faktura med betalningsvillkor 15 dagar. Det tillkommer en administrationsavgift på 100 SEK för varje faktura. HOME DELUXE erbjuder e-faktura och autogiro. Fakturering sker den 15:e varje månad för konsumenter och den 1:a varje månad för juridiska personer. Fakturan skickas via e-post till den av Kunden angivna e-postadressen, om inget annat avtalats.
- 6.3. HOME DELUXE kan ta ut en framkörningsavgift, ersättning för parkering och vägtullar samt andra ev. tillkommande kostnader efter redovisning av kostnaderna till Kunden.

7. ÅNGERRÄTT

- 7.1. Endast Kunder i egenskap av konsumenter har rätt till 14 dagars ångerrätt, enligt lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Ångerfristen räknas från det datum Kunden ingick avtalet med HOME DELUXE. Meddelande om ångerrätt ska ske skriftligen till info@homedeluxe.se eller via telefon 08-410 676 40. Om Kunden begär att servicetillfället ska utföras under ångerfristen förverkas ångerrätten och Kunden ska betala det avtalade priset. Om Kunden har begärt att en Städtjänst ska utföras under ångerfristen och enbart en del av tjänsten utförts innan utövande av ångerrätten, ska Kunden betala en proportionell andel av det avtalade priset. Juridiska personer har ingen ångerrätt av HOME DELUXE:s tjänster. Kunden kan använda Konsumentverkets ångerblankett: <https://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/angerblankett>

8. REKLAMATIONER OCH FÖRSÄKRINGAR

- 8.1. Reklamation ska skriftligen göras direkt till HOME DELUXE. Oberoende av vilken skada som inträffar bör skadan rapporteras till HOME DELUXE snarast efter Kundens inspektion av städningen. Skador som rapporteras senare än tio (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.
- 8.2. Skador på fast och lös egendom som golv, spisar, kylar, sängar och andra möbler kontrolleras i första hand av Parterna tillsammans. 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 HOME DELUXE som åsamkat skadan, kommer HOME DELUXE att ersätta Kunden för skadan.
- 8.3. Skador som uppkommit på grund av bristande information till städaren, t.ex. angående skötsel av en viss typ av material, ersätter HOME DELUXE inte uppkommen skada för. HOME DELUXE ersätter inte skador som åstadkommit p.g.a. att lös/fast inventarier inte är korrekt monterade eller placerade. Detta kan t.ex. vara fönsterbrädor som inte sitter fast eller instabilt placerade föremål. Kräver lös eller fast

egendom särskild aktsamhet ska detta meddelas skriftligt till HOME DELUXE, som sedan skriver in detta i Uppdragsavtalet. Förslitningsskador på inventarier som uppkommer vid ett normalt och ansvarsfullt städande ersätts inte.

