

## ALLMÄNNA VILLKOR

### 1.ALLMÄNT

Nedanstående villkor är de villkor som reglerar avtalet mellan Renservice & Renahem AB, härnäst kallad renservice.se, och Kund.

### 2.UPPDRAGETS UTFÖRANDE

Utförande av uppdrag sker enligt överenskommelse mellan kund och renservice.se. I avsaknad av avtalade instruktioner utförs arbetet fackmannamässigt.

### 3.BETALNINGSVILLKOR

Betalning av överenskommets pris jämte eventuella tillägg sker mot faktura inom 10 dagar från fakturadatum. För pappersfaktura tillkommer en avgift 30 kr. Om betalning inte sker i rätt tid debiterar renservice.se en påminnelseavgift och dröjsmålsränta enligt räntelagen med referensränta + 8 % på utestående belopp. Om skattereduktion, RUT-avdrag, ska nyttjas måste detta meddelas vid beställningen av arbetet. Det är kundens ansvar att kontrollera att tak för skattereduktion ej överskrids.

Om skattereduktion har nyttjats fullt ut eller om Skatteverket av annat skäl nekar utbetalning av ersättning till renservice.se kommer kunden att faktureras hela arbetskostnaden samt en administrativ avgift på 99 SEK. Om kunden vill ändra person som ska ha skattereduktion efter att faktura utfärdats, eller ansökan till Skatteverket avsänts, tar renservice.se även i dessa fall en administrativ avgift om 99 SEK.

### 4.FORCE MAJEURE

Förhållande eller händelser som arbetsinställelse, blockad, krig, upplopp, eldsvåda, explosionsfara, ingripande av myndighet eller annan omständighet utanför renservice.se kontroll som medför att renservice.se inte, eller till orimligt höga kostnader, kan fullgöra åtagande enligt detta avtal fritar renservice.se från fullgörande av dess avtalade åtaganden under den tid förhållandet råder.

### 5.PRISER

Alla priser anges i svenska kronor (SEK) och är inklusive moms. Preliminär skattereduktion görs efter gällande regler.

### 6.REKLAMATION

Pga. att arbetet utförs i en föränderlig miljö skall reklamation ske senast 24 timmar (helg ej inräknat) från det att fel eller brist upptäckts eller borde ha upptäckts.

Senare reklamation behandlas inte. Reklamation skall ske skriftligen, per mail till [renserservice.se](mailto:renserservice.se), om kunden själv åtgärdar fel innan [renserservice.se](mailto:renserservice.se) kontaktas eller ges möjlighet till kontroll utgår ingen ersättning till kund. Om felet eller bristen avhjälpas inom skälig tid utgår ingen återbetalning, prisreduktion, eller annan ersättning från [renserservice.se](mailto:renserservice.se). Om avhjälpande inte sker inom skälig tid har kunden rätt till prisavdrag motsvarande felet eller bristen.

## 7.SKADOR

Skada som orsakats av att medarbetare ifrån [renserservice.se](mailto:renserservice.se) varit oaksam åtgärdas i första hand genom reparation och i andra hand genom ersättning motsvarande skadan. Kunden är skyldig att informera via epost om något är trasigt, obrukbart eller har nedsatt funktion och som kan leda till skada vid användning. Kunden är också skyldig att informera om interiören är speciellt känslig för vanligt förekommande städmoment eller rengöringsmedel. Anmälan av skada skall ske till [renserservice.se](mailto:renserservice.se) inom 24 timmar efter att kunden märkt eller borde ha märkt skadan.

Ersättning för skada omfattar inte förlust i näringsverksamhet, indirekta skador eller följd skador.

[renserservice.se](mailto:renserservice.se) ansvar är begränsat till högst 5 miljoner per skadetillfälle för person- och sakskada och högst 1 miljon kronor SEK per kalenderår för förmögenhetsskada. [renserservice.se](mailto:renserservice.se) sammanlagda skadeståndsansvar är dock begränsat till 10 miljoner SEK per kalenderår.

