**Avtalsvillkor**

Avtalet löper på tillsvidare. Uppsägning av avtalet ska ske skriftligen via mejl eller brev. Ej via sms eller per telefon. Uppsägningstiden är 10 dagar från att kunden skickat in uppsägningen. Det/de personnummer som uppges i avtalet kommer att användas för skatteavdrag. Skatteavdraget sker direkt på fakturan. Kunden får INTE lämna fältet tomt eller skriva ”meddelas senare”. Då är avtalet ogiltigt.

**Automatiskt skatteavdrag för privatpersoner**

Kunden önskar erhålla det automatiska skatteavdraget för privatpersoner och faktureras därför totalsumman efter RUT-avdrag för städningen. Endast en person i hushållet kan få skatteavdraget under en viss period. Kunder som är sammanboende och önskar får skatteavdrag för respektive person måste teckna separata avtal. Detta förfarande för att en av de sammanboende personerna tecknar ett avtal som löper i 6 månader, därefter tecknas avtal med den andra personen som också löper på de resterande 6 månaderna.

Om ett felaktigt personnummer lämnas eller om kunden redan utnyttjat skatteavdraget och inte meddelat Munter Städ i förväg kommer Munter Städ att ta extra betalt för sin städtjänst och även fakturera den del som skulle täckts av Skatteverket. Samma sak gäller om Skatteverket nekar kunden ersättning av olika skäl. Oberoende av skäl kommer Munter Städ att fakturera hela summan utan RUT-avdrag för den utförda tjänsten.

Kunden har själv ansvaret för att kontrollera med Skatteverket att den har full avdragsrätt för hushållsnära tjänster i sitt hem. Kunden förbinder sig också att meddela Munter Städ per omgående om dennes eventuella avdragsrätt förverkas eller tas bort. Kunden måste själv meddela om denne ej önskar skatteavdraget. Detta gäller hela avtalstiden.

**Kommunikation mellan Munter Städ och kunden**

Kunden ska uppge en mejl-adress och eller telefonnummer som är tillgänglig för kunden även under ledighet och semester. Uppger kunden en mejl-adress eller telefonnummer som är en jobbadress eller jobb telefonnummer som den inte har tillgång till så kan det INTE åberopas att informationen inte nått kunden. Detta gäller t.ex. vid ändringar i avtalstexten och vid ledighet och semesterinformation, från kundens sida men också från Munter Städs sida. Villkoren i avtalet kan ändras av Munter Städ när som helst.

**Förändringar i avtalstext och allmänna villkor**

Eventuella förändringar i de allmänna villkoren meddelas via mejl eller telefon till kunden. Munter Städ genomför förändringarna 30 dagar efter att de kommunicerats till kund. Eventuella förändringar i avtalstexten likaså. Kunden har 14 dagar på sig att påpeka att denne inte godkänner ändringarna. Om kunden ej kommit in med något meddelande anser bägge parter att ändringarna har accepteras.

**Sjukdom hos ordinarie personal**

Kunder med  städavtal, som innebär att en och samma person kommer till kunden en bestämd dag  och tid. Om ordinarie personal är sjuk eller har semester gäller att kunden får bestämma om en vikarie accepteras. Nekas vikarie ses inte detta som en avbokning och är kostnadsfritt för kunden. Munter Städ kan i de flesta fall sätta in en vikarie antingen  under den ordinarie städtiden, eller på annan tid, men kan inte garantera att det är möjligt i alla fall. Om Munter Städ inte har en tillgänglig vikarie meddelas detta kunden snarast möjligt.

**Städupplägg**

Normalt arbetar Munter Städ från en ordinarie städmall med städmoment som finns att tillgå på webbplatsen. Städmallen kan naturligtvis justeras vid första genomgången. Städmallen används sedan under hela städavtalets tid.

Munter Städ utgår från att städmallen består under hela avtalstiden. Små justeringar vid enstaka tillfällen är möjliga att genomföra, men ändringar från månad till månad eller från gång till gång accepteras inte. Det är heller inte möjligt att ändra i ordinarie städupplägg för att få in extra moment som t.ex. stortvätt etc.

**Städredskap**

För att underlätta och effektivisera städningen är det viktigt att kunden tillhandahåller bra städredskap. Munter Städ vill också påpeka att gamla redskap riskerar att skada golv och andra ömtåliga ytor.

**Semester och ledighet hos Munter Städ**

Munter Städ har inte semesterstängt utan är aktivt året runt, dock medger kunden att vikarie kan sättas in under Juli månad. Dock max under 3 veckors tid. Munter Städ har även stängt under årets röda dagar och normalt finns ingen möjlighet för städning då om inte något speciellt avtalats.

Städning som infaller på röda dagar flyttas i största mån till närliggande dag. Munter Städ meddelar kunden i god tid innan.

Kunden kan utan kostnad avboka städningen maximalt 2 gånger per halvår. Avbokningar därutöver kan göras men då utgår full betalning för städningen (även om den inte utförs) med full betalning menas beloppet FÖRE RUT-avdrag. Att skatteavdraget inte får appliceras gäller på samtliga tillfällen där ingen städning utförs hos kunden på grund av avbokning eller annan orsak som t.ex. utlåning  där kunden inte gjort en korrekt avbokning eller inte lämnat sitt hem tillgängligt enligt de regler parterna kommit överens om.

Normal avbokning görs minst 3 arbetsdagar innan din städning. Avbokningen ska ske direkt till Munter Städ, i annat fall debiteras hela kostnaden.

Akuta avbokningar (Någon i familjen insjuknar och måste uppsöka sjukhus eller att man på grund av smittorisk ej kan ta emot Munter Städs personal) Akuta avbokningar måste ske snarast, dock minst 1 timme innan städningen.

