



ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR (ABONNEMANG)

ALLMÄNT

Linns Städ & Fastighetservice AB, org.nr 559246-4498 ("Linns Städ ") tillhandahåller hushållsnära tjänster bestående i exempelvis städning och andra tjänster för hemmet ("Tjänsterna") till fysiska och juridiska personer ("Kunderna").

Dessa allmänna avtalsvillkor ("Villkoren") gäller mellan Linns Städ och Kund som har tecknat ett abonnemang hos Linns Städ och därvid gjort en beställning av en eller flera Tjänster som Linns Städ löpande utför för Kundens räkning ("Beställningen"). Beställning görs via www.linnstad.se ("Webbplatsen"), telefonsamtal .

Villkoren, tillsammans med den Beställning som Kund gör i samband med tecknandet av abonnemanget och eventuella övriga bilagor, utgör de fullständiga villkoren för Linns Städs tillhandahållande av Tjänsterna till Kunden ("Avtalet"). För det fall det skulle förekomma motstridigheter mellan dessa Villkor och Beställningen (inklusive eventuella bilagor) ska Beställningen (inklusive eventuella bilagor) äga företräde framför Villkoren.

Linns Städ och Kunden benämns var för sig som "Part" och gemensamt för "Parterna". Dessa Villkor träder i kraft från och med 15 maj 2023 för befintliga Kunder som har tecknat ett abonnemang.

LINNS STÄDS ÅTAGANDEN

- Linns Städ ska utföra Tjänsterna i enlighet med Avtalet med tillbörlig omsorg och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.

Linns Städs personal är yrkesutbildade och Linns Städ innehar de tillstånd som erfordras för att utföra Tjänsterna i enlighet med den information som lämnats av Kunden.

Har Parterna kommit överens om att Tjänsterna ska utföras vid viss tidpunkt ("**Tjänstetillfället**") och Linns Städs ordinarie personal inte kan genomföra Tjänsterna på grund av ett hinder som är utanför Linns Städs kontroll, såsom plötsligt sjukdomsfall, förbehåller sig Linns Städ rätten att låta en vikarie utföra Tjänsten vid aktuellt Tjänstetillfälle. Om det inte är möjligt kontaktar Linns Städ Kunden så snart som möjligt för att i möjligaste mån boka in ett nytt tillfälle som passar Kunden.

Linns Städ har rätt att i utbildningssyfte låta annan personal utöver ordinarie personal delta vid ett eller flera Tjänstetillfällen.

Linns Städ har rätt att anlita underleverantör för fullgörande av Linns Städs åtagande enligt Avtalet. Linns Städ ansvarar för underleverantörers arbete som för sitt eget.

KUNDENS ÅTAGANDEN

Kunden ska medverka till att Tjänsterna kan utföras professionellt, korrekt och i enlighet med Avtalet.

Kunden ansvarar för att bostaden eller lokalen inför varje Tjänstetillfälle inte är i sämre skick än vad som skäligen kan förväntas vid normal användning.

Om inget annat följer av Avtalet ska Kunden tillhandahålla adekvat utrustning, material, nycklar och portkod, samt i övrigt tillse att Linns Städs personal får tillträde till de utrymmen som krävs för att Linns Städs personal ska kunna utföra Tjänsterna i enlighet med Avtalet.

Mellan respektive Tjänstetillfälle ska Kunden, om städmaterial förvaras hos Kunden, ombesörja tvätt av moppar/microdukar

samt underhåll av övrig utrustning som Linns Städs personal använder hos Kunden. Linns Städ ansvarar inte för av Kund tillhandahållen utrustning som går sönder som en följd av normalt slitage eller bristfälligt underhåll.

Kunden ska kontinuerligt lämna aktuella upplysningar om särskilda förhållanden som Linns Städ måste ta hänsyn till vid utförandet av Tjänsterna. Sådana upplysningar kan exempelvis avse tillträde till fastighet och information om larmsystem.