9. PRISAVDRAG OCH ÅTERBETALNING

- 9.1. Prisavdrag på en faktura får inte ske utan medgivande från HOME DELUXE. Eventuella utbetalningar på grund av skador sker till Kundens bankkonto eller kvittas mot eventuellt kommande faktura.
- 9.2. Utbetalningar med ersättning för förstörda saker sker endast mot uppvisande av originalkvitto från Kunden till HOME DELUXE. Kompensation ges i vanliga fall mot uppvisande av kvitto på det förstörda objektet och den nya inköpta varan. Saknas originalkvitto, måste produkten överlämnas till HOME DELUXE för värdering. Detta gäller alla varor där Kunden vill ha kompensation motsvarande över 300 SEK. Är skadan på ett fast objekt och åtgärdandet av skadan kostar mer än 300 SEK, ska HOME DELUXE ha rätt att reparera skadan eller ha rätt att anlita ett företag för att åtgärda skadan om bolaget så önskar. Ny ersättningsvara köps in av Kund och ersättning betalas ut i efterhand mot uppvisande av inköpskvitto.
- 9.3. Om Kunden är missnöjd med städningsresultatet får denne avbryta Uppdragsavtalet med direkt verkan, men Kunden måste ändå betala för utfört städningsarbete.
- 9.4. Kompensation för städmaterial eller städutrustning ges inte. Oberoende av orsak till att städutrustningen går sönder, ges ingen ersättning till Kunden. Städmaterial och städutrustning används för att utföra tjänsten. Det är inte möjligt att undvika slitage på städutrustningen. Även tekniska fel kan uppstå. Av dessa skäl står Kunden för underhåll av städmaterial och städutrustning.
- 9.5. Kompensation för förstörd tvätt ges endast om Kunden före Städuppdragets början har skickat in klara instruktioner via e-post om tvätt och torkanvisningar på samtliga plagg och själv sorterat samtliga plagg inför varje tvätt. Vid sortering ska klara skriftliga instruktioner finnas på tvätten, exempelvis ”den här tvätten ska tvättas i 40 grader kulörtvätt”. Med sortering av samtliga plagg menas att Kunden 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 % torkskåp hängandes på galge eller liknande, eller att tröjor inte får hängas på galge utan endast torkas i torkskåp på liggandes på kalltork utan värme. I informationen till HOME DELUXE måste samtlig information finnas med. Sortering av kläder är ett måste. Utan sortering tvättas alla kläder i 40 grader, vitt eller kulörtvätt. Alla plagg torktumlas, förutom jeans och skjortor samt tröjor. Jeans, skjortor och tröjor hängs upp på galge och torkas i torkskåp på 40–60 grader. Kunden ansvarar då för uppkomna skador vid eventuell krympning eller annan förslitning.

10. OMBOKNING OCH AVBOKNING

- 10.1. Ombokningar kan enbart ske i samråd med HOME DELUXE.
- 10.2. Avbokningar ska ske skriftligen via e-post till info@homedeluxe.se.

- 10.3. **Avbokning av Konsumenter:** Avbokningar ska göras senast 14 dagar innan det aktuella städtillfället. Avbokningar med kortare varsel dock, senast kl. 7 samma dag, debiteras med 300 kr (detta gäller dock ej under uppsägningsperioden). En avbokning innebär att städtillfället anses förbrukat.
- 10.4. HOME DELUXE kan avboka en städning vid brist på personal och ska meddela Kunden skriftligen via e-post eller telefon. Avbokningen kan ske samma dag. Se klausul 4.9 för villkor som gäller vid avbokning pga. sjukdom/semester hos ordinarie personal.

11. AVTALSTID, UPPSÄGNINGSTID OCH FRYSNING AV ABONNEMANG

- 11.1. Avtalstiden framgår av Uppdragsavtalet.
- 11.2. **Uppsägning av avtal med Konsumenter:** Uppsägning ska ske skriftligen via e-post till info@homedeluxe.se. Uppsägningstiden är 14 dagar räknat från det datum Kunden har skickat uppsägningsmeddelandet. Avbokning av städning under uppsägningsperioden är inte möjlig.
- 11.3. **Uppsägning av avtal med Juridiska personer:** Uppsägning ska ske skriftligen via e-post till info@homedeluxe.se. Uppsägningstiden är 30 dagar räknat från det datum Kunden har skickat uppsägningsmeddelandet.
- 11.4. **Frysning av abonnemang:** Frysning av abonnemang får ske mot debitering, som sker i samråd med HOME DELUXE. Längsta möjliga frysning är två (2) månader. Kunden behåller sin städtid och städare efter frysning.

12. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

- 12.1. HOME DELUXE har rätt att avsluta ett städabonnemang/avtal med Kund med omedelbar verkan om:
- Kunden inte betalar sina fakturor,
 - arbetsplatsen inte är säker för HOME DELUXE:s medarbetare, eller
 - om medarbetare på något sätt blir kränkta eller på annat sätt blir illa behandlade.

