

# Allmänna villkor

Allmänna villkor samt tecknande av städabonnemang mellan privatkund och Vardagsfrid AB;

Vardagsfrid AB  
Sturegatan 33A, 172 31 Sundbyberg  
Org. nr. 556882-6175

Följande allmänna villkor gäller mellan Vardagsfrid AB 556882-6175 nedan kallat Vardagsfrid och den privatperson nedan kallad Kunden som ingått avtal om hushållsnära tjänster nedan kallat Avtalet. Dessa allmänna villkor gäller för samtliga avtalade tjänster mellan Kunden och Vardagsfrid om inget annat anges i separat avtal. Vardagsfrid har rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina skyldigheter.

## 1. Avtalstid, uppsägningstid och timbank

Avtalet baseras på ett timbankssystem. Ett kalenderår innehåller 13 fyra-veckorsperioder. Under ett kalenderår är det totalt 26 (varannan vecka) (varannan vecka) respektive 52 städtillfällen (varje vecka).

Uppsägning av avtal sker skriftligen till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se) eller per post till Sturegatan 33A, 172 31 Sundbyberg. Uppsägningstiden är en (1) månad från skriftligt meddelande enligt ovan. Eventuellt underskott av timbank faktureras separat efter sista städningen. Avbokning av städning under uppsägningstiden är ej möjlig. Eventuellt överskott i timbanken återbetalas ej. Kunden kan dock under uppsägningstiden använda sin timbank för bokning av tilläggstjänster, i den mån det är möjligt. Om Vardagsfrid finner städobjektet olämpligt eller bristfälligt avseende Vardagsfrids medarbetares fysiska eller psykosociala arbetsmiljö har Vardagsfrid rätt att omedelbart säga upp Kundens Avtal. För befintliga kunder utan timbank med återkommande städning gäller samma uppsägningstid som för kunden med timbank.

## 2. Ångerrätt enligt lag

Kunden har rätt att frånträda Avtalet inom 14 dagar från det att Kunden skrivit under Avtalet (nedan kallat Ångerfristen). Kund som vill utnyttja ångerrätten ska inom ramen för Ångerfristen kontakta Vardagsfrid via e-post till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se) eller per post till Sturegatan 33A, 172 31 Sundbyberg. Kunden har möjlighet att använda Konsumentverkets standardformulär vid utövande av ångerrätten. Det åligger Kunden att visa på att ångerrätten skett inom Ångerfristen. Om Kunden begär att städning ska utföras under ångerfristen förverkas ångerrätten och kunden ska betala det avtalade priset.

## 3. Skatteavdrag för privatpersoner

Det personnummer som anges i Avtalet kommer att användas för skatteavdrag. Skatteavdrag sker direkt på fakturan. För det fall Kunden nekas RUT-avdrag, faktureras städningens fulla belopp utan RUT-avdrag. Vid nekat RUT-avdrag fakturerar Vardagsfrid en administrativ kostnad för manuell skatteverkshandling motsvarande 300 kronor per tillfälle. Kunden ansvarar för att skriftligen via e-post till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se) eller per post till Sturegatan 33A, 172 31 Sundbyberg meddela Vardagsfrid om förändringar för Kundens möjlighet till RUT-avdrag. Om Kunden önskar att fördela RUT-avdraget eller flytta RUT-avdraget till någon annans personnummer i hushållet meddelas det på samma sätt.

## 4. Uppstartsstädning

Innan Kunden påbörjar sitt städabonnemang med Vardagsfrid har Kunden rätt till en inledande städning nedan kallad Uppstartsstädning. För avbokning av Uppstartsstädning ska Kunden skriftligen meddela Vardagsfrid senast fem (5) dagar innan inbokad Uppstartsstädning. Vid avbokning senare än fem (5) dagar innan inbokad Uppstartsstädning tillkommer avbokningsavgift om 250 kronor per timme inkl. moms. Uppstartsstädning övergår till ett städabonnemang per automatik. Om Kunden ej önskar att påbörja sitt städabonnemang ska Kunden meddela Vardagsfrid om detta senast fem (5) dagar efter att Vardagsfrid utfört Uppstartsstädning.

