

Allmänna Villkor för alla tjänster på AO Privat. Version 2.0 2018-03-13

1. ALLMÄNT

Nedanstående villkor är de villkor som reglerar avtalet mellan Maries Puts & Städ PRIVAT AB, härnå efter kallad *maries.se* och Kund.

2. AVTALSTID/UPPSÄGNING

För abonnemangskunder:

Bindningstid, 1 månads ömsesidig uppsägningstid gäller för båda parter. Uppsägningstiden börjar löpa från och med det nästkommande städtillfället. Städtillfällen under uppsägningstid kan inte avbokas. Vid avbokning under uppsägningstid debiteras fullt pris utan rätt till skattereduktion om uppdraget avbokas och inte utförs. Om kund inte fullföljer den fasta avtalsperioden kommer *maries.se* att debitera fullt pris för de uteblivna städtillfällena.

3. UPPDRAGETS UTFÖRANDE

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

För abonnemangskunder: Uppdrag utförs ej på röd dag (påskafton, midsommarafton, julafton och nyårsafton gäller som röd dag). *maries.se* kontaktar kund i god tid före röd dag för ombokning av städning till annan dag.

4. BETALNINGSVILLKOR

Betalning av överenskommen pris jämte eventuella tillägg sker mot faktura inom 15 dagar från fakturadatum. Fakturan skickas ut med e-post om inget annat är angett. För pappersfaktura tillkommer en avgift. Om betalning inte sker i rätt tid debiteras *maries.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 *maries.se* kommer kunden att faktureras hela arbetskostnaden samt en administrativavgift på 130 SEK. Om kunden vill ändra person som ska ha skattereduktion efter att faktura utfärdats, eller ansökan till Skatteverket avsås, tar *maries.se* även i dessa fall en administrativavgift om 130 SEK.

5. FORCE MAJEURE

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

6. PRISER

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

7. PRISJUSTERING

För abonnemangskunder:

Priserna ses över årligen. Då avtalet är baserat på de avgifter och skatter som gällde vid tiden för avtalets underskrift har *maries.se* rätt att justera pris vid betydande förändringar av *maries.se* kostnader för medarbetarnas löner och förmåner enligt lag, statliga och/eller kommunala avgifter och skatter. Avgiftsförändringar meddelas kunden via epost senast en månad innan prisändringen sker.

8. VID SJUKDOM/FRÅNVARO

Vid sjukdom/frånvaro av fältmedarbetare ersätter *maries.se* med vikarie inom 48 timmar vanlig vardag, helger ej inräknat om ej annat är avtalat.

9. REKLAMATION

Pga. att arbetet utförs i en föränderlig miljö skall reklamation ske senast 48 timmar (helg ej inräknat) från det att fel eller brist upptäckts eller borde ha upptäckts. Senare reklamation behandlas inte. Reklamation skall ske skriftligen per e-post eller muntligen per telefon till *maries.se*, om kunden själv åtgärdar fel innan *maries.se* kontaktas eller ges möjlighet till kontroll utgår ingen ersättning till kund. Om felet eller bristen avhjälps inom skälig tid utgår ingen återbetalning, prisreduktion, eller annan ersättning från *maries.se*. Om avhjälpan inte sker inom skälig tid har kunden rätt till prisavdrag motsvarande felet eller bristen.

10. SKADOR

Skada som orsakats av att medarbetare ifrån *maries.se* varit oaktsam åtgärdas i första hand genom reparation och i andra hand genom ersättning motsvarande skadan. Kunden är skyldig att informera skriftligen, per e-post eller muntligen per telefon till *maries.se* 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 *maries.se* inom 48 timmar efter att kunden märkt eller borde ha märkt skadan.

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

maries.se ansvar är begränsat till högst 5 miljoner per skadetillfälle för person- och sakskada och högst 1 miljon kronor SEK per kalenderår för förmögenhetsskada. *maries.se* sammanlagda skadeståndsansvar är dock begränsat till 10 miljoner SEK per kalenderår.

11. 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 skriftligen per e-post eller muntligen per telefon till *maries.se*. Vid tvist kring avbokning skall mottagen bekräftelse från *maries.se* kunna visas upp av kund.

