

Allmänna leveransvillkor

Dessa allmänna leveransvillkor gäller vid Drott Hemservice AB:s (559060-4319), nedan kallad "Leverantören", tillhandahållande av hushållsnära tjänster och utförande av tjänster och uppdrag för kund, nedan kallad "Kunden", om inte annat skriftligen överenskommits mellan Leverantören och Kunden.

1. Avtalsdokument

- 1.1. För Leverantörens tjänst/uppdrag gäller de avtalsbestämmelser och villkor som framgår av särskilt träffat avtal mellan parterna, samt dess allmänna leveransvillkor. Vid bristande överensstämmelse gäller avtalets villkor framför dessa allmänna leveransvillkor.

2. Uppdragets omfattning m.m.

- 2.1. Tjänstens/Uppdragets omfattning framgår av avtalet och dess bilagor. Ändringar i avtalet eller tjänsten/uppdraget förutsätter skriftlig överenskommelse. Vid förändring av Tjänstens/uppdragets innehåll äger Leverantören rätt att justera debiteringen.
- 2.2. Leverantören svarar för att tillhandahållna utförare har för uppdraget erforderlig kompetens.
- 2.3. Leverantören äger rätt att byta ut anvisade utförare. Byte av utförare skall dock omgående meddelas Kunden. Vid sjukdom skall lämplig ersättare snarast tillhandahållas. Leverantören kan dock inte garantera att tjänsten/uppdraget i sådant fall kan genomföras helt utan förseningar.

3. Kundens åtaganden

- 3.1. Det åligger Kunden att lämna erforderliga instruktioner och tillhandahålla nödvändig utrustning för tjänstens/uppdragets utförande, om inte annat har avtalats.
- 3.2. Det åligger Kunden att upprätthålla försäkringar för all av kunden tillhandahållen utrustning.

4. Leverantörens åtaganden

- 4.1. Leverantören skall utföra tjänsten/uppdragen på ett fackmannamässigt sätt och parterna skall samarbeta och samråda vid tjänsten/uppdragens genomförande.
- 4.2. Leverantören har en sedvanlig ansvarsförsäkring. Försäkringsbeloppet är tio (10) miljoner kronor.
- 4.3. Leverantören ansvarar gentemot Kunden för av Leverantören anlitate underleverantörer såsom för eget arbete.

5. Ombokning/avbokning enstaka servicetillfällen eller löpande avtal om tjänster

- 5.1. Om Kunden köper enstaka tjänster eller ingått löpande avtal om tjänster får Kunden omboka/avboka servicetillfälle på följande villkor;

- a) Ombokning/avbokning. Om Kunden meddelar Leverantören minst 72 timmar i förväg, betalar Kunden inte för servicetillfället.
 - b) Avbokning. Om Kunden meddelar Leverantören mindre än 72 timmar i förväg, ska Kunden betala 25 % av kostnaden för servicetillfället. Notera att detta är innan rutavdrag.
 - c) Avbokning. Om Kunden meddelar Leverantören mindre än 48 arbetsdagar i förväg, ska Kunden betala 75 % av kostnaden för servicetillfället. Notera att detta är innan rutavdrag.
 - d) Avbokning. Om Kunden meddelar Leverantören mindre än 24 timmar i förväg, ska Kunden betala 100 % av kostnaden för servicetillfället. Notera att detta är innan rutavdrag.
 - e) Ombokning. Om Kunden meddelar Leverantören mindre än 72 timmar i förväg, ska Kunden betala 12,5 % av kostnaden för servicetillfället. Notera att detta är innan rutavdrag.
- 5.2. Ombokning/avbokning kan endast ske genom att Kunden skickar ett digitalt brev till Leverantörens digitala brevlåda, info@drott24.se.
- 5.3. Leverantören tillhandahåller tjänster även på röda dagar och våra vanliga omboknings-/avbokningsregler i punkt 5.1 gäller.

6. Ombokning/avbokning vid abonnemang

- 6.1. Om Kunden abonnerar på Leverantörens hushållsnära tjänster får Kunden omboka/avboka servicetillfälle på följande villkor;
- a) Ombokning/avbokning. Om Kunden meddelar Leverantören minst 72 timmar i förväg, flyttas den inte utnyttjade tiden till Kundens timbank.
 - b) Avbokning. Om Kunden meddelar Leverantören mindre än 72 timmar i förväg, ska Kunden betala 25 % av kostnaden för servicetillfället. Notera att detta är innan rutavdrag.
 - c) Ombokning. Om Kunden meddelar Leverantören mindre än 72 timmar i förväg, ska Kunden betala 12,5 % av kostnaden för servicetillfället. Notera att detta är innan rutavdrag.
- 6.2. Ombokning/avbokning kan endast ske genom att Kunden skickar ett digitalt brev till Leverantörens digitala brevlåda, info@drott24.se.
- 6.3. Leverantören tillhandahåller tjänster även på röda dagar och våra vanliga omboknings-/avbokningsregler i punkt 6.1 gäller.
- 6.4. I din timbank kan Kunden maximalt ha tre outnyttjade servicetillfällen eller tre överutnyttjade servicetillfällen utöver de som ingår i Kundens abonnemang. Om Kunden utnyttjat mer än tre extra servicetillfällen kommer dessa att faktureras på nästkommande faktura. Kundens timbankssaldo uppdateras löpande på Kunds faktura.
- Har Kunden outnyttjade servicetillfällen kvar i timbanken vid uppsägning av Kundens abonnemang har Kunden rätt att utnyttja dessa senast inom 30 dagar efter att abonnemanget avslutats förutsatt att Kunden bokar in dem senast innan avtalstiden löpt ut.
- Under de 30 dagarna gäller avtalet samt tillämpliga bestämmelser i dessa villkor inklusive ombokning/avbokningsregler för servicetillfällena. Servicetillfällen som Kunden betalt för men som inte utnyttjas under dessa 30 dagar återbetalas ej. Har Kunden överutnyttjat servicetillfällen vid uppsägning faktureras dessa i samband med Kundens sista faktura.
- 6.5. Om Kunden har fått skattereduktion vid köp av timmarna i timbanken måste Kunden utnyttja timmarna i timbanken för Hushållsnära tjänster som omfattas av skattereduktion.
- 6.6. Kunden måste utnyttja eventuella timmar i timbanken senast 30 dagar efter ett kalenderårs utgång, annars går dessa förlorade.