## 5. Kommunikation mellan Vardagsfrid och Kunden

Kunden ska senast vid Avtalets undertecknande uppge den e-post som Vardagsfrid kan kommunicera med Kunden genom. All kommunikation sker elektroniskt. Kunden ansvarar för att ange en korrekt e-post som denne har daglig tillgång till.

## 6. Förändringar i Avtal och allmänna villkor

Eventuella förändringar i de allmänna villkoren meddelas Kunden via e-post. Vardagsfrid genomför förändringarna 30 dagar efter kommunikation till Kunden. Eventuella förändringar i Avtalet meddelas Kunden via e-post. Kunden har 14 dagar på sig att skriftligen påpeka att denne ej godkänner ändringarna. Om Kunden ej inkommit med någon invändning anses ändringarna ha accepterats.

## 7. Frånvaro hos ordinarie personal

Om ordinarie personal är frånvarande meddelas detta till Kunden snarast möjligt samtidigt som eventuella förändringar kommuniceras. Vardagsfrid kan i de flesta fall ersätta ordinarie städare med en vikarie på ordinarie städtid men kan inte garantera att det är möjligt. Om Vardagsfrid ej har möjlighet att ersätta ordinarie städare med en vikarie kommer timmarna för städningen läggas i timbanken, som kan användas vid ett senare tillfälle dock innan 20:e december samma kalenderår.

## 8. Tidsåtgång för städning

Om Vardagsfrid efter Uppstartsstädning anser att beräkningen av tidsåtgången för städabonnemang kommer att vara högre än vad som framgår av Avtalet meddelas Kunden att en tidsökning krävs för att ett fullgott resultat ska uppnås. Uppdraget omfattar hela hushållet. Vardagsfrid behöver inget godkännande från Kunden avseende tidsökning. Om Kunden inte är nöjd med tidsökningen ska detta meddelas via e-post till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se) senast fem (5) dagar efter att Kunden fått informationen. Vardagsfrid kommer då att i en dialog med Kunden arbeta för att komma fram till ett gemensamt beslut som båda Parter kan acceptera.

## 9. Städtid och städdag

Kunden får samma städtid om inget annat avtalats som vid Uppstartsstädningen. Byte av städtider och städdagar görs i samråd med Vardagsfrid.

## 10. Städupplägg

Vardagsfrids städupplägg finns på [vardagsfrid.se](http://vardagsfrid.se). Avvikelser från städupplägget anges i Avtalet. Önskemål om förändringar och tillägsbeställningar sker till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se). Om känsliga objekt hos Kunden förekommer ska detta kommuniceras skriftligen till Vardagsfrid.

## 11. Semester, röda dagar och frysning av abonnemang

Vardagsfrid utför städning alla vardagar om året. Inbokade städtillfällen som infaller på röda dagar flyttas till närliggande dag. Vardagsfrid meddelar Kunden om sådan förändring sker. Frysning är ett sätt att pausa abonnemang under fyra (4) veckor eller längre, dock längst två (2) månader per kalenderår. Frysning av abonnemang görs senast fyra (4) veckor innan frysningen träder i kraft. Vid frysning av abonnemang debiteras 150 kronor inklusive moms per månad.

## 12. Avbokning

Avbokning från Kundens sida av städningen kan göras fram till 14 dagar innan städtillfället, avbokad städning justeras med timbanken vilket gör att timmarna går att nyttja vid senare tillfälle under innevarande kalenderår. Avbokningar med kortare varsel än 14 dagar innan städtillfället, dock senast kl 07:00 samma dag som planerad städning, debiteras utan rut-avdrag. Detta gäller alla avbokningar oberoende av orsak. I den mån det fungerar för verksamheten kan ombokning ske. Akuta avbokningar uppstår vid insjuknande hos Kunden där de måste vara hemma och pga smittorisk ej kan ta emot Vardagsfrids personal. Akuta avbokningar ska göras via e-post till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se) innan klockan 07:00 samma dag och därefter via telefon på 010-516 43 00. Akuta avbokning kommer att debiteras som avbokning med kortare varsel.

