

## 1. Tillämplighet

Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas för alla uppdrag i enlighet med ingången offert mellan HomeMaid AB (publ), org. nr 556543-8883, ("HomeMaid") och dig som Kund. Med Kund avses den privatperson som har ingått avtal med HomeMaid avseende hushållsnära tjänster i hemmet ("Tjänsten"). HomeMaid och Kunden benämns var för sig "Part" och gemensamt "Parterna".

## 2. Bakgrund

HomeMaid verkar inom tjänstesektorn och erbjuder olika Tjänster som anges på vår hemsida [www.homemaid.se](http://www.homemaid.se). Kunden har förklarat sig vara i behov av HomeMaid's Tjänster och Parterna har med anledning härav kommit överens om utförande av dessa Tjänster i enlighet med vad som anges i dessa allmänna avtalsvillkor och i offerten (gemensamt "Avtalet"). Avtalet ingås i och med Kundens accept av offerten. Dessa allmänna villkor ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet och blir bindande för Kunden i och med Kundens accept av offerten. Eventuellt avvikande avtalsvillkor mot dessa allmänna villkor måste uttryckligen specificeras i av Parterna undertecknad offert eller i särskilda villkor för Tjänsten för att vara giltiga. Särskilda avtalsvillkor kan komma att gälla för tilläggstjänster till Tjänsten.

## 3. Kreditprövning

**3.1** När Kunden väljer att ingå ett avtal med HomeMaid genomförs för båda parter säkerhet en kreditprövning. Om en kreditupplysning blir aktuell kommer Kunden att få en kopia på kreditupplysningen skickad till sig.

**3.2** Resultatet av denna kreditprövning/upplysning kan komma att påverka betalningsalternativen du erbjuds.

**3.3** Information om hur HomeMaid behandlar personuppgifter i samband med inhämtande av kreditupplysning kan läsas i HomeMaid's integritetspolicy på [www.homemaid.se](http://www.homemaid.se).

## 4. Åtagande

**4.1** HomeMaid förbinder sig att utföra överenskomna Tjänster på ett professionellt och för branschen fackmannamässigt sätt. HomeMaid skall vid utförandet av Tjänster använda sig av kompetent och lämplig personal.

**4.2** Kunden skall informera och samråda med HomeMaid's personal om samtliga förhållanden som personalen/HomeMaid behöver känna till för att kunna utföra uppdraget professionellt och korrekt.

**4.3** HomeMaid förutsätter att varken Kunden eller Kundens närstående anställer, anlitar eller på annat sätt kontrakterar HomeMaid's personal, antingen direkt eller indirekt via ombud/ annat företag för att på sådant sätt utföra Tjänster omnämnda i detta Avtal.

**4.4** HomeMaid har rätt att anlita underleverantör för fullgörande av HomeMaid's åtagande enligt detta Avtal. HomeMaid ansvarar för underleverantörs arbete som för sitt eget.

**4.5** HomeMaid äger rätten att fotografera i kundens hem, dock endast fotografering av det som HomeMaid's personal bedömer avviker från vad kunden uppgett för förutsättningar, exempelvis på vad som är extra smutsigt, ej angivna skador etc. Orsakar HomeMaid någon typ av skada äger de även rätten att fotografera skadan som skett. Ytterligare information om hur och vad HomeMaid äger rätt att fotografera i Kundens hem regleras i vår personuppgiftspolicy som finns tillgänglig på [www.homemaid.se](http://www.homemaid.se).

## 5. Avtalstid

**5.1** Avtalet gäller tills vidare med en ömsesidig uppsägnings-tid om en (1) månad. Uppsägning ska ske skriftligen. Under uppsägnings-tiden gäller full debitering.

**5.2** HomeMaid ska tillhandahålla Tjänsten i enlighet med vad som gemensamt överenskommit med Kunden.

**5.3** HomeMaid äger rätten att med omedelbar verkan om särskilda skäl föreligger säga upp Avtalet. HomeMaid skall dock därvid omgående informera och samråda med Kunden. Med särskilda skäl avses t.ex. att arbetsmiljön är undermålig eller ohälsosam eller annars sådan att HomeMaid inte kan utföra Tjänsten på ett effektivt och bra sätt eller att samarbetet mellan Kunden och HomeMaid eller dess personal inte fungerar tillfredsställande. HomeMaid kan även säga upp detta Avtal med omedelbar verkan om Kunden är i dröjsmål med betalning för Tjänsten, är på obestånd, är försatt i konkurs eller av annan anledning inte kan fullfölja sina betalningsförpliktelser eller om Kunden väsentligen bryter mot Avtalet.