Kunden ska vidare lämna upplysningar om värdefulla och/eller ömtåliga föremål och material i Kundens bostad eller lokal samt hur Linns Städs personal ska hantera dessa vid utförandet av Tjänsterna.

Kunden ansvarar för att Linns Städs personal har en god arbetsmiljö som uppfyller de krav som uppställs i vid var tid gällande lagstiftning och ska tillse att det inte föreligger risk för undermåliga eller ohälsosamma arbetsförhållanden.

Vidare måste Kunden meddela Linns Städ om förekomst av farliga föremål, huruvida Kunden har husdjur och i så fall vilken typ av djur det handlar om, samt andra förhållanden som utgör eller kan utgöra en risk för Linns Städs personal.

Linns Städ äger rätt att ensidigt vägra att utföra Tjänsterna om särskilda skäl föreligger. Sådana särskilda skäl kan exempelvis bestå i att Kunden väsentligen har brustit i sina åtaganden enligt punkterna 3.1 – 3.5 ovan, att Kunden eller medlemmar i Kundens hushåll inte uppträder på ett respektfullt sätt mot Linns Städs personal. Kunden kommer i dessa fall debiteras för hela kostnaden för det aktuella Tjänstetillfället.

AVTALSTID, UPPSÄGNING OCH ÅNGERRÄTT

Avtalet mellan Parterna ingås när Kunden har erhållit en bekräftelse på att Linns Städ har mottagit och godkänt Kundens Beställning i samband med tecknande av abonnemang.

Avtalet gäller tillsvidare och kan sägas upp av Kunden utan uppsägningstid. Kunden måste dock beakta de om- och avbokningsregler som följer av punkt 6 nedan.

Oaktat vad som anges i punkt 4.2 ovan har Kunden rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Linns Städ väsentligen bryter mot bestämmelserna i Avtalet. Uppsägning ska ske via telefon.

För det fall Kunden har fakturerats för en eller flera Tjänster innan utförandet, och Kunden sagt upp Avtalet med iakttagande av avbokningsreglerna i punkt 6, återbetalar Linns Städ motsvarande belopp inom fjorton (14) dagar.

Linns Städ förbehåller sig rätten att, om inte annat avtalats skriftligen, säga upp Avtalet och upphöra med tillhandahållandet av en eller flera Tjänster med minst trettio (30) dagars skriftlig varsel till Kunden.

Linns Städ har vidare rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden väsentligen bryter mot bestämmelserna som följer av Avtalet och inte, efter uppmaning därom, vidtar rättelse inom skälig tid. Uppsägningen meddelas Kunden skriftligen via e-post

ÅNGERRÄTT

Vid ingående av Avtal om köp av Tjänster mellan Linns Städ och Kund som är fysisk person gäller fjorton (14) dagars ångerrätt i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning. Ångerfristen börjar löpa den dag då Avtalet ingås. Detta innebär att en Kund som är konsument som utgångspunkt har rätt att ångra sitt köp utan att ange några skäl. Kunden ska skriftligen meddela Linns Städ via e-post på info@linnstad.se att den önskar att utöva sin ångerrätt. Kunden har dock ingen ångerrätt i den mån Tjänster har fullgjorts under ångerfristen.

För det fall Kunden har fakturerats för Tjänstetillfälle innan detsamma har utförts, och Kunden fortfarande äger rätt att ångra köpet, återbetalar Linns Städ motsvarande belopp inom fjorton (14) dagar.

Utöver Kund som är konsument sin ångerrätt avbokat Linns Städ samtliga Tjänstetillfällen hos Kunden som inte har påbörjats, utan att Kunden själv behöver vidta några åtgärder.

Kunden kan utnyttja sin ångerrätt genom att använda det standardformulär som finns tillgängligt på Webbplatsen :
<https://www.linnstad.se/allmanna-villkor>

AV- OCH OMBOKNING

Kunden har rätt att avboka utförandet av ett specifikt Tjänstetillfälle kostnadsfritt, förutsatt att sådan avbokning sker minst sju (7) dagar före den dag Tjänstetillfället skulle ha påbörjats.

