

Allmänna villkor - Abonnemang

Allmänna villkor samt tecknande av städabonnemang mellan privatkund och Balanzen Norden AB;

Balanzen Norden AB
Nybohovsgränd 10
1176 63 Stockholm
Org.nr: 556736-9631

Följande avtal gäller mellan Balanzen Norden AB 556736-9631 (nedan kallat Balanzen) och kunden. Med kunden avses den person i hushållet som fyller i detta avtal och uppger sitt namn och personnummer. Kontraktskrivningen sker elektroniskt och kunden ger sitt fulla medgivande att avtalet är fullt juridiskt bindande trots att den saknar kundens eller Balanzen AB och dess representanters fysiska underskrifter. Avtalet är bindande för den person som skriver i sitt personnummer och sitt namn i det avtal Balanzen presenterat här. Jag har noga läst igenom avtalet, förstått dess innebörd och godkänner samt samtycker till samtliga punkter som avtalet innefattar. Jag lovar att uppdatera min kontaktinformation vid behov. Jag kommer också uppdatera mig själv om nyheter inom bolaget på deras hemsida.

SUMMERING AV ALLMÄNA VILLKOR/AVTALSTEXT

- Dessa villkor gäller som kontrakt. Vid kontraktskrivning har båda parter accepterat städdag, städtid, städfrekvens och städupplägg.
- Uppsägningstiden är 1 månad och uppsägning ska ske skriftligen via mail.
- Kunden faktureras kostnaden efter RUT-avdrag. Det/de personnummer som uppges i kontraktet kommer att användas för avdraget.
- Vid sjukdom hos Balanzen personal bestämmer kunden om en vikarie kan accepteras. Balanzen kan i de flesta fall sätta in en vikarie, men kan inte garantera att det är möjligt i alla fall.
- Balanzen städabonnemang innebär att kunden får städning samma dag/tid respektive överenskommen vecka. Du kan välja mellan varje, varannan eller var 4:e vecka.
- Balanzen arbetar efter en städmall som inkluderar de städmoment som utförs hos kunden. Mallen finns på hemsidan. Kunden får ändra i städmall efter egna önskemål.
- Avbokningar som ska göras skriftligen via sms senast 17:00 en vardag före bokad städning, i annat fall debiteras hela kostnaden.
- För att kunna utföra sina åtaganden måste Balanzen få fri åtkomst till städobjektet på städtiden. Åtkomst och nyckelhantering görs upp i samråd med kunden.
- Balanzen tar betalt enligt en timtaxa, och fakturering sker månadsvis månaden efter att städning utförts. Fakturan skickas via e-mail om inget annat avtalats.
- Kunden ska ha tecknat en hemförsäkring, som täcker de vanligaste skadorna i hemmet. Utöver den har Balanzen tecknat en ansvarsförsäkring, vilken innebär att vid eventuell sak- eller personskada utgår ersättning.
- Reklamation ska göras direkt till Balanzen senast 30 dagar efter inträffandet.
- Detta avtal är juridiskt bindande, kontraktskrivning sker elektroniskt.

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 kontraktet
- Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner
- Provstädning
- Kommunikation mellan Balanzen AB och Kunden
- Förändringar i avtalstext och allmänna villkor
- Sjukdom hos ordinarie personal
- Tidsåtgång för städning
- Städtid och Städdag
- Städupplägg
- Städredskap och Städmaterial
- Semester och ledighet hos Balanzen AB
- Provstädning och avbokningsregler gällande nya kunder
- Avbokningsregler gällande befintliga kunder
- Åtkomst till städobjekt
- Larm, nycklar och säkerhet
- Priser
- Reklamationer och försäkringar
- Kompensation och prisavdrag
- Uppsägning
- Tvist

1. Generella riktlinjer

- Balanzen säljer städtjänster under domännamnet Balanzen.se.
- Balanzen och kunden är insatta i städobjektets lokalyta samt har överenskommit de städmoment som ingår i städobjektet. Man har från båda parter accepterat städtid, städdag, städfrekvens och städupplägg.
- Balanzen och kund tecknar ett kontrakt i samband med första städningen. Detta är giltigt från och med det datum då arbetet ska påbörjas enligt överenskommelse mellan parterna. Detta datum skrivs in i kontraktet.

