

Allmänna villkor samt tecknande av städabonnemang mellan privatkund &
Balansen Norden AB
Nybohovsgränd 10

Följande avtal gäller mellan Balansen Norden AB 556736-9631 (nedan kallat Balansen) och kunden. Med kunden avses den person i hushållet som fyller i detta avtal och uppger sitt namn och personnummer. Avtalet är bindande för den person som skriver i sitt personnummer och sitt namn i det avtal Balansen presenterat här. Jag har noga läst igenom avtalet, förstått dess innebörd och godkänner samt samtycker till samtliga punkter som avtalet innefattar. Jag lovar att uppdatera min kontaktinformation vid behov. Jag kommer också uppdatera mig själv om nyheter inom bolaget på deras hemsida.

SUMMERING AV ALLMÄNA VILLKOR / AVTALSTEXT

Dessa villkor gäller som kontrakt. Vid kontraktsskrivning har båda parter accepterat städdag, städtid, städfrekvens och städupplägg.

- Uppsägningstiden är 1 ej påbörjad kalendermånad och uppsägning ska ske skriftligen via mail.
- Kunden faktureras kostnaden efter RUT-avdrag. Det / de personnummer som uppges i kontraktet kommer att användas för avdraget.
- Vid sjukdom /semester hos Balansens personal kommer Balansen sätta in en vikarie, men kan inte garantera att det är möjligt i alla fall.
- Balansen städabonnemang innebär att kunden får städning på överenskommen dag. Du kan välja mellan varje, varannan eller var 4:e vecka.
- Ev ombokning av städning sker senast 16:00 en vardag före bokad städning, för att timmarna ska sparas i timbanken. Du kan max spara 6 städtilfällen i timbanken/år.
- För att kunna utföra sina åtaganden måste Balansen få fri åtkomst till städobjektet på städtiden. Åtkomst och nyckelhantering görs upp i samråd med kunden.
- Balansen tar betalt enligt abonnemangsformen som valts och fakturering sker månadsvis. Fakturan skickas via e-mail om inget annat avtalats.
- Kunden ska ha tecknat en hemförsäkring, som täcker de vanligaste skadorna i hemmet. Utöver den har Balansen tecknat en ansvarsförsäkring, vilken innebär att vid eventuell sak- eller personskada utgår ersättning.
- Reklamation ska göras direkt till Balansen senast 30 dagar efter inträffandet.
- Detta avtal är juridiskt bindande, kontraktsskrivning kan ske elektroniskt eller fysiskt elektroniskt.

Nedan finns den detaljerade avtalstexten som kunden ska sätta sig in i.

Följande villkor har kunden satt sig in i vid tecknande av avtal:

Generella riktlinjer om kontraktet

- Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner
- Kommunikation mellan Balansen AB och Kunden
- Förändringar i avtalstext och allmänna villkor
- Sjukdom hos ordinarie personal
- Tidsåtgång för städning
- Städtid och Städdag
- Städupplägg
- Städredskap och Städmaterial
- Semester och ledighet hos Balansen AB
- Provstädning och avbokningsregler gällande nya kunder
- Avbokningsregler gällande befintliga kunder
- Åtkomst till städobjekt
- Larm, nycklar och säkerhet
- Priser
- Reklamationer och försäkringar
- Kompensation och prisavdrag
- Uppsägning
- Tvist

1. Generella riktlinjer

Balansen säljer städtjänster under domännamnet Balansen.se. Balansen och kunden är insatta i städobjektets lokalyta samt har överenskommit de städmoment som ingår i städobjektet. Man har från båda parter accepterat städtid, städdag, städfrekvens och städupplägg. Balansen och kund tecknar ett kontrakt i samband med första städningen. Detta är giltigt från och med det datum då arbetet ska påbörjas enligt överenskomst mellan parterna. Detta datum skrivs in i kontraktet.

2. Om kontraktet

Kontraktet löper på tillsvidare. Uppsägning av kontraktet ska ske skriftligen via mail eller brev. Ej via sms eller per telefon. Uppsägningstiden är 1 ej påbörjad kalendermånad från att kunden skickat in uppsägningen. Det / de personnummer som uppges i kontraktet kommer att användas för skatteavdrag. Skatteavdrag sker direkt på fakturan. Kunden får INTE lämna fältet tomt eller skriva ömeddelas senareö. Då är kontraktet ogiltigt.

3. Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner

Kunden önskar erhålla det automatiska skatteavdraget för privatpersoner och faktureras därför totalsumman efter RUT-avdrag för städningen. Det går bra att dela på RUT-avdraget dvs att fakturan ställs på två personer och att dessa två delar på skattereduktionen med valfri procentsats. Vanligtvis 50/50. Om ett felaktigt personnummer lämnas eller om kunden redan utnyttjat skatteavdraget och inte meddelat Balansen i förväg kommer Balansen att ta extra betalt sin städtjänst och även fakturera ut den del som skulle ha täckts av Skatteverket. Samma sak gäller om Skatteverket nekar kunden ersättning av olika skäl. Oberoende av skäl så kommer Balansen restfakturera ut hela summan (enligt prislistan, hela summan ska betalas till Balansen AB. Kunden lovar att denne har kontrollerat med Skatteverket att den har full avdragsrätt för hushållsna tjänster i sitt hem. Kunden lovar också att meddela Balansen per omgående om dennes eventuella avdragsrätt förverkas eller tas bort. Kunden måste själv meddela om denne ej önskar skatteavdraget. Detta gäller under kundens hela abonnemangstid.

4. Kommunikation mellan Balansen och kunden

Kunden ska vid kontraktsskrivning uppges en email-adress som är tillgänglig för kunden även under ledighet och semester. Detta är viktigt då all kommunikation sker elektroniskt mellan kund och Balansen AB. Uppger kunden en jobbadress eller någon annan adress som den inte har tillgång till så kan det inte åberopa att informationen inte nått kunden. Detta gäller t.ex. vid ändringar i avtalstexten och vid ledighet och semesterinformation, från kundens sida men också från vår sida. Villkoren för avtalet kan ändras av Balansen när som helst.

5. Förändringar i avtalstext och allmänna villkor Eventuella förändringar i de allmänna villkoren meddelas via e-mail till kunden. Balansen genomför förändringarna 30 dagar efter att de kommunicerats till kund.

Eventuella förändringar i avtalstexten kommuniceras via e-mail till kunden. Kunden har 14 dagar på sig att skriftligen påpeka att denne inte godkänner ändringarna. Om kunden ej kommit in med något meddelande anser bägge parter att ändringarna har accepterats.

6. Sjukdom hos ordinarie personal

Samtliga kunder hos Balansen har ett sk städabonnemang. Städabonnemanget innebär att vår personal kommer till kunden på en bestämd dag med en bestämd frekvens. Om ordinarie personal är sjuk eller har semester skickas en vikarie i mån av möjlighet. I en vikariesituation kan Balansen inte garantera att städningen uppnår samma kvalitet som då ordinarie personal arbetar hos kunden. Balansen kommer inte att kompensera kunden för en evt sämre kvalitet.

7. Tidsåtgång för städning Ordinarie städtid för en kund är enligt överenskommelse, minimum är 2 timmar.

8. Städtid och städdag

Balansen har vanligtvis två städpass per dag, ett på förmiddagen och ett på eftermiddagen. Byte av städtider och städdagar görs endast med samråd av Balansens kundtjänst. Balansen har möjlighet tidigarelägga / utöka förmiddagspass respektive förlänga eftermiddagspass om kunden önskar det och om schemat tillåter detta. Balansens personal kan vid tillfällen behöva påbörja eftermiddagspasset lite tidigare utan att detta behöver godkännas av kunden i förväg. Anledningen till att Balansen vill börja tidigare har att göra med att personalen kan ha haft problem med att komma in på förmiddagens städobjekt (låst dörr osv) och istället för att låta henne / honom vänta i 1 timma så kan hon / han börja sitt nästa arbetspass. Kunden medger att denne noga kollat upp att överenskommen städtid och städdag passar bra minst några månader framöver. Kunden är införstådd med att byten är extremt svåra att genomföra och kan innebära väntetid.

9. Städupplägg

Normalt sett arbetar Balansen utifrån en ordinarie städmall med städmoment som finns att tillgå på hemsidan. Städmallen kan naturligtvis justeras vid första genomgången tillsammans med arbetsledaren. Städmallen används sedan under hela städabonnemangens tid. Balansen utgår från att städmallen består under hela abonnemangstiden om kunden inte har andra önskemål, men det går bra att byta ut momenten från gång till gång förutom till fönsterputsning. Tidsåtgången för en hemstädning

är beräknat utifrån att kunden har en regelbunden städning minst varannan vecka. Alla extramoment som storstädning och t.ex. ugnrensning sker på extra tid utöver städabonnemanget. Villkor för dessa extramoment tas direkt medkundtjänst via mail. *Tvätt och strykning kan ingå i en ordinarie städmall.*

10. Städredskap och Städmaterial

För att underlätta och effektivisera städningen är det viktigt att kunden tillhandahåller bra städredskap så som väl fungerande dammsugare, dammsugar påsar (kunden ansvarar för att byta dammsugarpåse) golvmopp, trasor och borstar samt ser till att trasor tvättas mellan städtillfällena. Balanzen vill också påtala risken med att gamla verktyg riskerar att skada t.ex. golv och andra ömtåliga ytor. Balanzen tillhandahåller med ekologiska städprodukter från Gröna Gredelina som är naturliga och helt fria från giftiga kemikalier. Vår personal fyller på vid behov och kunden debiteras därefter.