Sker avbokning senare än sju (7) dagar men tidigare än 3 (tre) dagar före den dag Tjänstetillfället skulle ha påbörjats, debiteras Kunden tjugofem (25) procent av kostnaden för det aktuella Tjänstetillfället.

Sker avbokning senare än 3 (tre) dagar före den dag Tjänstetillfället skulle ha påbörjats debiteras Kunden femtio (50) procent för det aktuella Tjänstetillfället.

Sker avbokning vid dörren alt. När Tjänstetillfället skulle ha påbörjats (no-show) debiteras Kunden hundra (100) procent för det aktuella Tjänstetillfället.

Kunden har rätt att omboka utförandet av ett specifikt Tjänstetillfälle kostnadsfritt, förutsatt att sådan ombokning sker minst sju (7) dagar före den dag Tjänstetillfället skulle ha påbörjats.

Sker ombokning senare än sju (7) dagar före den dag Tjänstetillfället skulle ha påbörjats utgår en ombokningsavgift om tolv och en halv (12,5) procent av kostnaden för det aktuella Tjänstetillfället.

Av- och ombokningsreglerna i punkterna 6.2 – 6.5 inte gäller för redan ombokade Tjänstetillfällen. För ombokade Tjänstetillfällen utgår således alltid fullpris.

Om- och avbokningskostnader berättigar inte RUT-avdrag.

Om- och avbokning ska ske skriftligt till info@linnstad.se .

FAIR USE POLICY

För att undvika missbruk av våra Tjänster har Linns Städ antagit en s.k. "Fair Use Policy", vilken innebär följande:

att Kund har en intention att utnyttja Tjänsterna i enlighet med Avtalet (observera att detta inte påverkar Kunds rätt att utnyttja ångerrätten enligt punkten 5);

att Kund inte försöker utöva bedrägeri eller i övrigt agera i strid mot tillämplig lagstiftning;

att Kund inte utövar otillbörlig påtryckning eller är hotfull mot vår personal i samband med Beställning, av- och ombokning av Tjänstetillfällen, eller vid kontakt med vår kundtjänst; och

att Kunden i övrigt ska sträva efter att agera i enlighet med Avtalet, särskilt vad gäller Kundens åtaganden i punkten 3.

Exempel på beteenden som står i strid med

FAIR USE POLICY

För att undvika missbruk av våra Tjänster har Linns Städ antagit en s.k. "Fair Use Policy", vilken innebär följande:

att Kund har en intention att utnyttja Tjänsterna i enlighet med Avtalet (observera att detta inte påverkar Kunds rätt att utnyttja ångerrätten enligt punkten 5);

1. att Kund inte försöker utöva bedrägeri eller i övrigt agera i strid mot tillämplig lagstiftning;
2. att Kund inte utövar otillbörlig påtryckning eller är hotfull mot vår personal i samband med Beställning, av- och ombokning av Tjänstetillfällen, eller vid kontakt med vår kundtjänst; och
3. att Kunden i övrigt ska sträva efter att agera i enlighet med Avtalet, särskilt vad gäller Kundens åtaganden i punkten 3.

- Exempel på beteenden som står i strid med Linns Städs Fair Use Policy kan exempelvis vara:

1. att Kunden systematiskt av- och ombokar Tjänstetillfällen i enlighet med av- och ombokningsreglerna i punkten 6;
2. att Kunden uppträder hotfullt eller kränkande mot Linns Städs personal; eller
3. att Kunden i övrigt systematiskt bryter mot Kundens åtaganden i punkten

Linns Städ Fair Use Policy kan exempelvis vara:

att Kunden systematiskt av- och ombokar Tjänstetillfällen i enlighet med av- och ombokningsreglerna i punkten 6;

att Kunden uppträder hotfullt eller kränkande mot Linns Städs personal; eller

att Kunden i övrigt systematiskt bryter mot Kundens åtaganden i punkten

Om Kund enligt vår bedömning bryter mot Linns Stads Fair Use Policy äger Linns Städ rätt att ensidigt korrigera av- och ombokningsreglerna i punkten 6 i förhållande till Kunden, alternativt säga upp Avtalet med Kunden i enlighet med punkt 4.7. Besked om åtgärd enligt denna punkt 7.3 meddelas Kund via e-post.

