

# Allmänna villkor för hemstäd

## Dunly AB

Uppdaterad : 2023-11-30

### Omfattning och städupplägg

Dunly Städ och kunden kommer tillsammans överens om en uppskattad tidsåtgång. Kunden ger instruktion om vilka utrymmen som ska städas och i vilken omfattning. Städningen faktureras efter faktiskt nedlagd tid. Tiden räknas från att vår bil parkeras, till dess att den lämnar adressen. Kunden accepterar att den faktiskt nedlagda tiden kan skilja sig med +/- 15 minuter per tillfälle utan att Dunly tar kontakt. Kunden kan be om extra tjänster vid ankomst. Vi kan inte garantera att vi kan utföra tjänster som tar mer än 15 min utöver inbokad tid beroende på hur dagens schema ser ut.

Löpande städ kan beställas med olika intervall. Varje dag, en dag per vecka, varannan vecka, var 4:e vecka. Vid var 4:e vecka kan vi endast erbjuda måndagar och tisdagar som städdag.

### Fakturering och RUT

Vid löpande städtjänster faktureras kunden efter månadens slut med 30 dagar betalningsvillkor. Önskar kunden använda RUT, fakturerar vi bara den del som kunden betalar. Efter kundens betalning ansöker vi om ersättning från Skatteverket. Vid försenad betalning debiteras en påminnelseavgift om 60 kr + ränta. Fakturering sker direkt av Dunly Städ AB eller via Fortnox Finans.

Nekas RUT-ersättning faktureras kunden mellanskillnaden efter att vi erhållit beslutet från Skatteverket.

Faktura skickas med e-post. Önskas pappersfaktura tillkommer en fakturaavgift om 29 kr.

### Vid sjukdom eller semester hos kund

Blir någon sjuk och det är smittosamt vill vi inte komma och städa. Även om den sjuke är instängd i ett rum under tiden. Meddela sjukdom och avboka städet så fort ni kan. Antingen via epost eller telefon. Vi debiterar ingenting för sen avbokning pga. sjukdom.

Det går bra att göra en paus under semestertid. Vänligen meddela oss i god tid så vi kan planera in. Vi debiterar inget för avbokningar pga. Semester.

### Vid sjukdom eller semester hos Dunly Städ

Oftast kan vi skicka annan personal för att utföra städet. Önskar kunden att vi inte skickar någon annan vid sjukdom eller semester ska det meddelas i förväg. Då avbokar vi städet istället.

Dunly garanterar inte att städet håller samma kvalitet när vi skickar ersättningspersonal. Då hemmet kan vara nytt för ersättaren, och inte känner till exakt alla städmoment på samma sätt som ordinarie.

### Uppsägelse av avtal

Kunden kan när som helst avsluta städtjänsterna utan avgift eller uppsägelsestid.

### Reklamation

Dunly har ansvarsförsäkring som täcker skador vi orsakar i samband med städ där vi anses vara orsaken till skadan. Om vi själva inte har märkt skadan, ska den anmälas till oss inom 10 arbetsdagar.

Senare inkommen anmälan kommer inte att beaktas. Ersättning sker sedan efter värdering och i samråd med kunden och eventuellt även med försäkringsbolaget. Anspråk på ersättning måste lämnas inom 30 dagar.

Observera att vi inte ersätter skador orsakade i samband med städning som beror på redan helt eller delvis defekta objekt, eller något som ej är helt fastsatt. Ej heller för skador som beror på bristande information från kunden om exempelvis speciell skötsel av mattor / golv etc.

Speciellt ömtåliga och dyra objekt som ej är fastsatta ska tas bort innan vi kommer.

### Nycklar

Kunden väljer om Dunly ska kvittera ut en nyckel och ev. larmtagg. Dunly förbinder sig att förvara nyckeln i säkerhetsskåp. Namn skrivs inte ut på nyckeln, utan endast ett ID-nummer som personalen kan se den aktuella städdagen. Vid förlust av nyckel kompenserar vi kunden med ett fast belopp om 500 kr. För samtliga nycklar använder vi Dunly Key Track nyckelbricka.

### Priser och villkor

Priset och villkoren vid start av löpande avtal garanterar vi i 1 år vid löpande städ.

Därefter sker indexjustering årligen. Ändras vår prissättning, prismodell eller villkor kommer vi meddela detta minst 1 månad innan i samband med fakturering.

Vid enstaka städinsatser gäller aktuella priser och villkor vid beställningstillfället.