



Visningsstädning Allmänna villkor

- 1. ALLMÄNT** Nedanstående villkor är de villkor som reglerar avtalet mellan ENA Service AB och Kund.
- 2. UPPDRAGETS UTFÖRANDE** Utförande av uppdrag sker enligt överenskommelse mellan kund och ENA Service AB. I avsaknad av avtalade instruktioner utförs arbetet fackmannamässigt.
- 3. INNAN VISNINGSTÄDNINGEN** Plocka undan leksaker, kläder och andra lösa föremål, för att förenkla städningen. Se också till att arbetsbänk och diskbänk är fria så att de går att rengöra. • Tunga möbler såsom spis, kyl & frys, badkar m.m. behöver dras fram och ställas tillbaka av kund för att vi ska kunna städa bakom och under. Personalen drar ej fram dessa p.g.a. risken för skador på golv. • Front till badkar behöver demonteras/monteras av kund. Vi rengör inte jetstrålar i jacuzzi. • Vi tar inte ansvar för fläckar på väggar och tak p.g.a. skaderisk på ytskikt. • Vi kan tyvärr ej ta ansvar för färgstänk, tejp eller klistermärken p.g.a. skaderisk på ytskikt. • Vi har ej möjlighet att demontera eller skruva ned något i bostaden, inte heller glaskupor/ lysrör/glödlampor. • Du behöver vara kontaktbar via telefon på uppdragsdagen (eller se till att vi delgetts vem som ska kontaktas och att den är kontaktbar).
Städteamet skulle få tillgång till vatten och ström. Det är också ett krav för städ-garantin att gälla.
Visningsstädning är inomhusarbete, och kunden är ansvarig för att inretemperaturen är anpassat för att personalen jobbar i inomhus arbetskläder/skor (minst 17 grader Celsius)
- 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 värde 29 sek. 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 administrativ avgift på 125 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 administrativ avgift om 125 SEK.
- 5. FORCE MAJEURE** Förhållande eller händelser som arbetsinställelse, blockad, krig, upplopp, eldsvåda, explosions fara, 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** Priset för uppdraget som anges vid onlinebokning eller direkt offert gäller för normal smutsad bostad. Kunden är ansvarig att informera ENA Service om bostaden är hård smutsad eller om det behövs sanering *. "Normalt skick" enligt uträkningen ovan gäller endast om det ej finns extra svårigheter som t.ex. nikotinfläckar, ingrodd smuts på golv, kök, badrum etc. På morgonen gör vi alltid en bedömning av bostaden. Skulle något vara väldigt ingrott eller i onormalt skick kommer vi ta bilder på detta och sedan kontakta dig för att tala om vad vi anser inte är normalt. Därefter kommer du att få ett uppskattat tidstillägg med debitering. Skulle du inte acceptera extrakostnaden eller att vi inte får tag på dig räknar vi på att städningen tar ca 1 timme / 15 kvm och du förlorar din rätt till garanti på arbetet. Pris för hård smutsad städning blir grundpris plus 250 sek/timme, efter rut-avdrag. *Viktigt att förstå är att detta är inget vi gör för att försöka sälja på extratimmar eller liknande, utan det handlar om att vi måste debitera för den tid vi faktiskt arbetar.*

* ENA Service utför ej saneringsarbete.