2. Om kontraktet

- Kontraktet löper på tillsvidare.
- Uppsägning av kontraktet ska ske skriftligen via mail eller brev. Ej via sms eller per telefon. Uppsägningstiden är 1 månad från att kunden skickat in uppsägningen.
- Det/de personnummer som uppges i kontraktet kommer att användas för skatteavdrag. Skatteavdrag sker direkt på fakturan. Kunden får INTE lämna fältet tomt eller skriva ömeddelas senareö. Då är kontraktet ogiltigt.

3. Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner

- Kunden önskar erhålla det automatiska skatteavdraget för privatpersoner och faktureras därför totalsumman efter RUT-avdrag för städningen.
- Det går bra att dela på RUT-avdraget dvs att fakturan ställs på två personer och att dessa två delar på skattereduktionen med valfri procentsats. Vanligtvis 50/50.
- Om ett felaktigt personnummer lämnas eller om kunden redan utnyttjat skatteavdraget och inte meddelat Balanzen i förväg kommer Balanzen att ta extra betalt sin städtjänst och även fakturera ut den del som skulle ha täckts av Skatteverket. Samma sak gäller om Skatteverket nekar kunden ersättning av olika skäl. Oberoende av skäl så kommer Balanzen restfakturera ut hela summan (enligt prislistan, hela summan ska betalas till Balanzen AB.

- Kunden lovar att denne har kontrollerat med Skatteverket att den har full avdragsrätt för hushållsnära tjänster i sitt hem. Kunden lovar också att meddela Balanzen per omgående om dennes eventuella avdragsrätt förverkas eller tas bort. Kunden måste själv meddela om denne ej önskar skatteavdraget. Detta gäller under kundens hela abonnemangstid.

4. Provstädning

- Provstädning är en prova-på-tjänst som och kunden kan välja att inte fortsätta tjänsten utan någon som helst motivering. Detta gäller endast en gång.
- Provstädningen är icke bindande, men kunden måste själv komma in med ett svar att kunden avbeställer fortsatt städning senast 4 dagar efter provstädningen. Uppsägningen tas endast emot via e-mail. Väljer kunden att ej fortsätta efter provstädningen debiteras kunden för ekokassen med de ekologiska rengöringsmedlen.
- Priset för en provstädning är enligt ordinarie timtaxa.

5. Kommunikation mellan Balanzen och kunden

- Kunden ska vid kontraktsskrivning uppge en email-adress som är tillgänglig för kunden även under ledighet och semester. Detta är viktigt då all kommunikation sker elektroniskt mellan kund och Balanzen AB. Uppger kunden en jobbadress eller någon annan adress som den inte har tillgång till så kan det inte åberopa att informationen inte nått kunden. Detta gäller t.ex. vid ändringar i avtalstexten och vid ledighet och semesterinformation, från kundens sida men också från vår sida. Villkoren för avtalet kan ändras av Balanzen när som helst.

6. Förändringar i avtalstext och allmänna villkor

- Eventuella förändringar i de allmänna villkoren meddelas via e-mail till kunden. Balanzen genomför förändringarna 30 dagar efter att de kommunicerats till kund.
- Eventuella förändringar i avtalstexten kommuniceras via e-mail till kunden. Kunden 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.

7. Sjukdom hos ordinarie personal

- Samtliga kunder hos Balanzen har ett sk städabonnemang. Städabonnemanget innebär att en och samma person kommer till kunden på en bestämd dag med en bestämd frekvens.
- Om ordinarie personal är sjuk eller har semester gäller att kunden får bestämma om en vikarie accepteras. Nekas vikare ses inte detta som en avbokning och är självklart kostnadsfritt för kunden. Balanzen kan i de flesta fall sätta in en vikarie antingen under den ordinarie städtiden, eller på en annan tid, men kan inte garantera att det är möjligt i alla fall. Om Balanzen inte har en tillgänglig vikarie meddelas detta till kunden snarast möjligt.
- I en vikariesituation kan Balanzen inte garantera att städningen uppnår samma kvalitet som då ordinarie personal arbetar hos kunden. Precis som vid en provstädning är det ett helt nytt städobjekt för vikarien, vilket innebär att han/hon är ofamiljär med städmomenten i det aktuella hemmet. Balanzen kommer inte att kompensera kunden för en evt sämre kvalitet.

