

Allmänna villkor

1. ALLMÄNT

Nedanstående villkor är de villkor som reglerar avtalet mellan ENA Service och Kund.

2. AVTALSTID/UPPSÄGNING

För abonnemangskunder: 1 månads uppsägningstid gäller för båda partner. 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 ENA Service att debitera fullt pris för de uteblivna städtillfällena.

3. UPPDRAGETS UTFÖRANDE

Utförande av uppdrag sker enligt överenskommelse mellan kund och ENA Service. 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). ENA Service kontaktar kund i god tid före röd dag för ombokning av städning till annan dag.

4. BETALNINGSVILLKOR

Betalning av överenskommet pris jämte eventuella tillägg sker mot faktura inom 14 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 debiterar ENA Service 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 ENA Service kommer kunden att faktureras hela arbetskostnaden samt en administrativavgift på 110 SEK. Om kunden vill ändra person som ska ha skattereduktion efter att faktura utfärdats, eller ansökan till Skatteverket avsänts, tar ENA Service även i dessa fall en administrativavgift om 110 SEK.

5. FORCE MAJEURE

Förhållande eller händelser som arbetsinställelse, blockad, krig, upplopp, eldsvåda, explosionsfara, ingripande av myndighet eller annan omständighet utanför ENA Service kontroll som medför att ENA Service inte, eller till orimligt höga kostnader, kan fullgöra åtagande enligt detta avtal fritar ENA Service 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 ENA Service rätt att justera pris vid betydande förändringar av ENA Service 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 ENA Service med vikarie inom 24 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 ENA Service, om kunden själv åtgärdar fel innan ENA Service 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 ENA Service. Om avhjälpande inte sker inom skälig tid har kunden rätt till prisavdrag motsvarande felet eller bristen.

10. SKADOR

Skada som orsakats av att medarbetare ifrån ENA Service 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 ENA Service 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 ENA Service inom 48 timmar efter att städtillälet utfördes. ENA Service ersätter inte skador som åstadkommit på grund av att inventarier inte är korrekt monterade eller placerade. Detta kan i praktiken vara tavlor som inte är korrekt uppsatta eller instabilt placerade föremål. Kräver lös eller fast egendom särskild aktsamhet skall detta meddelas ENA Service som sedan skriver in detta på kundkortet. Förslitningsskador på fasta inventarier som uppkommer vid ett normalt och ansvarsfullt städande ersätts ej. Kompensation på städutrustning ges inte. Städutrustning är något som används för att utföra av tjänsten. Det är inte möjligt att undvika slitage på städutrustningen. Även tekniska fel kan uppstå. Av dessa skäl står kunden för inköp, men också underhåll av städutrustning i sin bostad. Ersättning för skada omfattar inte förlust i näringsverksamhet, indirekta skador eller följd skador. ENA Service ansvar är begränsat till högst 5 miljoner per skadetillfälle för person och sakskada och högst 1 miljon kronor SEK per kalenderår för förmögenhetsskada. ENA Service sammanlagda skadeståndsansvar är dock begränsat till 10 miljoner SEK per kalenderår.

11. AVBOKNING

Vid av/ombokning tidigare än 72 timmar före avtalat städtillfälle har kunden rätt till avbokning/ombokning utan kostnad. För avbokning som sker mellan 72 timmar innan städtillfället till 24 timmar innan städtillfället betalar kunden 50 % av priset. För ombokning mellan 72 till 24 timmar innan städtillfälets starttid en avgift av 25 % av avtalade priset tillkommer (max. 750 sek). Den nya tiden som bokas ska vara inom skälig tid (max 30 dagar), och måste vara tillgänglig i ENA Services kalender. Ifall ingen tillgänglig tid kan bokas, kunden ska betala avbokning avgift istället (50% av städtillfälets pris). Vid avbokning mellan 24 timmar före till starttid av städtillfället debiteras fullt pris. Notera att avbokningskostnaden inte berättigar till RUT-avdrag. För att vara giltig skall avbokning eller ombokning av städning ske skriftligen via e-post till info@enaservice.se eller sms till 073.43.20.208. Ex : Du har Flyttstädning bokad på Måndag morgon, kl 08.00. För kostnadsfri av/ombokning du måste kontakta oss senast Fredag morgon, kl 08.00 via e-post

eller sms. Mellan Fredag kl. 08.00 och Söndag kl. 08.00 debiteras 50% av priset. Efter Söndag kl. 08.00 debiteras fullt pris iallafall.

12. UPPEHÅLL

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. stambyte, pälsdjur, renovering, ombyggnation m.m. som kan inverka på städningen måste meddelas ENA Service minst 2 veckor innan förändringens start och kan innebära ändring av pris eller städrutin. Om kund ej meddelat ENA Service så kan inte ENA Service garantera den avtalade städnivån utan kommer att anpassa städmomentet efter rådande omständigheter. Innan en lång reparation/renovering avslutas måste ENA Service bli informerad i god tid så att vi kan komma och besikta städområdet före ENA Service återgång till ordinarie städning. Vid upptäckt av förändring i städnivå kontaktas ansvarig hos kund för vidare information. Om kund önskar att få ordinarie städnivå under försämrade omständigheter äger ENA Service 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 ENA Service.

14. ARBETSGIVARANSVAR

I enlighet med arbetstidslagen försäkrar ENA Service att våra medarbetare har rätt till kortare avbrott i sitt arbete, det vill säga pauser hos våra kunder. Med det menas i praktiken att de även har rätt att gå på toaletten, dricka ett glas vatten samt få möjligheten att äta medhavd matsäck när arbetet tillåter en paus.

15. 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 ENA Service tillgång till bostad genom nycklar, larm, passerkort, portkod eller motsvarande. ENA Service 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 ENA Service 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 "Nyckelkvittens" inte är påskrivet gäller inga försäkringar. ENA Service svarar för låsbyten orsakat av förlust av kvitterade nycklar med belopp upp till tio tusen SEK.

16. HANTERING AV PERSONUPPGIFTER (gäller fysiska personer)

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

17. ÄNDRING AV KUNDUPPGIFTER, FAKTURAADDRESS

För att ENA Service ska kunna garantera utlovad tjänst och service måste ENA Service 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 ENA Service. Ändringar som görs till medarbetare på plats eller på annat sätt godtas inte.

18. LOKALER/MEDEL/RENGÖRINGSARTIKLAR

Kunden är skyldig att se till att alla utrymmen som ingår i uppdraget är tillgängliga. Om ett utrymme är otillgängligt för ENA Service kommer uppdraget att utebli i det utrymmet utan prisreduktion. För abonnemangskunder: I hemstädningsabonnemang ingår rengöringsartiklar och städprodukter.

19. FÖRSÄKRING

Kunden ansvarar för att hålla sin egendom försäkrad.

20. HÄVNING

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

21. ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR

ENA Service 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. ENA Service äger rätt att överlåta avtalet till annat bolag.

22. BESTÄMMELSEOGILTIGHET

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

OBS : Av/ombokningsregler uppdaterades 07 Augusti 2020. För tidigare bokningar gäller de gamla av/ombokningsreglert.