PRISER OCH BETALNINGSVILLKOR

Priserna för Tjänsterna följer i första hand av Avtalet och i andra hand, om inget särskilt pris har avtalats, av vid var tid gällande prislista på Webbplatsen. Priserna inbegriper inte eventuellt RUT-avdrag men inkluderar mervärdesskatt enligt gällande mervärdesskattesats.

Linns Städ har rätt att justera prislistan avseende avtalade Tjänster. Sådan justering meddelas Kunden senast en (1) månad i förväg innan de nya priserna börjar tillämpas.

Kunden ska till Linns Städ utge ersättning för utförda Tjänster enligt vid var tid gällande priser som följer av Avtalet.

Betalning sker enligt av Kund vald betalmetod via Klarna, kreditkort eller genom fakturering.

Fakturering sker enligt specificerad faktura. Fakturan ska betalas inom tio (10) dagar från fakturadatum. Vid betalning efter förfallodagen utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) samt eventuell påminnelseavgift enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader.

Eventuella invändningar från Kunden mot erhållen faktura ska göras senast samma dag som fakturans förfallodag.

I de fall Kunden är en privatperson tillämpar Linns Städ RUT-avdrag avseende Tjänsterna såvida Kunden inte meddelat Linns Städ att den inte vill att RUT-avdrag ska tillämpas. Det åligger Kunden att informera Linns Städ om Kunden inte avser att utnyttja RUT-avdrag avseende Tjänsterna. Det är Kundens ansvar att kontrollera att tak för skattereduktion ej överskridits. För det fall Skatteverket av någon anledning inte berättigar Kund till skattereduktion, ska Kunden till Linns Städ erlägga det obetalda beloppet enligt vad som anges på fakturan.

REKLAMATION, SKADEANMÄLAN OCH DRÖJSMÅL

Är Tjänsterna felaktigt utförda utan att det beror på något förhållande på Kundens sida ska Kunden inom skälig tid, och under alla omständigheter inom fem (5) dagar, reklamera felet skriftligen till Linns Städ genom info@linnstad.se

Vid fel i Linns Städs utförande av en eller flera Tjänster ska Linns Städ ges möjlighet att avhjälpa felet. Om felet inte kan avhjälpas, eller om felet kvarstår efter Linns Städs försök till avhjälpan, har Kunden rätt till prisavdrag. Kunden har dock inte rätt till prisavdrag om Kunden inte har givit Linns Städ tillfälle att avhjälpa felet. Om det visar sig att det inte föreligger något fel i utförandet av den aktuella Tjänsten ska Kunden ersätta Linns Städ för de kostnader som Linns Städ åsamkats i samband med besöket.

Ersättning för skador på egendom som uppstår vid Linns Städs utförande av Tjänsterna utgår endast om Kunden kan visa att Linns Städ orsakat den påstådda skadan. Uppkommer dröjsmål

som inte beror på något förhållande på Kundens sida har Kunden rätt till återbetalning av det försenade eller inställda Tjänstetillfället.

ANSVARSBEGRÄNSNING

Linns Städ har en ansvarsförsäkring som är lämplig i förhållande till de Tjänster som Linns Städ tillhandahåller Kunden. Linns Städ ansvarar endast för direkta skador som åsamkas Kunden som en direkt följd av fel i Linns Städs utförande av Tjänsterna. Linns Städ ansvarar aldrig för indirekta skador såsom exempelvis utebliven vinst, lönebortfall, semesterersättning, eller annan indirekt skada eller följdskada.