11. Semester och ledighet hos Balanzen AB

Balanzen har stängt under årets röda dagar vid t.ex. jul och nyår.

12. Ombokning från kundens sida Kunden kan omboka sina städtillfällen senast 16:00 en vardag före städtillfället om man vill ha timmarna tillgodo i timbanken. Man kan maximalt spara 6 tillfällen per år i timbanken. Avbokningar därutöver kan göras men då utgår full betalning för städningen (även om den inte utförs).

Avbokning från Balanzen

Balanzen kan avboka en städning vid brist på personal. Avbokningen kan ske samma dag och extrastädning ges vid möjlighet. Se ovan under avsnitt 6 vad som gäller vid avbokning på sjukdom hos ordinarie personal.

15. Åtkomst till städobjekt

För att kunna utföra sina åtaganden måste Balanzen AB ha fri åtkomst till kundens bostad när kundens städtid och städdag utfaller. Med fri åtkomst menas att man kan komma in i bostaden under överenskommen tid och samtidigt kunna lämna den när man är klar. För att det ska fungera måste kunden se till att portkoder och nycklar är tillgängliga och aktuella. Detta gäller inte bara nycklar till bostaden, utan inkluderar även nycklar till balkong, altan, tvättstuga och soprum om personalen behöver tillgång till dessa utrymmen. Balanzen kommer att försöka kontakta kunden på uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en fri åtkomst ej är möjlig. Balanzen måste nå kunden inom 30 minuter, annars ses städtiden som förverkad och kunden betalar som för en ordinarie städning. Balanzen kommer att vänta max 60 minuter från den tiden städningen var inplanerad till, under förutsättning att kunden har kunnat nås inom de 30 första minuterna och man har fått till en överenskommelse där kunden ser till att städobjektet står öppet inom dessa 60 minuter från planerad städstart. Med fri åtkomst avses också att kunden måste se till att boka upp tvättstuga om ett sådant arbetsmoment är uppbokat. Missar kunden att boka tvättid så utförs ingen tvätt åt kunden men Balanzen tar betalt för momentet som om det vore utfört. Om en tvättid inte kan användas på trasig maskin, östulenö tvättid eller andra omständigheter som Balanzen AB inte råder över kan kunden ej kräva kompensation av Balanzen. Balanzen tar betalt för momentet som om det vore utfört. Balanzen kommer vid sådana tillfällen försöka utföra extramoment i kundens bostad. Vid en provstädning kan det vara klokt att påtala för arbetsledaren vad som kan göras för förhinder uppkommer i inplanerade städmoment.

16. Larm, nycklar och säkerhet

Säkerhet är Balanzens 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 Stöldskyddsföreningen). Nycklar hanteras kodat enligt SSFs riktlinjer. Ansvarsförsäkring finns via Länsförsäkringar Stockholm. All personal bär företagskläder samt är försäkrade dygnet runt. Nycklar behandlas utifrån kundens vilja, smidigast är dock att Balanzen har en nyckel till kundens hem. Om kunden inte önskar ge ut en nyckel är det möjligt att kunden istället öppnar för Balanzens personal, samt låser då städningen är utförd. Det är också möjligt att komma överens om en nyckellösning med fast plats där nyckeln hämtas/lämnas. Vid åtkomstlösningar där kunden anger en plats där nyckel förvaras och lämnas och är utanför kundens bostad ansvarar inte Balanzen för detta förfarande. Det gäller främst olästa platser men även låsbara lösa objekt som låsbara brevlådor etc.

17. Priser och fakturering

Balanzen tar betalt för hemstädning per timme, se prislista på www.balanzen.se. Restid tillkommer beroende på avstånd. Extramoment som utföres och bokas utanför kundens ordinarie arbetstid debiteras därutöver och gäller bl.a. fönsterputs eller engångsuppdrag. Exakt upplägg och tidsåtgång avtalas separat. Dock gäller samma avtal vid de momenten som vid ordinarie städning i bostaden och den enda skillnaden är priset och tidsåtgången samt en del specifika specialmoment som då måste avtalas därutöver. Provstädning debiteras enligt ordinarie prislista. Fakturering sker 1 gång i månaden, och görs månaden efter respektive städmånad. Fakturan skickas via e-post om inget annat avtalats. E-postfaktura är gratis. Vid tillvalet pappersfaktura tas en fakturaavgift på 25kr. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfallodatumet på fakturan för att de ska beaktas. Vid utebliven betalning går ärendet över till Inkassobolag. Dröjsmålsränta debiteras enligt lag.