## 13. Åtkomst till städobjekt

Vardagsfrid måste ha fri åtkomst till städobjektet vid Kundens städtid och städdag. Med fri åtkomst menas att Vardagsfrid kan komma in i städobjektet under överenskommen tid samt lämna när städningen är klar. Kunden måste säkerställa att portkoder och nycklar är tillgängliga

## allmänna villkor sid 2

och aktuella. Med nycklar inkluderas även nycklar till balkong, altan, tvättstuga och soprum om Vardagsfrid behöver tillgång till dessa utrymmen.

Om Vardagsfrid ej fått åtkomst till städobjektet på utsatt tid kommer Vardagsfrid försöka kontakta Kunden på Kundens angivna telefonnummer för att få åtkomst till städobjektet. Om Vardagsfrid inte når Kunden inom 15 minuter, från inplanerad städtime, anses städtiden förverkad och Kunden debiteras för en ordinarie städning utan Rut-avdrag. Med fri åtkomst avses även att Kunden måste se till att boka tid i tvättstuga om ett sådant arbetsmoment är inbokat. Missar Kunden att boka tvättid så utförs inte detta moment. I de fall Kunden ej möjliggjort åtkomst till städobjekt kan Kunden ej kräva kompensation av Vardagsfrid. Vardagsfrid tar betalt för momentet som om det vore utfört. I den mån det är möjligt kommer Vardagsfrid att utföra andra moment i bostaden under motsvarande tid

### 14. Larm, nycklar och säkerhet

Säkerhet är Vardagsfrids 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 Stödskyddsföreningen)
- Nycklar hanteras kodat enligt SSFs riktlinjer
- Ansvarsförsäkring finns.
- All personal bär företagskläder och ID-kort

Vardagsfrid ansvarar för kvitterade nycklar som märks enligt gällande säkerhetsrutiner. Återlämning av nyckel kvitteras av Kunden på Vardagsfrids kontor. Om Kunden önskar att få tillbaka sin nyckel på annat sätt än via kvittering på Vardagsfrids kontor, t.ex. via återlämning i brevlåda friskriver sig Vardagsfrid från allt ansvar. Vill Kunden att nyckeln skickas med REK debiterar Vardagsfrid 150 kronor inklusive moms samt friskriver sig från allt ansvar.

Vill Kunden inte ge ut en nyckel är det möjligt att Kunden istället öppnar för Vardagsfrids personal samt låser när städningen är utförd. Det är också möjligt att komma överens om en nyckellösning med fast plats där nyckeln hämtas/lämnas. Vid tillfällen när Kunden anger en plats där nyckel förvaras och lämnas för att ge tillfällig åtkomst till städobjektet ansvarar inte Vardagsfrid för detta förfarande.

### 15. Priser och fakturering

Vardagsfrid tar betalt för städabonnemang med timbanksystem, se prislista på vardagsfrid.se. Året har 13 stycken fyraveckorscykler. Istället för en varierande månadssumma delas den totala årskostnaden på 12 månader. Under ett (1) år är det totalt 13 (var fjärde vecka), 26 (varannan vecka) respektive 52 städtillfällen (varje vecka).

Extramoment som utförs och bokas utanför Kundens ordinarie städabonnemang debiteras enligt fast pris bestämt i förväg med Vardagsfrid. Med extramoment avses exempelvis fönsterputs eller andra engångsuppdrag. Vid bokning av extramoment kan eventuella inestående timmar från timbanken användas.

Fakturering sker månadsvis den 20:e eller närmast föreliggande vardag med 10 dagars betalningsfrist. Fakturan skickas via e-post om inget annat avtalats. Faktureringsalternativ e-postfaktura samt e-faktura till bank är avgiftsfri. Vid tillvalet pappersfaktura tillkommer en fakturaavgift om 50 kronor inklusive moms. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfalldatumet på fakturan för att de ska beaktas. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift om 60 kronor. Vid utebliven betalning går ärendet över till inkassoföretag. Dröjsmålsränta debiteras enligt lag. Om betalning inte erläggs i rätt tid och trots påminnelse inte betalas, har Vardagsfrid rätt att säga upp Avtalet.

