

Allmänna villkor för Renlig Sverige AB

Senast uppdaterat: 15.10.2025

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR TJÄNSTER FRÅN RENLIG SVERIGE AB

Renlig Sverige AB, org. nr. 559533-3856 ("Renlig Sverige"), tillhandahåller hushållsnära tjänster och städtjänster under varumärket "Vår Städhjälp". Tjänsterna kan innefatta bland annat hemstädning, flyttstädning, storstädning, fönsterputs, och andra liknande tjänster ("Tjänsterna").

Dessa allmänna villkor gäller mellan Renlig Sverige och den kund som beställer Tjänsterna. Kunden kan vara en fysisk person ("Konsument") eller ett företag eller annan juridisk person ("Näringsidkare"). Genom att ingå ett avtal med Renlig Sverige, oavsett om det sker via ett uppdragsavtal, Renlig Sveriges hemsida, per e-post eller telefon, accepterar Kunden dessa allmänna villkor.

Vid eventuella motstridigheter mellan dessa allmänna villkor och en specifik beställning/uppdragsavtal, ska beställningen/uppdragsavtalet äga företräde.

1. Renlig Sveriges åtaganden

1.1 Renlig Sverige ska utföra Tjänsterna i enlighet med Avtalet på ett fackmannamässigt sätt med lämplig personal.

1.2 Renlig Sverige förbehåller sig rätten att anlita underleverantörer för utförandet av Tjänsterna och ansvarar i sådant fall för underleverantörens arbete som om det vore dess eget.

1.3 Vid sjukdom eller annan frånvaro har Renlig Sverige rätt att ersätta ordinarie personal med annan personal.

2. Kundens åtaganden

2.1 Kunden ska ge Renlig Sveriges personal tillgång till utrymmet för Tjänsten vid överenskommen tid. Vid försenad eller nekad tillgång som beror på Kunden, kan Renlig Sverige debitera Kunden enligt gällande avbokningsregler.

2.2 Kunden ansvarar för att nödvändig utrustning, såsom fungerande el, rinnande varmt vatten och belysning, finns på plats. Om detta saknas kan Renlig Sverige, beroende på tjänstens art, antingen neka utförande mot full debitering eller debitera en högre avgift för att tillhandahålla egna resurser.

2.3 Kunden ska plocka undan föremål som hindrar städarbetet för att säkerställa att Tjänsten kan utföras effektivt. För flyttstädning måste utrymmet vara helt tomt på personliga tillhörigheter. Om kunden inte förbereder enligt överenskommelse kan Renlig Sverige neka att utföra tjänsten och ändå debitera fullt.

2.4 Kunden ska informera Renlig Sverige om värdefulla eller ömtåliga föremål som kräver särskild hantering.

2.5 Kunden ansvarar för att det finns en gällande hemförsäkring som täcker utrymmena som Tjänsten omfattar. Vid avsaknad av hemförsäkring kan Renlig Sverige neka att utföra tjänsten men ändå debitera kunden fullt.

2.6 Kunden ska säkerställa en god och säker arbetsmiljö för Renlig Sveriges personal.

3. Pris och betalning

3.1 Priser och avgifter framgår av Avtalet eller offerten. Betalning kan ske via faktura eller Swish.

3.2 Betalningsvillkor är 10 dagar netto.

3.3 Vid försenad betalning tillkommer en påminnelseavgift på 60 kr plus dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen. Om betalning inte sker inom 10 dagar efter förfalldatum skickas ärendet till inkasso, där ytterligare avgifter tillkommer.

3.4 Särskilda avgifter, som boknings- eller serviceavgift, kan tillkomma beroende på tjänst och bokningsätt.

4. Av- och ombokning

4.1 För Konsumenter: Kostnadsfri av- eller ombokning måste ske senast fem (5) vardagar före Tjänstens utförande. Vid senare ombokning debiteras 12,5% av kostnaden. Vid senare avbokning debiteras 25% av kostnaden.

4.2 För Näringsidkare: Av- och ombokningsvillkor avtalas specifikt per uppdrag. Om inget annat avtalats gäller samma regler som för Konsumenter.

4.3 Vid abonnemangstjänster gäller separata villkor som specificeras i abonnemangsavtalet.

4.4 Avgifter för av- och/eller ombokning berättigar inte till RUT-avdrag.

5. Hantering av nycklar och koder

5.1 Renlig Sverige hanterar nycklar och koder på ett säkert sätt enligt överenskommelse. Om inget annat skriftligen avtalats ska kunden själv hämta och kvittera ut nycklar på Renlig Sveriges kontor.

5.2 Om Renlig Sverige förlorar en nyckel på grund av egen oaktsamhet, är Renlig Sverige ersättningsskyldigt.

5.3 Hantering av nycklar på annat sätt än personlig överlämning, exempelvis via externt nyckelskåp, sker på Kundens risk.

6. Reklamation och skador

6.1 För Konsumenter: Reklamation måste göras skriftligen till info@renlig.se inom 48 timmar efter utfört uppdrag för normal städning, och inom 5 dagar för flyttstädning. Reklamationen ska inkludera bilder och en detaljerad beskrivning. Renlig Sverige har rätt att avhjälpa felet kostnadsfritt.

6.2 För Näringsidkare: Reklamation måste göras skriftligen till info@renlig.se inom 48 timmar efter utfört uppdrag. Reklamationen ska inkludera bilder och en detaljerad beskrivning.

6.3 Renlig Sverige är ansvarsförsäkrat. Ansvaret för skador begränsas till det belopp som försäkringsbolaget ersätter, dock maximalt det belopp kunden betalat för den specifika tjänsten. Renlig Sverige ansvarar inte för skador på föremål som kunden inte informerat om.

6.4 Bedömningen av en reklamation och eventuell åtgärd görs av Renlig Sverige.

7. Rätt att neka tjänst

7.1 Renlig Sverige har rätt att neka utförande av Tjänsten om särskilda skäl föreligger, såsom en osäker arbetsmiljö eller att kunden lämnat oriktig information. I sådana fall har Renlig Sverige rätt att debitera kunden fullt ut.

7.2 Om ett hinder, som Renlig Sverige inte kan påverka, uppstår (t.ex. brist på el/vatten), kan Renlig Sverige neka utförande utan att kunden debiteras. Renlig Sverige är dock inte skyldigt att ersätta kunden för eventuella följdskostnader.

8. Särskilda villkor för Näringsidkare

8.1 Tjänstspecifikation: Tjänsterna för Näringsidkare definieras i ett separat avtal eller offert.

8.2 Reklamationsrätt: Rätten att reklamera enligt dessa villkor är den enda möjliga reklamationsvägen. Annan hävning eller skadestånd är inte tillåtet.

8.3 Begränsat ansvar: Renlig Sverige ansvarar inte för indirekta skador, utebliven vinst eller andra följdskador.

9. Särskilda villkor för dödsbostädning

9.1 Betalningsansvar: Vid dödsbostädning är det i första hand dödsboet som är ansvarigt för betalning. Om dödsboet saknar tillräckliga tillgångar för att täcka kostnaden, åtar sig den person som beställer tjänsten (Beställaren) att personligen stå för betalningen. Beställaren är därmed subsidiärt betalningsansvarig gentemot Renlig Sverige.

10. Tillämplig lag och tvist

10.1 Svensk lag ska tillämpas.

10.2 För Konsumenter: Vid tvist kan kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Om tvisten kvarstår kan den avgöras av svensk allmän domstol.

10.3 För Näringsidkare: Tvister ska avgöras av Borås tingsrätt som första instans.