8. Tidsåtgång för städning

- Ordinarie städtid för en kund hos Balanzen uppgår till minimum 2 timmar.
- Vid första tillfället kan städningen ta 1-2 timmar extra.
- Efter genomförd provstädning meddelar Balanzen en realistisk tidsåtgång för städning av den aktuella bostaden.
- Observera att minimum antal timmars städning inte alltid är realistiskt för stora lägenheter / ett stort hus eller om bostaden är väldigt smutsig. Tidsåtgången för hemstädningen beror på faktorer som t ex hur man möblerat, om man har barn och husdjur, om man plockar upp efter sig eller överläter det åt Balanzen etc.
- Om Balanzen anser att städningen kommer att ta längre tid än vad som kommit överens om meddelas kunden att en tidsökning krävs för att ett fullgott resultat ska uppnås.
- Punktstädning är fullt möjligt inom Balanzen.

9. Städtid och städdag

- Balanzen har vanligtvis två städpass per dag, ett på förmiddagen och ett på eftermiddagen.

- Kunden kommer att få samma städtid som vid provstädningstillfället, t ex om kunden får en provstädningstid vecka 2, onsdag klockan 08.00 så kommer kundens fasta tid i fortsättningen vara onsdagar jämna veckor kl. 08.00 under det fortsatta abonnemanget. Byte av städtider och städdagar görs endast med samråd av Balanzens kundtjänst.
- Balanzen har möjlighet tidigarelägga /utöka förmiddagspass respektive förlänga eftermiddagspass om kunden önskar det och om schemat tillåter detta.
- Balanzens personal kan vid tillfällen behöva påbörja eftermiddagspasset lite tidigare utan att detta behöver godkännas av kunden i förväg. Anledningen till att Balanzen vill börja tidigare har att göra med att personalen kan ha haft problem med att komma in på förmiddagens städobjektet (låst dörr osv) och istället för att låta henne / honom vänta i 1 timma så kan hon / han börja sitt nästa arbetspass.
- Kunden medger att denne noga kollat upp att överenskommen städtid och städdag passar bra minst några månader framöver. Kunden är införstådd med att byten är extremt svåra att genomföra och kan innebära väntetid.

10. Städupplägg

- Normalt sett arbetar Balanzen 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 städabonnemangets tid.
- Balanzen utgår från att städmallen består under hela abonnemangstiden om kunden inte har andra önskemål, men det går bra att byta ut momenten från gång till gång förutom till fönsterputsning.
- Tidsåtgången för en hemstädning är beräknat utifrån att kunden har en regelbunden städning minst varannan vecka. Alla extramoment som storstädning och t.ex. ugnrensning sker på extra tid utöver städabonnemanget. Villkor för dessa extramoment tas direkt med kundtjänst via mail.
Tvätt och strykning kan ingå i en ordinarie städmall.

11. Städredskap och Städmaterial

För att underlätta och effektivisera städningen är det viktigt att kunden tillhandahåller bra städredskap så som väl fungerande dammsugare, dammsugar påsar (kunden ansvarar för att byta dammsugarpåse) golvmopp, trasor och borstar samt ser till att trasor tvättas mellan städtillfällena. Balanzen vill också påtala risken med att gamla verktyg riskerar att skada t ex golv och andra ömtåliga ytor. Balanzen tillhandahåller med gröna städprodukter från Gröna Gredelina. Vår personal fyller på vid behov och kunden debiteras därefter.

12. Semester och ledighet hos Balanzen AB

Balanzen har stängt under årets röda dagar vid t.e x jul och nyår. Normalt finns ingen möjlighet för städning då om inte något speciellt har avtalats.