## 6. Betalning och betalningsvillkor

**6.1** Kunden skall till HomeMaid utge ersättning för utförda Tjänster enligt vid var tid gällande priser/avgifter. Gällande priser/avgifter vid Avtalets ingående framgår av offerten. Prisjustering sker i enlighet med punkten 7.

**6.2** Fakturering sker enligt specificerad faktura. Fakturan ska betalas inom femton (15) dagar från fakturadatum. Vid betalning efter förfallodagen utgår dröjsmålsränta enligt räntelag, referensränta med ett tillägg av åtta (8) procentenheter samt påminnelseavgift. Det är Kundens ansvar att kontrollera att tak för skattereduktion ej överskridits. I det fall skattereduktion har nyttjats fullt ut alternativt att Skatteverket ej berättigar Kund till skattereduktion, skall Kunden till HomeMaid erlägga det obetalade beloppet enligt vad som anges på fakturan.

**6.3** Avtal med jämn fakturering innebär att du som Kund varje månad betalar samma månadskostnad. Det innebär att kostnaden för totalt antal hemservicetillfällen per år divideras med årets månader. Avtal med fakturering per tillfälle innebär att kostnad per månad blir rörlig och baseras på antal utförda hemservicetillfällen och timmar.

## 7. Prisjustering och ändring av Avtalet

**7.1** HomeMaid äger rätt att justera prislistan avseende avtalade Tjänster. Sådan justering meddelas Kunden senast en (1) månad i förväg innan sådana priser börjar tillämpas.

**7.2** I det fall Kunden är anställd av företag med vilket HomeMaid har särskilt avtal, tillämpas sådant avtals priser och i övrigt överenskomna förutsättningar så länge Kunden är anställd av det företaget. Om anställningen upphör äger HomeMaid rätt att justera priser och förutsättningar i enlighet med generella priser och villkor.

## 8. Avbokning/ombokning

### Avbokning/ombokning vid jämn fakturering

**8.1** Vid avbokning och ombokning av bokad Tjänst vid Avtal med jämn fakturering meddelas det till HomeMaid senast sju (7) dagar i förväg. Om avbokning/ombokning sker senare än sju (7) dagar i förväg debiteras och faktureras Kunden som vanligt och de avbokade/ombokade timmarna läggs inte in i timbanken. Om avbokning/ombokning sker i rätt tid så sparas timmarna i timbanken och ombokas till ett senare tillfälle i samråd med Kunden och i enlighet med Skatteverkets regler. Fakturering sker som vanligt. Timmarna i timbanken för de olika Tjänsterna har olika värde. Detta innebär t.ex. att en (1) veckostädningstimme inte rakt av kan bytas mot en (1) fönsterputstimme, som närmare framgår av HomeMaid's hemsida. Saldot i timbanken ska inte överstiga en månads hemservice.

**8.2** I det fall Kunden vill avboka/omboka Tjänsten, med anledning av att Kunden blivit sjuk, senare än sju (7) dagar innan utförandet av Tjänsten, utgör detta normalt inget hinder för HomeMaid att utföra uppdraget ändå. I det fall Kunden eller HomeMaid ändå önskar avboka/omboka Tjänsten bokas tillfället om till en annan dag, förutsatt att Kunden meddelat HomeMaid att denne är sjuk och att denne önskar omboka tiden, senast två (2) timmar innan uppdraget var tänkt att påbörjas. Om sådant meddelande inte lämnas senast två (2) timmar innan uppdraget skulle påbörjas, debiteras och faktureras Kunden som vanligt och de avbokade/ombokade timmarna läggs inte in i timbanken.