- 8. VID SJUKDOM/FRÅNVARO** Vid sjukdom/frånvaro av fält medarbetare 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 2 dagar från städnings datum. Senare reklamation behandlas inte. Reklamation skall ske skriftligen per e-post eller sms 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 3 arbetsdagar utgår ingen återbetalning, prisreduktion, eller annan ersättning från ENA Service. Om avhjälpan inte sker inom skälig tid har kunden rätt till prisavdrag motsvarande felet eller bristen. Om bristen är på grund av kunden har inte förbered bostaden inför städning enligt del.3 "Inför Visningsstädning", reklamationen behandlas inte och kunder får inte rätt till prisreduktion. För att kunna försvara sig av falska reklamation, ENA Service tillåts att ta bilder av golv, rum, skåp, ytor o.s.v. av bostaden som bevisar att städningen utfördes enligt avtal. Vi förbehåller oss rätten att avsäga oss en städning, vanligtvis om vi anser att det finns hälsorisk för personalen. Isåfall, debiterar vi endast resa + 1 timme / person, som tyvärr ej är berättigat rutavdrag.
- 10. SKADOR** Skada som orsakats av att medarbetare från 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 sms 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. T.ex : Gamla fönster som kan sprickas vid öppning. Anmälan av skada skall ske till ENA Service inom 48 timmar efter att städtillfället utfördes. ENA Service ersätter inte skador som åstadkommit på grund av att inventarier inte är korrekt monterade eller placerade. Detta kan i praktiken vara lampor som inte är korrekt uppsatta, instabilt placerade föremål. Kräver lös eller fast egendom särskild aktsamhet skall detta meddelas ENA Service per epost eller sms. Ersättning för skada omfattar inte förlust i näringsverksamhet, indirekta skador eller följdskador. 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** Avbokning av tjänsten ska ske minst 10 dagar innan avtalat städdatum för att undvika debitering. Fram till och med tredje (3:e) dagen innan avtalat starttiden faktureras 550 kr inkl. moms för avbokad tjänst. Sker en avbokning efter denna tidpunkt (48 h innan starttiden och framåt) faktureras det fulla beloppet på avtalat pris oavsett orsak. Avgiften avser bland annat kostnader för uppbokad personal samt nekande av kunder som önskat samma tid. Notera att avbokningskostnader inte berättigar till RUT-avdrag. För att vara giltig skall avbokning av städning ske skriftligen via e-post till info@enaservice.se eller sms till 073 43 20 208.
- 12. ARBETSGIVARANSVAR** I enlighet med arbetstidslagen försäkras 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.
- 13. 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. Ifall städteamet kommer till adressen vid avtalade starttid men kan inte komma in för att utföra Flyttstädningen, fullt priset debiteras. 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. ENA Service säkerställer hantering av nycklar och larm genom att förvaring av nyckel- och larm uppgifter sker på betryggande sätt så att de inte kan komma i någon obehörigas händer. Vid avslutat arbete är det viktigt att kunden är närvarande för kvittering och återlämning av nycklar. Om du som kund vill att vi ska lämna nyckeln till din bostad i postfack, brevlåda eller brevinkast ansvarar ENA Service ej för nyckeln från och med att vi lagt ifrån oss denna på anvisat ställe. 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 faktura. Om formuläret "Nyckelkvittens" inte är påskrivet gäller inga försäkringar.
- 14. 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.
- 15. 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 sms till ENA Service. Ändringar som görs till medarbetare på plats eller på annat sätt godtas inte.

16. **FÖRSÄKRING** Kunden ansvarar för att hålla sin egendom försäkrad.
17. **HÄVNING** Om arbetsmiljön hos kunden bedöms undermålig, har ENA Service rätt att upphöra med arbetet och häva avtalet. Uppdraget kommer att faktureras utan prisreduktion.
18. **STARTTID / VÄNTETID** Enligt överens ENA Service ska ha tillgång i bostaden vid bekräftad starttid och städteamet skulle kunna börja jobba. Ifall kunden tar ansvar öppna åt städteamet, men tillgången till bostaden blir försenad, den tiden beräknas som väntetid (för varje städare i städteamet). Samma regel gäller om städteamet måste vänta för att få tillgång till vatten eller ström, eller städteamet ska vänta för att kunden tillhandahåller inre temperaturen anpassad för arbete i inomhus kläder/skor (minst 17 grader C). Väntetiden debiteras 410 sek/timme/person.
19. **BESTÄMMELSES OGILTIGHET** Skulle någon bestämmelse i detta avtal eller del därav vara ogiltig, skall det inte innebära att avtalet i dess helhet är ogiltigt.

Visningsstädning checklista

I vår Visningsstädning ingår alltid följande tjänster:

Generellt utför vi följande i alla rum

- Dammtorkar väggar och tar bort spindelväv.
- Dammsuger och våttorkar snickerier, element, friaytor samt ovanpå garderober och skåp.
- Dammtorkar prydnadssaker, hyllor och tavlar, eluttag och kontakter.
- Dammsuger stoppade möbler, på och under mattor (om möjligt).
- Dammtorkar lampor.
- Torrdammar elektronik (ej på bildskärm).
- Putsar speglar.
- Tömmer papperskorgar.
- Dammsuger och våttorkar golv och trappa

Kök

Städning av samtliga rum plus:

- Torkar köksluckor utvändigt.
- Rengör ovanpå skåp och hyllor, kakel/stänkskydd ovanför diskbänk.
- Torkar diskmaskin & mikrovågsugn ut- och invändigt.
- Rengör ugn/spis, fläkt, kyl och frys utvändigt.
- Torkar av det som står framme t.ex. kaffemaskin, oljor, salt och peppar.
- Rengör under skåp (om möjligt) och torkar av socklar.
- Torkar av det som står framme t.ex. kaffemaskin, oljor, salt och peppar.
- Putsar diskho, blandare, propp och sill.

