



Its Personal AB allmänna villkor (Privat) - 2022.01.01

Följande allmänna villkor gäller mellan Its Personal AB (559252-4945) nedan kallat Its Personal och den privatperson nedan kallad Kunden som ingått avtal om hushållsnära tjänster nedan kallat Avtalet. Dessa allmänna villkor gäller för samtliga avtalade tjänster mellan Kunden och Its Personal om inget annat anges i separata avtal.

Ångerrätt enligt lag

Kunden har rätt att frånträda Avtalet inom 14 dagar från det att Kunden skrivit under Avtalet. Kund som vill utnyttja ångerrätten ska inom ramen för Ångerfristen kontakta Its Personal via e-post till kundservice@its-personal.se. Kunden har möjlighet att använda Konsumentverkets standardformulär vid utövande av ångerrätten.

Bindningstid

Its Personal tillämpar ingen bindningstid, Kunden är fri att närsomhelst upphöra med våra tjänster så länge avbokningsreglerna uppfylls se nedan.

Skatteavdrag för privatpersoner "RUT"

Det personnummer som anges i Avtalet kommer att användas för skatteavdrag. Skatteavdrag sker direkt på fakturan.

Endast en person i hushållet kan få skatteavdraget under en viss period. Kunder som är sammanboende och önskar få skatteavdrag för respektive person måste teckna separata avtal.

Om ett felaktigt personnummer lämnas eller om kunden redan utnyttjat skatteavdraget och inte meddelat Its Personal i förväg kommer Its Personal att ta extra betalt för sin städtjänst och även fakturera den del som skulle täckts av Skatteverket. Samma sak gäller om Skatteverket nekar kunden ersättning av olika skäl.

Oberoende av skäl kommer Its Personal att fakturera hela summan utan RUT-avdrag för den utförda tjänsten.

Kunden ansvarar för att skriftligen via e-post till kundservice@its-personal.se meddela Its Personal om förändringar för Kundens möjlighet till RUT-avdrag. Kunden måste själv meddela om denne ej önskar skatteavdraget.

Kommunikation mellan Its Personal och Kunden

Kunden ska senast vid Avtalets undertecknande uppge den e-post samt telefonnummer som Its Personal kan kommunicera med Kunden genom. All kommunikation sker elektroniskt. Kunden ansvarar för att ange en korrekt e-post samt nummer som denne har daglig tillgång till.

Förändringar i avtalstext och allmänna villkor

Eventuella förändringar i de allmänna villkoren meddelas via mejl till kunden. Its Personal genomför förändringarna 30 dagar efter att de kommunicerats till kund. Eventuella förändringar i avtalstexten likaså. Kunden har 14 dagar på sig att påpeka att denne inte godkänner ändringarna. Om Kunden ej inkommit med någon invändning anses ändringarna ha accepterats av samtliga parter

Prisjustering

Priserna ses över årligen. Då avtalet är baserat på de avgifter och skatter som gällde vid tiden för avtalets underskrift har Its Personal rätt att justera pris vid betydande förändringar av Its Personal kostnader för medarbetarnas löner och förmåner enligt lag, statliga och/eller kommunala avgifter och skatter. Avgiftsförändringar meddelas kunden via e-post senast en månad innan prisändringen sker.

Sjukdom hos ordinarie personal

Kunder med avtal, som innebär att en och samma person kommer till kunden en bestämd tid och dag. Om ordinarie personal är sjuk eller har semester kommer kunden bli erbjuden en vikarie. Nekas vikarie ses inte detta som en avbokning och är kostnadsfritt för kunden. Its Personal kan i de flesta fall sätta in en vikarie antingen under den ordinarie städtiden, eller på annan tid, men kan inte garantera att detta kan tillgodoses. Om Its Personal inte skulle ha möjlighet att erbjuda en vikarie meddelar vi detta snarast möjligt.

Semester och ledighet

Its Personal har inget semesteruppehåll utan är verksamma året runt, dock medger kunden att vikarie kan sättas in under semester månaderna Juni till Augusti månad. Som mest under 5



veckors tid. Its Personal har även stängt under årets röda dagar och normalt finns ingen möjlighet för städning då om inte något speciellt avtalats. Städning som infaller på röda dagar flyttas i största mån till närliggande dag. Its Personal föreslår ett nytt tillfälle i god tid innan.

Avbokningsvillkor

Avbokningar kan göras men då utgår full betalning för städningen (även om den inte utförs) med full betalning menas beloppet utan något RUT avdrag.