**8.3** Infaller tillfället för utförandet av Tjänsten på en helgdag ombokar HomeMaid timmarna för Kund.

**8.4** Om Kunden säger upp Avtalet och har timmar kvar i sin timbank att nyttja, ska dessa nyttjas inom en (1) månad efter uppsägningstidens slut. Har Kunden ett minussaldo i sin timbank, d.v.s. har utnyttjat fler timmar än betalning avsett, äger HomeMaid rätt att debitera dessa timmar genom tilläggsfaktura.

#### **Avbokning/ombokning vid fakturering per tillfälle**

**8.5** Vid avbokning och ombokning av bokad Tjänst vid Avtal med fakturering per tillfälle meddelas det till HomeMaid senast sju (7) dagar i förväg. I sådana fall debiteras inte Kunden. Om avbokning sker senare utgår full debitering.

**8.6** I det fall Kunden vill avboka/omboka Tjänsten, med anledning av att Kunden blivit sjuk, senare än sju (7) dagar innan utförandet av Tjänsten, utgör detta normalt inget hinder för HomeMaid att utföra uppdraget ändå. I det fall Kunden eller HomeMaid ändå önskar avboka/omboka Tjänsten bokas tillfället om till en annan dag, förutsatt att Kunden meddelat HomeMaid att denne är sjuk och att denne önskar omboka tiden, senast två (2) timmar innan uppdraget var tänkt att påbörjas. Om sådant meddelande inte lämnas senast två (2) timmar innan uppdraget skulle påbörjas, debiteras Kunden som vanligt.

**8.7** Infaller tillfället för utförandet av Tjänsten på en helgdag ombokar HomeMaid timmarna för Kund.

## **9. Utrustning**

**9.1** Kunden skall tillhandahålla fullt fungerande utrustning såsom strykjärn och dammsugare med tillbehör/munstycken, Kunden ombesörjer tvätt mellan uppdragen av moppar/microdukar som HomeMaid använder hos Kunden. För trädgårdsuppdrag tillhandahåller Kunden all utrustning för Tjänstens utförande om inte Kund och HomeMaid specifikt överenskommit om annat. HomeMaid ansvarar inte för utrustning (såsom dammsugarmunstycken) som tillhandahållits av Kunden och som går sönder som en följd av normalt slitage eller bristfälligt underhåll.

**9.2** För det fall Kunden inte tillhandahållit adekvat utrustning och HomeMaid personal bedömer att Tjänsten inte kan utföras på ett fackmannamässigt sätt kan personalen avstå från att fullgöra Tjänsten. Kunden faktureras i vanlig ordning som om Tjänsten utförts av HomeMaid.

## **10. Ansvarsbegränsning**

**10.1** HomeMaid har ansvarsförsäkringar som gäller för person- och sakskada. HomeMaid ansvar mot Kunden är begränsat till det maxbelopp som gäller enligt HomeMaid försäkring. Om HomeMaid eller HomeMaid personal av oaktsamhet (vårdslöshet) förorsakat sak- eller personskada ersätter HomeMaid sådan skada eller förlust eller åtgärdar skadan. HomeMaid tillhandahåller Kunden skadeblankett och Kunden ansvarar för att returnera ifyllt skadeblankett till HomeMaid inom sju (7) dagar.

**10.2** Skadelidande har en skyldighet att efter förmåga vidta åtgärder för att hindra eller minska skadan. Har skadelidande

uppsåtligt åsidosatt sina skyldigheter kan ersättning sättas ned med hänsyn till förhållande och omständigheterna i övrigt. Sveda och värk ersätts inte.

**10.3** Kunden är inte berättigad till värdehöjande åtgärder. Skadevärdering och ersättning sker i enlighet med villkoren i HomeMaid vid var tid gällande ansvarsförsäkring.

**10.4** HomeMaid ansvarar inte för ersättning av märken/mindre repor på t.ex. lister, karmar och liknande som uppstår vid normalt slitage vid utförandet av Tjänsten.

**10.5** HomeMaid ska inte ansvara för skada vid dröjsmål i utförandet av Tjänster om HomeMaid kan visa att dröjsmålet beror på omständighet utanför HomeMaid kontroll (såsom eldsvåda, sjukdomsspridning, arbetskonflikt, blockad, eller ändrad myndighetsbestämmelse) och som HomeMaid inte skäligen kunde förutse då Avtalet ingicks eller när Tjänsterna utfördes och vars följder HomeMaid inte skäligen kunde undvika eller övervunnit.