### 16. Reklamationer och försäkringar

Oberoende av vilken skada som inträffar skall skadan/reklamationen rapporteras senast 24 timmar efter Kundens hemkomst den dag då städningen blivit utförd på 010-516 43 00 alternativt till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se). Skador som rapporteras senare än 10 dagar efter utförd städning kommer inte beaktas. Ju senare en skadeanmälan utförs av Kunden desto svårare blir det att fastställa vem som bär ansvaret. Skador på fast och lös egendom som golv, spis, kyl, säng och andra

möbler kontrolleras i första hand av Vardagsfrid 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 Vardagsfrid som åsamkat skadan kommer Vardagsfrid att ersätta Kunden för skadan.

Skador som inte ersätts:

- Skador som uppkommit på grund av bristande information till städa ren, exempelvis angående skötsel av en viss typ av material.
- Skador som åstadkommit med anledning av att lös/fast inventarier inte är korrekt monterade eller placerade, exempelvis fönsterbrädor som inte sitter fast eller instabilt placerade föremål.
- Skador på lös eller fast egendom som kräver särskild aktsamhet, där Kunden inte meddelat Vardagsfrid om detta.
- Förlitningsskador på inventarier som uppkommer vid normal och ansvarsfull städning.

All information gällande skötsel av material eller egendom som kräver särskild aktsamhet ska skickas till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se) innan städning påbörjas.

### 17. Kompensation och prisavdrag

Samtliga reklamationer skickas till [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se).

Utbetalningar med ersättning för skada sker endast mot uppvisande av originalkvitto från Kunden till Vardagsfrid. Kompensation ges i vanliga fall mot uppvisande av kvitto på det förstörda objektet och/eller den nyinköpta varan. Saknas originalkvitto ska Kunden vara beredd att överlämna produkten till Vardagsfrid för värdering. Är skadan på ett fast objekt och åtgärdandet av skadan kostar mer än 300 kronor inklusive moms ska Vardagsfrid ha rätt att reparera skadan eller ha rätt att anlita ett företag för att åtgärda skadan om Vardagsfrid så önskar. Utbetalningar av skador sker direkt till Kundens bankkonto och ingen kompensation kommer utgå med avdrag mot faktura. Utbetalningarna sker inom 30 dagar från att beslut fattats om utbetalning. Kompensation på städmaterial och städustrustning utgår inte. Städmaterial och städustrustning används för att utföra tjänsten. Kunden står för inköp samt underhåll av städmaterial och städustrustning. Kompensation på skadad tvätt ges endast om Kunden före städtillfället skickat tydliga instruktioner via [info@vardagsfrid.se](mailto:info@vardagsfrid.se) med tvätt och torkanvisningar på samtliga plagg och själv sorterat tvätten inför städtillfälle. Om ingen instruktion ges tvättas alla kläder i 40 grader, vitt eller kulörtvätt och alla plagg kan komma att torktumlas.

### 18. Hantering av personuppgifter

Vardagsfrid behandlar personuppgifter i enlighet med gällande krav och lagar. Se gällande integritetspolicy om hur vi behandlar dina personuppgifter på [vardagsfrid.se](http://vardagsfrid.se).

### 19. Tvist

Om tvist uppstår med anledning av Avtalet skall parterna i första hand och efter bästa förmåga söka finna en gemensam lösning. Tvist som inte kan lösas genom gemensam lösning ska avgöras av allmän domstol, med tillämpning av svensk lag.

### 20. Force majeure

Vardagsfrid är befriad från ansvar för bristande fullgörandet av sina förpliktelser i Avtalet om fullgörandet av förpliktelserna förhindras eller avsevärt försväras av omständighet som Vardagsfrid inte rimligen kunnat förutse eller råda över. Som befriande omständighet ska bl. a. avses terroristdåd, brist eller fel i elförsörjning eller telekommunikation, datavirus, dataförlust, strejk, lock-out eller annan arbetskonflikt oavsett konflikten orsak, naturkatastrof, blixtnedslag, eldsvåda, epidemi, pandemi, extrema väderförhållanden, sabotage, myndighetsåtgärd, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan offentlig reglering eller annan liknande omständighet.

### 21. Överlåtelse

Part får inte helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet. Vardagsfrid får dock utan sådant godkännande överlåta Avtalet till annat koncernbolag, eller till extern aktör som genom förvärv eller på annat sätt övertagit hela eller delar av aktuell rörelse hos Vardagsfrid.