12. UPPHÅLL

För abonnemangskunder:

Kunden har möjlighet att ha uppehåll upp till 12 veckor en gång per kalenderår. Vid uppehåll måste sista dag för uppehåll anges av kund.

13. FÖRÄNDRING AV UPPDRAG/OBJEKT

För abonnemangskunder:

Alla förändringar av/inom objektet som t.ex. stambytte, pålsdjur, renovering, ombyggnation m.m. som kan inverka på städningen måste meddelas *maries.se* minst 2 veckor innan förändringens start och kan innebära ändring av pris eller städrutin. Om kund ej meddelat *maries.se* så kan inte *maries.se* garantera den avtalade städningen utan kommer att anpassa städmomentet efter rådande omständigheter. Innan en lång reparation/renovering avslutas måste *maries.se* bli informerad i god tid så att *maries.se* kan komma och besöka stadsområdet före *maries.se* återgång till ordinarie städning. Vid upptäckt av förändring i städning kontaktas ansvarig hos kund för vidare information. Om kund önskar att få ordinarie städning under försämrade omständigheter äger *maries.se* rätt att debitera extra för detta. Alla städuppdrag utöver avtalad städinstruktion utförs endast efter godkännande ifrån kund. Beställning av extra/utökad uppdrag skall ske skriftligen per e-post eller per telefon till *maries.se*.

14. 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 *maries.se* tillgång till bostad genom nycklar, larm, passerkort, portkod eller motsvarande. *maries.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.

För abonnemangskunder:

Vid avslutat samarbete är det viktigt att kunden är närvarande vid sista städtillfället för kvittering och återlämning av nycklar. Om så inte sker kan nycklar hämtas på *maries.se* kontor inom 14 dagar. Hämtas nyckel inte ut skickas den per post i ett rekommenderat brev. En avgift debiteras på nästkommande faktura.

Om städavtalet och formuläret "Nyckel & Larmkvittens" inte är påskrivet gäller inga försäkringar.

maries.se svarar för läsbyten orsakat av förlust av kvitterade nycklar med belopp upp till tio tusen SEK.

15. HANTERING AV PERSONUPPGIFTER (gäller fysiska personer)

Genom kundens beställning av uppdraget samtycker kunden till att *maries.se* behandlar kundens personuppgifter. Behandlingen består i registrering, arkivering i *maries.se* kundregister och används till utskick i marknadsföringssyfte. Kunden informeras härvid om detta samt att *maries.se* är personuppgiftsansvarig. Som kund har du alltid rätt att neka till utskick som reklam/erbjudanden.

16. ÄNDRING AV KUNDUPPGIFTER, FAKTURAADDRESS

För att *maries.se* ska kunna garantera utlovad tjänst och service måste *maries.se* ha korrekt kontakt- och faktureringsuppgifter. Det gäller även uppgifter för eventuell skattereduktion.

Ändringar av dessa ska alltid göras skriftligen per e-post eller muntligen per telefon till *maries.se*. Ändringar som görs till medarbetare på plats eller på annat sätt godtas inte.

17. LOKALER/MEDEL/RENGÖRINGSARTIKLAR

Kunden är skyldig att se till att alla utrymmen som ingår i uppdraget är tillgängliga. Om ett utrymme är otillgängligt för *maries.se* kommer uppdraget att etabli i det utrymme utan prisreduktion.

För abonnemangskunder:

I hemstädningsabonnemang ingår rengöringsartiklar och städprodukter.

18. FÖRSÄKRING

Kunden ansvarar för att hålla sin egendom försäkrad.

19. HÄVNING

Om betalning inte erläggs i rätt tid eller om arbetsmiljön hos kunden bedöms undermålig, har *maries.se* rätt att upphöra med arbetet och häva avtalet.

20. ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR

maries.se har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor.

För abonnemangskunder:

Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast en (1) månad innan ikraftträdandet. *maries.se* äger rätt att överlåta avtalet till annat bolag.

21. BESTÄMMELSE OGLTIGHET

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