## **11. Ångerrätt, reklamation och skadeanmälan**

**11.1** Vid ingående av Avtal om köp av Tjänster gäller fjorton (14) dagars ångerrätt i enlighet med gällande konsument-skyddslagstiftning. Ångerfristen börjar löpa den dag då Avtalet ingås. Detta innebär att Kunden som utgångspunkt har rätt att ångra sitt köp utan att ange några skäl genom att skriftligen meddela detta till HomeMaid inom fjorton (14) dagar från det att Avtalet ingicks. Kunden har dock ingen ångerrätt i den mån Tjänsten har fullgjorts under ångerfristen. För det fall Kunden har fakturerats för Tjänst innan utförandet, och Kunden fortfarande har rätt att ångra köpet, återbetalar HomeMaid beloppet inom fjorton (14) dagar.

**11.2** Kunden kan utnyttja sin ångerrätt genom att använda det standardformulär som finns tillgängligt på Konsumentverkets webbplats (länk till den s.k. ångerblanketten: <https://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/angerblankett>) eller genom att använda den ångerblankett som finns tillgänglig på vår hemsida [www.homemaid.se](http://www.homemaid.se).

**11.3** För reklameringsanmälan gällande fel eller brist på utförd Tjänst ber vi dig göra sådan till HomeMaid senast inom 48 timmar från utförd Tjänst så att vi kan utvärdera och avhjälpa den eventuella bristen. Reklameringsanmälan ska dock senast ske inom skäligen tid från det att Kunden märkt eller borde ha märkt felet.

**11.4** Reklamerar Kunden inte inom den tid som följer av punkten ovan, går rätten att återopa felet förlorad.

**11.5** Skadeanmälan för sakskada som skett på grund av utförd Tjänst ska göras till HomeMaid senast nästkommande vardag efter att skadan uppkommit, eller senast inom skäligen tid, så att HomeMaid kan begränsa skadan och/eller avhjälpa skadan samt ta ställning till frågan om ansvar. Kvitto och annan relevant dokumentation ska lämnas in för det anspråk Kunden anser sig ha.

**11.6** Kundens meddelande om reklamation till HomeMaid ska ange vad som är fel med Tjänsten. Kontaktuppgifter till HomeMaid finns på offerten samt på [www.homemaid.se](http://www.homemaid.se).

## **12. Säkerhet och sekretess**

HomeMaid ska av Kunden utkvittera två uppsättningar nycklar samt eventuellt två uppsättningar larmbrickor och larmkoder. Nycklar numreras och kan inte spåras till Kunden. All personal har tagit del av och undertecknat sekretessavtal samt bär företagsklädsel.

### 13. Behandling av personuppgifter

För behandling av personuppgifter inom Tjänsten tillämpar HomeMaid vid var tid gällande integritetspolicy som görs tillgänglig på HomeMaid's hemsida. Integritetspolicyen ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet mellan Parterna.

### 14. Tillämplig lag och tvist

**14.1** Avtalet mellan Parterna ska i samtliga delar tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt.

**14.2** Om tvisten inte kan lösas i samförstånd med HomeMaid's kundtjänst, kan Kunden i första hand vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden ([www.arn.se](http://www.arn.se)), Box 174, 101 23 Stockholm.

**14.3** Kunden har också möjlighet att lämna klagomål direkt online via EU-kommissionens onlineplattform för medling i tvister, som Kunden hittar via följande länk: [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr). Lämnar Kunden in ett klagomål via denna plattform, vidarebefordras ditt ärende automatiskt till behörigt, nationellt, ansvarigt tvistlösningsorgan. Detta tvistlösningsorgan tar sedan kontakt med HomeMaid och försöker lösa tvisten utan inblandning av domstol.

**14.4** Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras i Halmstad tingsrätt i den mån de inte kan avgöras enligt ovan. Kunden har i enlighet med rättegångsbalken även rätt att väcka talan i den ort där Kunden har sitt hemvist.