RUT-skatteavdrag får inte appliceras om städning inte utförts hemma i kundens bostad. Skatteavdraget städning utförs hos kunden på grund av avbokning eller annan orsak som t.ex. utlåning där kunden inte gjort en korrekt avbokning eller inte lämnat sitt hem tillgängligt enligt de regler parterna kommit överens om. Avbokning görs minst 48 timmar innan kundens städning. Avbokningen ska ske direkt till Its Personal via mail till kundservice@its-personal.se i annat fall debiteras hela kostnaden.

Akuta avbokningar (Någon i familjen insjuknar och måste uppsöka sjukhus eller att man på grund av smittorisk ej kan ta emot Its Personals personal). Akuta avbokningar måste ske snarast, dock minst 2 timmar innan den inbokade städningen.

Avbokningar från It's Personal

Avbokningen kan ske samma dag och extrastädning ges vid möjlighet. Se under avsnitt vad som gäller vid avbokning på grund av sjukdom hos ordinarie personal.

Åtkomst till städobjekt

För att kunna utföra sina åtaganden måste Its Personal har fri åtkomst till kundens bostad när kundens städtid och städdag infaller. Med fri åtkomst menas att man kan komma in i bostaden under överenskommen tid och samtidigt kunna lämna den när man är klar. För att det ska fungera måste kunden se till att portkoder och nycklar är tillgängliga och aktuella. Its Personal kommer att försöka kontakta kunden på uppgivna telefonnummer för att avgöra hur man kan lösa situationen om en fri åtkomst ej är möjlig. Its Personal måste nå kunden inom 15 minuter, annars ses städtiden

som förverkad och kunden betalar som för en ordinarie städning.

Its Personal väntar max 30 minuter från den tid städningen var inplanerad till, under förutsättning att kunden har kunnat nås inom de 15 första minuterna och man har fått en överenskommelse där kunden ser till att städobjektet blir åtkomligt inom dessa 30 minuter från planerad städstart.

Tidsåtgång utanför avtalad städrutin

Kunden uppger sin boyta i samband med att övriga uppgifter fylls i.

Med hjälp av dessa så ges en uppskattning från Its Personal hur lång tid städning utanför avtalad städrutin uppskattas ta.

Tidsuppskattningen kan skilja sig från gång till gång och är endast en uppskattning.

Skulle Its Personals personal bli klar snabbare än uppskattad tid så avslutas passet och kunden blir fakturerad faktisk tid.

Skulle Its Personal behöva stanna längre än uppskattad tid görs även detta.

Its Personal fakturerar då tidsåtgången enligt avtalad timtaxa.

Skulle kunden inte vilja ha mer än avtalad tid ska detta meddelas till Its Personal via mail till kundservice@its-personal.se så detta skrivs in i arbetskortet.

Larm, nycklar och säkerhet

Säkerhet är Its Personal kunders och anställdas trygghet och ska genomsyra vårt arbete och våra rutiner.

- Sekretessavtal med all personal
- Vid anställning görs en koll ur belastningsregistret
- Säkerhetsrutiner, såsom nyckelhantering, säkerställs via intern policy.
- Nycklar hanteras kodat
- All personal bär företagskläder

Nycklar hanteras utifrån kundens vilja, smidigast är dock att Its Personal har en nyckel till kundens hem. Om kunden inte önskar ge ut en nyckel är det möjligt att kunden istället öppnar för Its Personals personal, samt låser då städningen är utförd. Det är också möjligt att komma överens om en nyckellösning med fast plats där nyckeln hämtas/lämnas. Vid åtkomst



lösningar där kunden anger en plats där nyckel förvaras och lämnas och är utanför kundens bostad ansvarar inte It's Personal för detta förfarande. Det gäller främst olåsta platser men även låsbara lösa objekt som låsbara brevlådor etc.

Its Personal svarar för låsbyten orsakat av förlust av kvitterade nycklar med belopp upp till ett tusen SEK.

Om Kunden önskar att få tillbaka sin nyckel på annat sätt än via kvittering på Its Personals kontor, t.e.x via återlämning i brevlåda friskriver sig Its Personal från allt ansvar. Vill Kunden att nyckeln skickas med REK debiterar Its Personal 150 kronor inklusive moms samt friskriver sig från allt ansvar.

Om Kunden inte hämtat ut sina nycklar inom en (1) månad från det att It's Personal meddelat Kunden om att hämtning ska ske, kommer Its Personal att se till att nycklarna förstörs

Priser och fakturering

Its Personal tar betalt för hemstädning per timme. Fakturering sker månadsvis i efterskott med 20 dagars förfallotid. Eventuella invändningar mot fakturan ska göras senast samma dag som förfalldatum på fakturan. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift om 100 kronor. Vid utebliven betalning går ärendet över till inkassoföretag. Dröjsmålsränta debiteras enligt lag. Om betalning inte erläggs i rätt tid och trots påminnelse inte betalas, har Its Personal rätt att säga upp Avtalet.