13. Provstädning och avbokningsregler gällande nya kunder

Kunden har bokat en provstädning via ett webbformulär som återfinns på www.balancen.se. Balanzen kommer till kunden utifrån kundens önskemål om tid och dag. Kunden kan efter att ha fyllt i avtalet ändra provstädningsdag så sent som 48 timmar innan överenskommen provstädning. Om kunden vill fortsätta med ett städabonnemang hos Balanzen behöver detta inte meddelas specifikt efter provstädningen, utan abonnemanget löper på enligt den städtid och städdag man kommit överens om (se ovan). Vill kunden däremot inte fortsätta med städabonnemanget ska det meddelas senast 5 dagar efter att Balanzen utfört provstädningen i kundens bostad.

14. Avbokningsregler gällande befintliga kunder

Avbokning från kundens sida

Kunden kan utan kostnad avboka städningen maximalt 2 gånger per halvår. Avbokningar därutöver kan göras men då utgår full betalning för städningen (även om den inte utförs). Detta gäller alla avbokningar oberoende av orsak efter den andra avbokningen. På www.Balancen.se finns prislista med priser efter RUT-avdrag. Full betalning innebär 400 kr per timme om prislistan säger 200 kr per timme för hemstädning efter skatteavdrag. Skatteverket ser mycket allvarligt på om Balanzen ansöker om skatteavdrag i en kunds namn på ett arbete som ej utförts och de tillåter inte skatteavdrag på avbokade tillfällen. 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 parterna har kommit överens om. Alla avbokningar måste ske per SMS där man tydligt anger kundnamn, städdag och städtid samt anledning till avbokningen. Alla avbokningar måste ske senast en vardag före 17:00 innan den ordinarie städningen för att inte full kostnad ska utgå. Avbokning pg a semester kan ske med som mest 4 veckors sammanhållen avbokning.

Avbokning från Balanzen

Balanzen kan avboka en städning vid brist på personal. Avbokningen kan ske samma dag och extrastädning ges vid möjlighet. Se ovan under avsnitt 7 vad som gäller vid avbokning pg a sjukdom hos ordinarie personal.

15. Åtkomst till städobjekt

För att kunna utföra sina åtaganden måste Balanzen AB ha fri åtkomst till kundens bostad när kundens städtid och städ dag utfaller. 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 det ska fungera måste kunden se till att portkoder och nycklar är tillgängliga och aktuella. Detta gäller inte bara nycklar till bostaden, utan inkluderar även nycklar till balkong, altan, tvättstuga och sopprum om personalen behöver tillgång till dessa utrymmen.

Balanzen kommer att försöka kontakta kunden på uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en fri åtkomst ej är möjlig. Balanzen måste nå kunden inom 30 minuter, annars ses städ tiden som förverkad och kunden betalar som för en ordinarie städning. Balanzen kommer att vänta max 60 minuter från den tiden städningen var inplanerad till, under förutsättning att kunden har kunnat nås inom de 30 första minuterna och man har fått till en överenskommelse där kunden ser till att städobjektet står öppet inom dessa 60 minuter från planerad städstart. Med fri åtkomst avses 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 Balanzen tar betalt för momentet som om det vore utfört. Om en tvättid inte kan användas pg a trasig maskin, östulenö tvättid eller andra omständigheter som Balanzen AB inte råder över kan kunden ej kräva kompensation av Balanzen. Balanzen tar betalt för momentet som om det vore utfört. Balanzen kommer vid sådana tillfällen försöka utföra extramoment i kundens bostad. Vid en provstädning kan det vara klokt att påtala för arbetsledaren vad som kan göras om förhinder uppkommer i inplanerade städmoment.

16. Larm, nycklar och säkerhet

Säkerhet är Balanzens kunders och anställdas trygghet och 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)
- Nycklar hanteras kodat enligt SSFs riktlinjer
- Ansvarsförsäkring finns
- All personal bär företagskläder samt är försäkrade dygnet runt.

Nycklar behandlas utifrån kundens vilja, smidigast är dock att Balanzen har en nyckel till kundens hem. Om kunden inte önskar ge ut en nyckel är det möjligt att kunden istället öppnar för Balanzens personal, samt låser då städningen är utförd. Det är också möjligt att komma överens om en nyckellösning med fast plats där nyckeln hämtas/lämnas. Vid åtkomstlösningar där kunden anger en plats där nyckel förvaras och lämnas och är utanför kundens bostad ansvarar inte Balanzen för detta förfarande. Det gäller främst olåsta platser men även läsbara lösa objekt som läsbara brevlådor etc.