18. Reklamationer och försäkringar

Kunden skall ha tecknat hemförsäkring. Hemförsäkringen täcker de vanligaste förekommande skadorna i hemmet. Utöver kundens hemförsäkring har Balanzen AB tecknat en ansvarsförsäkring. Detta innebär att om Balanzen eller dess personal av oaktsamhet (vårdslöshet) förorsakar sak- eller personskada ersätter Balanzen sådan skada (direkt skada eller direkt förlust). Oberoende av vilken skada som inträffar bör skadan rapporteras senast 24 timmar efter kundens hemkomst den dag då

städningen blivit utförd. Skador som rapporteras senare än 10 dagar efter själva händelsen kommer inte beaktas. Ju senare en skadeanmälan utförs av kund desto svårare blir det att fastställa vem som bär ansvaret. Skador på fast och lös egendom som golv, spisar, kylar, sängar och andra möbler kontrolleras i första hand av oss 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 Balanzen som åsamkat skadan kommer Balanzen att ersätta kunden.

19. Kompensation och prisavdrag

OBS! Alla reklamationer och frågor tas direkt med Balanzen. Balanzen AB säljer städtimmar och tar bara betalt för detta. Om kunden är missnöjd får denne avbryta samarbetet men betala för den tid Balanzen varit hos kunden. Avdrag på en faktura får inte ske utan medgivande från Balanzen. Utbetalningar med ersättning för förstörda saker sker endast mot uppvisande av originalkvitto från kunden till oss. Kompensation ges i vanliga fall mot uppvisande av kvitto på det förstörda objektet och den nya inköpta varan. Saknas originalkvitto så måste produkten överlämnas till Balanzen för värdering om bolaget så önskar. Detta gäller alla varor där kunden vill ha kompensation över 300 kr. Är skadan på ett fast objekt och åtgärdandet av skadan kostar mer än 300 kr så ska Balanzen ha rätt att rätta till skadan eller ha rätt att anlita ett företag för att åtgärda skadan om bolaget så önskar. Ny vara köpt in av kund och ersättning betalas ut i efterhand. Kvittingar kan göras mot eventuell kundfaktura för hemstädning. Utbetalningarna sker inom 30 dagar från att beslut fattats om att utbetalning ska göras. Kompensation på städmaterial och städutrustning ges inte. Oberoende av orsak till att städutrustningen går sönder ges ingen ersättning till kunden. Städmaterial och städutrustning är något som används för att utföra tjänsten. Det är inte möjligt att undvika slitage på städutrustningen. Även tekniska fel kan uppstå. Av dessa skäl står kunden för inköp, med också underhåll av städmaterial och städutrustning i sin bostad. Kompensation på förstörd tvätt ges endast då kunden före uppdragets början skickat in klara instruktioner via mail om tvätt och torkanvisningar på samtliga plagg och själv sorterat tvätten inför varje gång. Vid sortering ska klara instruktioner finnas med lapp att den här tvätten ska tvättas i 40 grader kulörtvätt exempelvis. Med samtliga plagg menas att kunden delar in plagg i skjortor, tröjor, byxor, jeans, underkläder, sängkläder, handdukar, dukar, vanliga kläder som t-shirts, linnen, mjukisbyxor osv. Det är också mycket viktigt att ge information som att skjortor endast får torkas i 40grader torkskåp hängandes på galge. Eller att tröjor ej får hängas på galge utan endast torkas i torkskåp på liggandes på kalltork utan värme. I informationen till oss måste samlig information finnas med. Sortering av kläder är ett måste. Utan sortering tvättas alla kläder i 40 grader, vitt eller kulörtvätt. Alla plagg torktumlas förutom jeans och skjortor samt tröjor. Jeans, skjortor och tröjor hängs upp på galge och torkas i torkskåp på 40-60 grader. Kunden ansvarar då för uppkomna skador vid eventuell krympning eller annan förslitning.

20. Uppsägning

Uppsägning av städabonnemanget ska göras via mail till Balanzen. Uppsägningen träder i kraft 1 ej påbörjad kalendermånad efter att kunden skickat in uppsägningen.

21. Tvist

Tvist med anledning av detta avtal ska avgöras enligt lag om skiljeförfarande. Detta avtal har upprättats skriftligen. Kontraktskrivningen kan även ske elektroniskt och kunden har gett sitt fulla medgivande att avtalet är fullt juridiskt bindande trots att den saknar kundens eller Balanzen AB's och dess representanters fysiska underskrifter. Kunden är alltid den person som fyllt i sitt personnummer på kundavtalet.

Beställare 1 _____

Beställare 2 _____

Personnr 1* _____

Personnr 2* _____

*Detta är nödvändigt för att vi ska kunna faktura med direktavdrag på 50%.
Personen som står som beställare är personen som kan nyttja skattereduceringen.



Namn: Balanzen i Norden AB _____

Adress: Nybohovsgränd 10
117 63 Stockholm

Org.nr: 556736-9631
Innehar F-skattsedel

För ett naturligt rent resultat!