## 8.AVBOKNING

Vid avbokning tidigare än 72 timmar (helg ej inräknat) före avtalat städtillfälle har kunden rätt till avbokning utan kostnad. Vid avbokning senare betalar kunden enligt följande: 48 timmar (helg ej inräknat) innan städtillfället 50 % av priset, 24 timmar (helg ej inräknat) innan städtillfället 75 % av priset och avbokning samma dag debiteras fullt pris. Notera att avbokningskostnaden inte berättigar till RUT-avdrag. För att vara giltig skall avbokning eller ombokning av städning ske muntligen per telefon till kundtjänst eller skriftligen till e-postadress. Vid tvist kring avbokning skall mottagen bekräftelse från [renserservice.se](mailto:renserservice.se) kunna visas upp av kund.

## 9.FÖRÄNDRING AV UPPDRAG/OBJEKT

För abonnemangskunder: Alla förändringar av/inom objektet som t.ex. stambyte, pälsdjur, renovering, ombyggnation m.m. som kan inverka på städningen måste meddelas [renserservice.se](mailto:renserservice.se) minst 1 vecka innan förändringens start och kan innebära ändring av pris eller städrutin. Om kund ej meddelat [renserservice.se](mailto:renserservice.se) så kan

inte [renservice.se](https://renservice.se) garantera den avtalade städnivån utan kommer att anpassa städmomentet efter rådande omständigheter.

#### 10. NYCKLAR/LARM/PORTKOD

Om uppdraget utförs under en tid då kunden inte är på plats måste kunden lämna ut nycklar och eventuell larmkod. Kund ansvarar för att ge [renservice.se](https://renservice.se) tillgång till lokal genom nycklar, larm, passerkort, portkod eller motsvarande. [renservice.se](https://renservice.se) säkerställer hantering av nycklar och larm genom att förvaring av nyckel- och larmuppgifter sker på betryggande sätt så att de inte kan komma i någon obehörigs händer. Om kund inte meddelar [renservice.se](https://renservice.se) förändringar såsom t.ex. ny portkod, byte av larm/larmföretag, nya nycklar eller dylikt avstår sig [renservice.se](https://renservice.se) allt ansvar vad gäller utebliven städning eller utlösning av larm.

#### 11. HANTERING AV PERSONUPPGIFTER (gäller fysiska personer)

Genom kundens beställning av uppdraget samtycker kunden till att [renservice.se](https://renservice.se) behandlar kundens personuppgifter. Behandlingen består i registrering, arkivering i [renservice.se](https://renservice.se) kundregister och används till utskick i marknadsföringssyfte. Kunden informeras härvid om detta samt att [renservice.se](https://renservice.se) är personuppgiftsansvarig.

Kunden har rätt att en gång om året få information från [renservice.se](https://renservice.se) om behandlingen av de personuppgifter som berör honom/henne. [renservice.se](https://renservice.se) kommer att på kunds begäran eller på eget initiativ att rätta uppgifter som upptäcks vara felaktiga. Kund har rätt att begära att hans/hennes uppgifter inte behandlas för direkt marknadsföring.

#### 12. ÄNDRING AV KUNDUPPGIFTER, FAKTURAADDRESS

För att [renservice.se](https://renservice.se) ska kunna garantera utlovad tjänst och service måste [renservice.se](https://renservice.se) ha korrekt kontakt- och faktureringsuppgifter. Det gäller även uppgifter för eventuell skattereduktion.

Ändringar av dessa ska alltid göras till [renservice.se](https://renservice.se) via telefon eller skriftligen. Ändringar som görs till medarbetare på plats eller på annat sätt godtas inte.

13. LOKALER/MEDEL/MATERIAL Kunden är skyldig att se till att alla utrymmen som ingår i uppdraget är tillgängliga. Om ett utrymme är otillgängligt för [renservice.se](https://renservice.se) kommer uppdraget att utebli i det utrymmet utan prisreduktion.

#### 14. FÖRSÄKRING

Kunden ansvarar för att hålla sin egendom försäkrad.

## 15. BESTÄMMELSEOGILTIGHET

Skulle någon bestämmelse i detta avtal eller del därav vara ogiltig, skall det inte innebära att avtalet i dess helhet är ogiltigt.