17. Priser och fakturering

Balanzen tar betalt för hemstädning per timme, se prislista på www.Balanzen.se. Restid tillkommer beroende på avstånd. Extramoment som utförs och bokas utanför kundens ordinarie arbetstid debiteras därutöver ó gäller bl.a. fönsterputs eller engångsuppdrag. Exakt upplägg och tidsåtgång avtalas separat. Dock gäller samma avtal vid de momenten som vid ordinarie städning i bostaden ó den enda skillnaden är priset och tidsåtgången samt en del specifika specialmoment som då måste avtalas därutöver. Provsstädning debiteras enligt ordinarie prislista. Fakturering sker 1 gång i månaden, och görs månaden efter respektive städmånad. Fakturan skickas via e-post om inget annat avtalats. E-postfaktura är gratis. Vid tillvalet pappersfaktura tas en fakturaavgift på 25kr. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfalldatumet på fakturan för att de ska beaktas. Vid utebliven betalning går ärendet över till Inkassobolag. Dröjsmålsränta debiteras enligt lag.

18. Reklamationer och försäkringar

Kunden skall ha tecknat hemförsäkring. Hemförsäkringen täcker de vanligaste förekommande skadorna i hemmet. Utöver kundens hemförsäkring har Balanzen AB tecknat en ansvarsförsäkring. Detta innebär att om Balanzen eller dess personal av oaktsamhet (vårdslöshet) förorsakar sak- eller personskada ersätter Balanzen sådan skada (direkt skada eller direkt förlust). Oberoende av vilken skada som inträffar bör skadan rapporteras senast 24 timmar efter kundens 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 kunden. 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 Balanzen som åsamkat skadan kommer Balanzen att ersätta kunden.

19. Kompensation och prisavdrag

OBSERVERA! Alla reklamationer och frågor tas direkt med Balanzen. Avdrag på en faktura får inte ske utan medgivande från Balanzen. Utbetalningar med ersättning för förstörda saker sker endast mot uppvisande av originalkvitto från kunden 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 Balanzen 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 Balanzen 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. Kvittningar kan göras mot eventuell kundfaktura för hemstädning. Utbetalningarna sker inom 30 dagar från att beslut fattats om att utbetalning ska göras. Kompensation på städmaterial och städutrustning ges inte. Oberoende av orsak till att städutrustningen går sönder ges ingen ersättning till kunden. 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. Av dessa skäl står kunden för inköp, med också underhåll av städmaterial och städutrustning i sin bostad.

Kompensation på förstörd tvätt ges ENDAST då kunden före uppdragets början skickat in klara instruktioner via mail 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 kulörtvätt exempelvis. Med 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 40grader torkskåp hängandes på galge. Eller att tröjor ej får hängas på galge utan endast torkas i torkskåp på 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 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.

20. Uppsägning

- Uppsägning av städabonnemanget ska göras via mail till Balanzen.
- Uppsägningen träder i kraft 1 månad efter att kunden skickat in uppsägningen.
- Kunden kan inte utnyttja sina två avgiftsfria avbokningar vid en uppsägning. Om kunden vill använda en avgiftsfri avbokning och samtidigt säga upp abonnemanget sägs abonnemang först upp 1 månad efter att kunden använt sin/sina avgiftsfria avbokning /avgiftsfria avbokningar.
- Väljer kunden att avboka städningen under uppsägningstiden utgår full taxa för den tid vi borde ha varit hos dig. Med full taxa menas att pris per timme utan skatteavdrag. Eftersom det är en avgift så kan inte skatteavdraget appliceras då inget arbete utförs hos kunden.

21. Tvist

Tvist med anledning av detta avtal ska avgöras enligt lag om skiljeförfarande. Detta avtal har upprättats skriftligen. Kontraktskrivningen har skett elektroniskt och kunden har gett sitt fulla medgivande att avtalet är fullt juridiskt bindande trots att den saknar kundens eller Balanzen AB's och dess representanters fysiska underskrifter. Kunden är alltid den person som fyllt i sitt personnummer på kundavtalet.

Namnteckning Kund

Namnteckning Balanzen

Datum: _____