Fakturan mailas till den e-post kunden angett i avtalet.

Försäkringar

Kunden skall ha tecknat hemförsäkring. Hemförsäkringen täcker de vanligaste förekommande skadorna i hemmet. Utöver kundens hemförsäkring har It's Personal tecknat en ansvarsförsäkring. Detta innebär att om Its Personal eller dess personal av oaktsamhet (vårdslöshet) förorsakar sak- eller personskada ersätter Its Personal sådan skada. (direkt skada eller direkt förlust). Oberoende av vilken skada som inträffar bör skadan rapporteras senast 24 timmar efter kundens hemkomst den dag då städningen blivit utförd. Skador som rapporteras

senare än 10 dagar efter detta kommer inte att beaktas. Ju senare en skadeanmälan utförs av kund desto svårare blir det att fastställa vem som bär ansvaret.

Skador på fast och lös egendom som golv, spisar, sängar och andra möbler kontrolleras i första hand av oss tillsammans med kunden.

Vid behov tas det in en oberoende besiktningsman för att fastställa skadans omfattning och vem som orsakat skadan. Fastställs det att den är Its Personal som åsamkat skadan kommer Its Personal att ersätta kunden.

Skador som inte ersätts. Skador som uppkommit på grund av bristande information till städaren t.ex. angående skötsel av en viss typ av material, ersätter Its Personal ej uppkommen skada för. Its Personal ersätter inte skador som åstadkommit på grund av att lös/fast inventarie inte är korrekt monterade eller placerade. Detta kan vara fönsterbrädor som inte sitter fast eller instabilt placerade föremål. Kräver lös eller fast egendom särskild aktsamhet skall detta meddelas Its Personal som sedan skriver in detta i arbetskortet. Förlitningsskador på fasta inventarier som uppkommer vid ett normalt och ansvarsfullt städande ersätts ej.

Garanti

Kunden ska skriftligen reklamera krav på grund av fel eller brist i utförd städtjänst till Its Personal inom 24 timmer efter utförd tjänst, (se 17 § Konsumenttjänstlagen). Its Personal har rätt att åtgärda brist eller fel innan kunden ersätts.

Reklamationen ska innehålla information om felets eller bristens art, omfattning och när felet eller bristen inträffade.

Hantering av personuppgifter

Its Personal behandlar personuppgifter i enlighet med gällande krav och lagar. Se gällande integritetspolicy om hur vi behandlar dina personuppgifter på its-personal.se.

Tvist

Om tvist uppstår med anledning av Avtalet skall parterna i första hand och efter bästa förmåga söka finna en gemensam lösning. Tvist som inte kan lösas genom gemensam lösning ska



avgöras av allmän domstol, med tillämpning av svensk lag.

Kunden har gett sitt fulla medgivande att avtalet är juridiskt bindande. Avtalsvillkoren är en del av det underskrivna Avtal om hemstädning som Its Personal och kunden skrivit under. Detta underskrivna avtal är direkt kopplat till dessa avtalsvillkor. Kunden är alltid den person som fyllt i sitt personnummer på kundavtalet.

Its Personal rätt att neka tjänster

Its Personal har rätt att ensidigt vägra att utföra Tjänsterna om särskilda skäl föreligger. Med särskilda skäl avses exempelvis att Kunden eller medlemmar i Kundens hushåll inte uppträder på ett respektfullt sätt mot Its Personals personal, att utrustning eller material som Kunden tillhandahåller inte är lämpliga för ändamålet, att Kunden inte kan garantera en god och säker arbetsmiljö för Its Personals personal eller att det föreligger omständigheter som är av sådan art att Its Personal bedömer att det saknas rimliga förutsättningar att utföra Tjänsterna i enlighet med Avtalet.

Force majeure

Its Personal är befriad från ansvar för bristande fullgörandet av sina förpliktelser i Avtalet om fullgörandet av förpliktelserna förhindras eller avsevärt försvåras av omständighet som Its Personal inte rimligen kunnat förutse eller råda över. Som befriande omständighet ska bl. a. avses terrordåd, brist eller fel i elförsörjning eller telekommunikation, datavirus, dataförlust, strejk, lock-out eller annan arbetskonflikt oavsett konfliktens orsak, naturkatastrof, blixtnedslag, eldsvåda, epidemi, pandemi, extrema väderförhållanden, sabotage, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan offentlig reglering eller annan liknande omständighet.

Överlåtelsepart får inte helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet. Its Personal får dock utan sådant godkännande överlåta Avtalet till annat koncernbolag, eller till extern aktör som genom förvärv eller på annat sätt övertagit hela eller delar av aktuell rörelse hos Its Personal. Its Personal har rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina skyldigheter.