Linns Städs totala ansvar för skador som uppstår under Avtalet ska för varje kalenderår vara begränsat till ett maximalt belopp motsvarande ett (1) prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110).

Ansvarsbegränsningen i punkterna 10.1 och 10.2 gäller inte för skador som uppstår i form av personskador eller om grov vårdslöshet eller uppsåt föreligger på Linns Städs sida eller annars följer av tvingande lag.

Linns Städ ersätter inte skador som uppkommit på grund av: (i) att Kunden brustit i sina åtaganden enligt punkten 3 ovan; eller (ii) att lösa och fasta inventarier hos Kunden inte är korrekt monterade. Linns Städ ersätter inte heller förslitningsskador på fast och lös egendom såsom inventarier, golv och fönster som uppkommer vid normalt och ansvarsfullt utförande av Tjänsterna.

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

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

SEKRETESS OCH SÄKERHET

Kunden kan välja om den vid varje Tjänstetillfälle själv vill
bereda Linns Städs personal tillträde till de utrymmen där
Tjänsterna ska utföras, eller om Linns Städ ska ha möjlighet att
ta sig in i utrymmena utan Kundens medverkan. Om kunden
väljer det sistnämnda ska Linns Städ av Kunden utkvittera en
eller flera uppsättningar nycklar samt vid behov en eller flera
uppsättningar larmbrickor och larmkoder. Nycklar numreras och
kan inte spåras till Kunden. All personal har tagit del av och
undertecknat sekretessavtal.

PERSONUPPGIFTSBEHANDLING

I samband med en Beställning lämnar Kunden vissa
Personuppgifter till Linns Städ, för vilka Linns Städ är
personuppgiftsansvarig.

Linns Städ kommer att behandla dessa personuppgifter för att Linns Städ ska kunna tillhandahålla Tjänsterna till Kunden i enlighet med Avtalet.

Linns Städ kommer vid behandlingen av Kundens personuppgifter alltid värna om Kundens personliga integritet och sträva efter att skydda personuppgifterna på bästa sätt. Det är Linns Städs målsättning att alltid följa samtliga vid var tid gällande lagar och regler om dataskydd, såsom EU:s dataskyddsförordning ("GDPR"), till GDPR tillhörande nationell följdlagstiftning samt övrig tillämplig dataskyddslagstiftning.

För mer information om Linns Städs personuppgiftsbehandling och hantering av cookies på Webbplatsen, vänligen läs Linns Städs integritets- och cookiespolicy som finns tillgänglig på <https://www.linnstad.se/allmanna-villkor>. Där beskrivs vilka kategorier av personuppgifter Linns Städ samlar in från dig, samt hur dessa personuppgifter behandlas och för vilka syften. Vidare framgår av integritetspolicyen vilka rättigheter du har gentemot Linns Städ i fråga om den personuppgiftsbehandling som Linns Städ utför.

ÖVRIGT

Linns Städ , men inte Kunden, har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan. Om Linns Städ avser att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan ska Kunden meddelas om detta skriftligen.

I samband med ingående av Avtalet förbehåller sig Linns Städ rätten att inhämta sedvanliga kreditupplysningar om Kunden.

Linns Städ förbehåller sig rätten att från tid till annan göra ändringar i dessa Villkor. Justeringar ska meddelas Kunden minst en (1) månad i förväg.

TVIST OCH LAGAVTAL

Avtalet mellan Parterna tolkas och tillämpas uteslutande i enlighet med svensk lagstiftning utan hänsyn till dess lagvalsregler.

Om tvisten inte kan lösas i samförstånd med Linns Stads kundtjänst, kan Kunden vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden (www.arn.se), Box 174, 101 23 Stockholm.

Tvist som uppstår i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras vid Stockholms tingsrätt. Kunden har i enlighet med 10 kap. 8a § rättegångsbalken (1942:740) även rätt att väcka talan i den ort där Kunden har sitt hemvist.