

Allmänna villkor – städ och flyttjänster

§1 Allmänt

Tillämpning

Dessa allmänna villkor gäller för städ- och flyttjänster utförda av externa aktörer (Operatörer) bokade genom Qleano AB AB (nedan Qleano) organisationsnummer 556858-5318. Qleano är en trygg partner som kopplar ihop kunder och operatörer av hushållsnära tjänster.

Beställning

Beställning av tjänster kan göras via www.qleano.se, via mail på support@qleano.se, eller via telefon på 010-330 99 55. För att göra en beställning hos Qleano måste du vara 18 år vid ordertillfället. Genom att boka en tjänst hos oss samtycker du till våra allmänna villkor, garanterar att du är över 18 år samt att du gett oss korrekta efterfrågade uppgifter. Vid avslutad beställning anses tjänsten vara bokad och avbokning kan då endast göras i enlighet med vad som framgår under punkt 4 nedan.

§2 Behandling av personuppgifter

Qleano är personuppgiftsansvarig. Qleano kommer behandla personuppgifter som Operatören och Kunden lämnat självmant och personuppgifter som Qleano inhämtat från externa register i enlighet med Dataskyddsförordningen (Europaparlamentets och Rådets Förordning) 2016/679. Qleano ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs enligt EUs Dataskyddsförordning för att skydda sådana personuppgifter mot obehörig åtkomst, förstörelse och ändring. Qleano kommer använda de personuppgifter som inhämtas i samband med avtalets ingående samt Operatörens utförande och Kundens nyttjande av tjänsten endast i syfte att användas för avtalet, leveransen av tjänsten samt Qleanos kommunikation med Operatören och Kunden. Dessutom kan

Qleano komma att använda dessa personuppgifter för att erbjuda kunden andra kringliggande tjänster.

Operatör och Kund som är registrerad har alltid rätt att begära att få tillgång till vilka uppgifter som behandlas om denne som person. Operatören och Kunden har även rätt att begära att uppgifterna rättas, begränsas eller raderas. Operatören och Kunden kan även göra en invändning mot viss typ av behandling och om samtycke till viss behandling har lämnats kan denne när som helst återkalla samtycket. Operatören och Kunden har även rätt att begära dataportabilitet, dvs kunna flytta med sig uppgifterna.

Du hittar vår [integritetspolicy genom att klicka här](#).

§3 Tjänstens genomförande

Uppdraget utförs av Operatörer enligt överenskommelse.

Qleanos uppgift är att, för Operatörens räkning, ta emot och bekräfta bokningsförfrågningar från Kunden. Qleano kontrollerar med jämna mellanrum att samtliga Operatörer som utför tjänster genom Qleano betalar aktuella skatter och avgifter samt att de är relevant försäkrade. Qleano tillhandahåller även kundtjänst samt ansvarar för fakturering till Kund.

Operatören är ett företag som agerar självständigt och för egen räkning. Operatören ansvarar för att tjänsten utförs med omsorg och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt. Operatören ansvarar vidare för att uppdragets bemanning är tillfredsställande i både omfattning och kvalitet. Operatören får i undantagsfall och endast efter Qleanos medgivande anlita egna underleverantörer vid tjänstens utförande. Operatören får dock aldrig anlita egna underleverantörer vid hemstädning. Vid kontinuerliga hemstädningsuppdrag ska Operatören alltid använda samma personal. Om Operatören i undantagsfall inte kan använda sig av samma personal, får Operatören använda sig av annan personal om Kunden godkänt det i förväg. Operatören ansvarar för och garanterar att samtliga anställda och även eventuella underleverantörer iakttar de skyldigheter som regleras i

detta avtal. Operatören ansvarar vidare för och garanterar att samtliga anställda och även eventuella underleverantörer som utför hemstädningssupplett inte återfinns i belastningsregistret. Operatören ansvarar dessutom för och garanterar att samtliga anställda har svenskt arbetstillstånd eller är beviljade undantag från arbetstillstånd i Sverige. Operatören ska alltid ha med sig för uppdraget nödvändigt städmaterial. Undantag gäller för dammsugare vid hemstädning. Kunden ska, i den mån han eller hon kan, bistå med dammsugare i hemmet.

§4 Avbokning

Kunden kan om- eller avboka tjänsten kostnadsfritt, förutsatt att om- eller avbokningen på bokad städuppdrag sker fem (5) dagar innan utförandedatum och på flytt hjälp sker femton (15) dagar innan utförandedatum.

Sker om- eller avbokningen av städtjänst senare än fem (5) dagar före utförandedatum respektive av flytt hjälp femton (15) dagar före utförandedatum, debiteras Kunden skäligt belopp.

Kostnaden vid om- och avbokning enligt ovan berättigar inte till rut- eller rotavdrag.

§5 Betalning

Betalning av tjänster bokade via Qleano betalas via faktura genom Fortnox Finans AB eller genom annat finansbolag. Fakturan, där totalbelopp samt belopp efter rutavdrag framgår, skickas till Kunden efter att uppdraget är utfört. Om fakturan önskas bli skickad via vanlig post tillkommer en fakturaavgift på 49 kronor.

Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfallodatumet på fakturan för att de ska beaktas. Vid betalning efter förfallodatumet debiteras dröjsmålsränta enligt referensränta + 8%. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift om 60 kronor. Vid fortsatt utebliven betalning går ärendet över till inkassohantering.