Badrum och toalett

Städning av samtliga rum plus:

- Torkar av synliga rör, väggar och golv.
- Putsar blandare, kran, munstycke och rör i dusch.
- Avfettar och avkalkar väggar och fogar i duschutrymme om det är möjligt.
- Rengör badkar, kran och handfat samt hela toalettstolen
- Torkar av utsida och ovanpå badrumsskåp.

- Rengör utsidan av vitvaror samt i tvättmedelsbehållaren på tvättmaskinen.
- Rengör filtret i torktumlaren.
- Torkar av flaskor som står framme.
- Rengör golvbrunn.

Sovrum

Städning av samtliga rum plus:

- Bäddar sängar.
- Dammtorkar eller dammsuger sänggavel/-karm.

Ingår om avtalat

- Inglasad balkong/altan
- Persienner
- Biutrymmen; ex: källare, garage eller altan/balkong
- Braskamin
- Vattenlås, golvbrunn

Vanliga frågor

Vad ska jag tänka på innan visningsstädningen? Plocka undan leksaker, kläder och andra lösa föremål, för att förenkla städningen. Se också till att arbetsbänk, skrivbord och diskbänk är fria så att de går att rengöra. • Tunga möbler såsom spis, kyl & frys, badkar m.m. behöver dras fram och ställas tillbaka av kund för att vi ska kunna städa bakom och under. Personalen drar ej fram dessa p.g.a. risken för skador på golv. • Front till badkar behöver demonteras/monteras av kund. Vi rengör inte jetstrålar i jacuzzi. • Vi tar inte ansvar för fläckar på väggar och tak p.g.a. skaderisk på ytskikt. • Vi kan tyvärr ej ta ansvar för färgstänk, tejp eller klistermärken p.g.a. skaderisk på ytskikt. • Vi har ej möjlighet att demontera eller skruva ned något i bostaden, inte heller glaskupor/ lysrör/glödlampor. • Du behöver vara kontaktbar via telefon på uppdragsdagen (eller se till att vi delgetts vem som ska kontaktas och att den är kontaktbar).

Städteamet skulle få tillgång till vatten och ström. Det är också ett krav för städ-garantin att gälla.

Visningsstädning är inomhusarbete, och kunden är ansvarig för att inretemperaturen är anpassat för att personalen jobbar i inomhus arbetskläder/skor (minst 17 grader Celsius)

Vad betyder Nöjd Kund-Garanti? Som kund vill vi ge dig en hög servicenivå. Från första kontakt med oss till att vi utför uppdraget hos dig. ENA Service lämnar alltid 2 dagars garanti på visningsstädning. Eventuella brister som framkommer vid besiktningstillfället, i anslutning till städtillfället, åtgärdas genast av oss. Klagomål efter kundens godkännande beaktas ej. Vi vill påpeka att det är bra om boenden kan närvara vid besiktningstillfället. Tid för besiktning meddelas av vår personal ca 1 timme innan städningen slutförs.

Måste jag vara hemma? Du behöver inte vara hemma under hela städningen/putsningen, men vi ser gärna att du finns på plats och släpper in vår personal, samt kommer och besiktigar efteråt.

Ingår städmaterial? Resekostnader? Ja, i Visningsstädning pris ingår allt material, samt resekostnader.

Hur lång tid tar en Visningsstädning att utföra? Vi ser till att vi är tillräckligt många på plats för att klara på peren arbetsdag. Generellt kan man räkna ungefär 1 timme att städa / 15 kvm för bostad minst 90 kvadrat stor.

Vad händer om något skulle råka gå sönder? ENA Service är ansvarsförsäkrade hos Trygg Hansa. Om det skulle visa sig att skadan uppkommit genom att vi har varit oaktsamma står vi självklart för kostnaden. Visar det sig att skadan uppstått pga fel eller brist på information från kundens sida eller tredje part ansvarar vi inte för skadan.

Får man använda RUT-avdrag? Ja, du får använda RUT-avdrag som skattebetalande privatperson som är minst 18 år vid beskattningsårets utgång. Du behöver vara bosatt i Sverige och vara helt eller delvis bosatt i bostaden där tjänsten utförs. Det innebär att den är en hushållsnära tjänst (RUT) och att du som kund bara betalar 50 procent av arbetskostnaden. Avdraget görs direkt av oss på faktura och det är vi som gör anmälan till Skatteverket för rut-avdrag ersättning.. Du behöver vara över 18 år och du kan göra RUT- och ROT-avdrag på upp till 50 000 kronor per år