Avbokningar från Munter Städ. Avbokningen kan ske samma dag och extrastädning ges vid möjlighet. Se under avsnitt vad som gäller vid avbokning på grund av sjukdom hos ordinarie personal.

**Åtkomst till städobjekt**

För att kunna utföra sina åtaganden måste Munter Städ har fri åtkomst till kundens bostad när kundens städtid och städdag infaller. 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. Munter Städ kommer att försöka kontakta kunden på uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en fri åtkomst ej är möjlig. Munter Städ måste nå kunden inom 30 minuter, annars ses städtiden som förverkad och kunden betalar som för en ordinarie städning. Munter Städ väntar max 60 minuter från den tid städningen var inplanerad till, under förutsättning att kunden har kunnat nås inom de 30 första minuterna och man har fått en överenskommelse där kunden ser till att städobjektet blir åtkomligt inom dessa 60 minuter från planerad städstart.

**Larm, nycklar och säkerhet**

Säkerhet är Munter Städ kunders och anställdas trygghet och  ska genomsyra vårt arbete och våra rutiner.

* Sekretessavtal med all personal
* Vid anställning görs utdrag ur belastningsregistret
* Säkerhetsrutiner, såsom nyckelhantering, säkerställs via rådgivning från Svenska Stöldskyddsföreningen.
* Nycklar hanteras kodat
* All personal bär företagskläder

Nycklar hanteras utifrån kundens vilja, smidigast är dock att Munter Städ har en nyckel till kundens hem. Om kunden inte önskar ge ut en nyckel är det möjligt att kunden istället öppnar för Munter Städs 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 Munter Städ för detta förfarande. Det gäller främst olåsta platser men även låsbara lösa objekt som låsbara brevlådor etc.

**Priser och fakturering**

Munter Städ tar betalt för hemstädning per timme. Fakturering sker 1 gång/månad i efterskott med 10 dagars förfallotid. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfallodatum på fakturan. Vid utebliven betalning går ärendet till inkasso. Dröjsmålsränta debiteras enligt lag.

**Reklamationer och försäkringar**

Kunden skall ha tecknat hemförsäkring. Hemförsäkringen täcker de vanligaste förekommande skadorna i hemmet. Utöver kundens hemförsäkring har Munter Städ tecknat en ansvarsförsäkring. Detta innebär att om Munter Städ eller dess personal av oaktsamhet (vårdslöshet) förorsakar sak-eller personskada ersätter Munter Städ 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 detta kommer inte att 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, 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 den är Munter Städ som åsamkat skadan kommer Munter Städ att ersätta kunden.

Skador som inte ersätts. Skador som uppkommit på grund av bristande information till städaren t.ex. angående skötsel av en viss typ av material, ersätter Munter Städ ej uppkommen skada för. Munter Städ ersätter inte skador som åstadkommits på grund av att lös/fast inventarie inte är korrekt monterade eller placerade. Detta kan vara fönsterbrädor som inte sitter fast eller instabilt placerade föremål. Kräver lös eller fast egendom särskild aktsamhet skall detta meddelas Munter Städ som sedan skriver in detta i arbetsordern. Förslitningsskador på fasta inventarier som uppkommer vid ett normalt och ansvarsfullt städande ersätts ej.

**Kompensation och prisavdrag**

Alla reklamationer och frågor kring detta skall tas direkt med Munter Städ. Munter Städ säljer städtimmar och tar bara betalt för detta. Om kunden är missnöjd får denne direkt avbryta samarbetet men betala för den tid Munter Städ varit hos kunden. Kompensation vid dåligt utförd städning ges bara vid direkt överenskommelse med kund. Om vi tillsammans kommer överens om en ersättningsnivå som vi båda accepterar frångår vi regeln att man måste betala för en städning man är missnöjd med.

Anledningen till detta är att vi vill undvika att en kund bokar en provstädning en heldag för att sedan påstå att man är missnöjd, ej vill betala en  enda krona för tjänsten och ej är intresserad av ett fortsatt städavtal. Avdrag på faktura får inte ske utan medgivande från Munter Städ. Utbetalningar av ev skador sker direkt till kunden och får på inget sätt kvittas mot kundfakturor.

Kompensation på städutrustning ges inte. Oberoende av orsak till att städutrustningen går sönder ges ingen ersättning till kunden. 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, men också underhåll av städutrustning i sin bostad.

**Uppsägning**

Uppsägning av städavtalet ska göras direkt till Munter Städ skriftligen eller vi mejl. Uppsägningen träder i kraft 10 dagar efter att kunden skickat uppsägningen. Kunden kan inte utnyttja sina två avgiftsfria avbokningar vid en uppsägning. Om kunden vill använda en avgiftsfri avbokning och samtidigt säga upp avtalet först upp 1 månad efter att kunden använt sin/sina avgiftsfria avbokningar. Väljer kunden att avboka städningen under uppsägningstiden utgår full taxa för den tid vi varit hos kunden. Med full taxa menas pris per timme utan skatteavdrag. Eftersom det är en avgift kan inte skatteavdraget appliceras då inget arbete utförs hos kunden.

**Tvist**

Tvist med anledning av detta avtal ska avgöras enligt lag om skiljeförfarande. Kunden har gett sitt fulla medgivande att avtalet är juridiskt bindande. Avtalsvillkoren är en del av det underskrivna Avtal om hemstädning som Munter Städ och kunden skrivit under. Detta underskrivna avtal är direkt kopplat till dessa avtalsvillkor. Kunden är alltid den person som fyllt i sitt personnummer på kundavtalet.