13. ANSVARSBEGRÄNSNING OCH FRISKRIVNING

- 13.1. HOME DELUXE lämnar inga garantier av något slag, varken uttryckliga eller underförstådda. HOME DELUXE svarar inte i något fall för ren förmögenhetsskada, indirekta skador eller förluster, eller följdskador såsom exempelvis utebliven vinst eller förlust i näringsverksamhet.
- 13.2. HOME DELUXE friskriver sig härmed, i den utsträckning det är tillåtet enligt tillämplig lag, från allt ansvar för indirekta skador och/eller förluster som uppstått för Kunden eller för någon tredje part i samband med beställd Städtjänst, oavsett hur skadan uppstår och oavsett om skadan orsakas genom vårdslöshet, kontraktsbrott eller på annat sätt. Denna ansvarsbegränsning ändrar eller inskränker inte en Kunds rättigheter i egenskap av konsument och utesluter eller begränsar inte ansvar i sådan utsträckning som inte är tillåtet enligt tillämplig lag.

14. PERSONUPPGIFTSBEHANDLING OCH UNDERLEVERANTÖRER

- 14.1. HOME DELUXE behandlar personuppgifter i enlighet med gällande Dataskyddsförordning (GDPR) och är personuppgiftsansvarig för alla personuppgifter som lämnas av Kunden till HOME DELUXE.
- 14.2. HOME DELUXE har rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina åtaganden enligt detta avtal, tillhandahållandet av sina tjänster och för att fullgöra sina rättsliga förpliktelser. I sådana fall tillser HOME DELUXE att erforderliga regleringar vad avser till exempel behandlingen av Personuppgifter återfinns i avtalen mellan HOME DELUXE och underleverantören. Kunden godkänner härmed att HOME DELUXE anlitar underleverantörer.

15. BEFRIELSEGRUND

- 15.1. Om fullgörande av HOME DELUXE:s skyldigheter förhindras på grund av omständighet utanför HOME DELUXE:s kontroll och vars följder HOME DELUXE inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från samtliga påföljder och ersättningsanspråk.
- 15.2. Som händelser utanför HOME DELUXE:s kontroll anses bl.a. smitta av virus/sjukdom (exempelvis Covid-19) eller den rådande "Coronasituationen" som uppstått på grund av smittspridning i samhället/världen och dess följder som påverkar den fria rörligheten, handelsmarknaden och transporter, konflikt på arbetsmarknaden, naturkatastrof, eldsvåda, krig, mobilisering, terrorishandling, oförutsedd militärinkallelse av stor omfattning, rekvisition, beslag, uppror, upplopp eller andra liknande händelser som HOME DELUXE inte kunnat råda över eller om händelsen drabbar HOME DELUXE, HOME DELUXE:s personal eller underleverantörer utom och inom Sverige. När hindret upphör, ska förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt.

16. ÄNDRINGAR

- 16.1. HOME DELUXE förbehåller sig rätten att ändra priserna på Städtjänsterna från tid till annan samt rätten att när som helst introducera och erbjuda nya tjänster eller tilläggstjänster samt rätten att upphöra med tillhandahållandet av sina tjänster.
- 16.2. HOME DELUXE förbehåller sig rätten att när som helst ändra villkoren i dessa Allmänna villkor. Eventuella förändringar i dessa Allmänna villkor meddelas via e-post till Kunden. HOME DELUXE genomför förändringarna 30 dagar efter att de kommunicerats till Kunden. Kunden har 14 dagar på sig att skriftligen påpeka om Kunden inte godkänner ändringarna. Om Kunden inte inkommit med något meddelande, anser bägge Parter att ändringarna har accepterats.

17. ÖVRIGT

- 17.1. Skulle någon bestämmelse i detta avtal eller del därav befinnas ogiltig, ska detta inte innebära att avtalet i dess helhet är ogiltigt. Istället ska endast den delen befinnas vara ogiltig och Parterna ska förhandla fram nya gällande villkor i frågan.

18. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

- 18.1. Dessa Allmänna villkor ska tolkas i enlighet med svensk lag. Tvister som uppstår i anledning av tolkningen eller tillämpningen av dessa Allmänna villkor och därmed sammanhängande rättsförhållanden, ska i första hand försöka avgöras internt mellan Parterna. Tvist som kvarstår ska slutligt avgöras av allmän domstol i Stockholm.