Genom att godkänna våra allmänna villkor samtycker Kunden till att vi tar en kreditupplysning inför fakturering. Om Kunden inte går igenom kreditchecken sker betalning av Kund i förskott.

§6 Reklamation

Kunden ska reklamera fel eller brist avseende en utförd tjänst till Qleano inom skälig tid från det att Kunden märkt eller borde ha märkt felet eller bristen.

Senast tre arbetsdagar, eller den tid som Kund och Operatör skriftligen överenskommer, efter reklamationen påpekas ska Operatören åtgärda felet eller bristen. Om felet eller bristen inte kan avhjälpas eller om felet eller bristen kvarstår efter Qleanos försök att avhjälpa bristen har Kunden rätt till prisavdrag. Kunden har dock inte rätt till prisavdrag om Kunden inte givit Qleano tillfälle att försöka avhjälpa felet.

Ersättning för skador på egendom som uppstår vid Qleanos utförande av en tjänst utgår endast om Kunden kan visa att Qleano orsakat den påstådda skadan.

Garantitider mellan de olika tjänsterna kan skiljas åt och finns att läsa i varje enskild checklista som skickas ut för varje uppdrag.

Vid flytthjälp utgår Qleano från de allmänna bestämmelserna enligt Bohag 2010 och Kontor 2003.

§7 Ångerrätt

För avtal som tecknas på distans har kunden ångerrätt enligt Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokal (Distansavtalslagen). Det innebär att kunden kan frånträda avtalet inom fjorton (14) dagar från avtalets ingående.

Om kunden utövar ångerrätten närmare utförandedatum än fem (5) dagar avseende städuppdrag och femton (15) dagar avseende flytthjälp, har Qleano rätt till en skälig ersättning för eventuella merkostnader. Se ovan i §4 Avbokning.

Om Kunden utövar ångerrätten efter påbörjat arbete samtycker denne till att Qleano har rätt till en proportionell andel av det avtalade priset för de

tjänster som utförts tiden innan Kunden gav meddelande om utövande av ångerrätten.

Om tjänsten har fullgjorts gäller Distansavtalslagen 2 kap. 11 §, vilket innebär att Kunden inte kan utöva ångerrätten om tjänsten fullgjorts och om Kunden i samband med bokningen har samtyckt till det.

Om kunden önskar utöva sin ångerrätt ska Qleano underrättas om detta via e-post till support@qleano.se

§8 Rut

Qleano ansvarar för att ansöka om rutavdrag vid Skatteverket. Det är dock alltid kundens ansvar att han eller hon uppfyller villkoren för rut. Det innebär att det är kundens ansvar att säkerställa att denne har rätt till rutavdrag samt att denne har utrymme kvar att göra rutavdrag på. Det innebär också att kunden ansvarar för de uppgifter som denne lämnar till Qleano. Om Skatteverket senast sex år efter det aktuella beskattningsåret skulle finna att kunden inte har rätt till rutavdrag, är det alltså kundens skyldighet att istället erlagga den delen till Qleano.

§9 Sekretess och konkurrens

Varken Qleano eller Operatören får till tredje man utan den andra partens eller kundens godkännande lämna ut konfidentiell information som part erhållit från den andra parten eller som framkommit vid genomförandet av uppdraget, förutom vad som är nödvändigt för uppdragets utförande.

Parterna ansvarar även för att eventuell personal samt eventuella underleverantörer iakttar samma skyldigheter gällande sekretess.

Sekretessskyldigheten gäller dock inte för sådan information som part kan visa har blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd.

Denna förbindelse gäller såväl under avtalstiden som för en tid av ett år efter avtalets upphörande.

§10 Ändrade villkor

Qleano har rätt att ändra i Allmänna villkoren vid behov. Användarna ansvarar för att hålla sig uppdaterade och anses ha godkänt eventuella ändringar av villkoren genom att fortsätta använda Qleano.se.

§11 Force majeure

Händelser som inte kan förutses, såsom krig, naturkatastrof, stridsåtgärder på arbetsmarknaden, myndighetsbeslut, fördyrande omständigheter samt likvärdiga händelser utanför Qleanos kontroll, ska hänföras till force majeure, vilket innebär att Qleano befrias från sina förpliktelser att fullgöra ingångna avtal.

§12 Cookies

Cookies är en liten textfil bestående av bokstäver och siffror som skickas från vår webserver och sparas på din webbläsare eller enhet. Cookien innehåller information om besök på hemsidan och används av tekniska skäl för att förbättra webbplatsen. Vi använder olika verktyg för att samla in och spara information och data om användandet på sidan. Din IP-adress är anonymiserad till dess att du aktivt delger din personliga information till oss och används bland annat för att spåra hur sidan används vid aktivitet, t.ex. hur länge man som användare är inne på vår hemsida.

§13 Överlåtelse

Part har inte rätt att utan motpartens skriftliga medgivande överlåta rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avtal. Bolaget har dock rätt att utan sådant medgivande överlåta kontraktet till bolag inom den koncern vari Bolaget ingår. Kunden är medveten om, och lämnar sitt samtycke till, att Bolaget dessutom kan överlåta samtliga fordringar uppkomna genom detta Avtal till extern part utan föregående avisering.

§14 Tvist

Tvist i anledning av uppdraget, som parterna trots ansträngning inte kunnat lösa på egen hand, ska avgöras av svensk domstol enligt svensk lag.