- 6.7. Eventuella timmar i timbanken kan endast utnyttja mot andra tjänster än avtalade tjänster enligt abonnemangsavtal.

7. Utebliven eller felaktigt utförd hushållsnära tjänst

- 7.1. Om Kund köper enstaka tjänster eller ingått löpande avtal om tjänster och Leverantören inte utför tjänsten och om det inte har överenskommit om att tjänsten ska utföras på en annan dag, behöver Kunden inte betala för servicetillfället.
- 7.2. Om Kunden har ett abonnemang och Leverantören inte utför tjänsten och om det inte har överenskommit om att tjänsten ska utföras på en annan dag, förs tillfället över till Kundens timbank.
- 7.3. Om Kunden anser att Leverantören har utfört tjänster fel eller bristfälligt ska Kunden kontakta Leverantören skyndsamt. Reklamation får inte ske senare än ett år efter att tjänsten utfördes. Leverantören tillämpar gällande konsumentlagstiftning och åtgärdar fel och brister i utförda tjänster så snart som möjligt.

8. Avtalstid och uppsägning

- 8.1. Dessa allmänna villkor gäller från och med att du har godkänt dem, och löper tills vidare så länge som avtalet är giltigt.
- 8.2. Löpande avtal gäller tills vidare utan bindningstid och kan sägas upp av båda parter till upphörande med omedelbar verkan, med beaktande av punkterna 5 och 6. Vad gäller servicetillfällen som är inbokade efter att avtalet upphört att gälla är du bunden av omboknings-/avbokningsreglerna i punkterna 5, 6 och övriga tillämpliga bestämmelser i dessa villkor och avtalet.
- 8.3. Abonnemang gäller tills vidare med uppsägningsrätt för bägge parter. Om uppsägning sker före den 10:e i en månad upphör abonnemanget att gälla den sista dagen i innevarande månad. Ett förtydligande exempel: om uppsägning sker den 10 januari så upphör abonnemanget att gälla den 31 januari. Om uppsägning sker den 10:e eller senare i en månad upphör abonnemanget att gälla den sista dagen i efterföljande månad. Ett förtydligande exempel: om uppsägning sker den 10 januari så upphör abonnemanget den 28 (eller vid skottår den 29) februari. Vad gäller servicetillfällen som finns i timbanken efter att abonnemanget upphört är du bunden av omboknings/avbokningsreglerna i punkt 6.2.

9. Betalning

- 9.1. Betalning sker mot faktura med betalningsvillkor 20 dagar från fakturadatum.
- 9.2. Vid försenad betalning utgår en förseningsavgift om 90 kronor samt att dröjsmålsränta debiteras enligt lag. Leverantören äger rätt att i sådant fall innehålla sina tjänster till dess att betalning har skett. Vid upprepade eller betydande betalningsdröjsmål äger Leverantören rätt att utan ersättningskyldighet frånträda avtalet. Dröjsmål överstigande 30 dagar ska därvid anses som betydande dröjsmål.

10. Ansvar

- 10.1. Leverantörens ansvar för personskada följer av lag. Leverantören ansvarar vidare för direkt skada som orsakats Kunden på grund av vårdslöshet. Leverantören ansvarar inte för följdskada eller indirekt skada såsom utebliven vinst, förlust eller att avtal eller förpliktelse med tredje man fallit bort eller inte kan fullföljas.

- 10.2. Oaktat ovanstående ansvarar Leverantören inte för skada på Kundens egendom/utrustning eller för följdskador med anledning av sådana skador som bör täckas av Kundens försäkring enligt punkten 3.2 ovan.

11. Force majeure

- 11.1. Kunden äger ej rätt att åberopa Leverantörens underlåtenhet att fullgöra tjänst/uppdrag om dess fullgörelse hindras till följd av omständighet utanför Leverantörens kontroll, såsom arbetskonflikt, krig, eldsvåda, epidemi eller liknande, myndighetsbeslut eller annat av Leverantören icke vållat förhållande, som väsentligen inverkar på uppdragets fullgörande och som Leverantören inte skäligen har kunnat förse.

12. Sekretess

- 12.1. Leverantören garanterar att dess personal och i förekommande fall anlitate underleverantörer som utför tjänst/uppdrag för Kunden har skrivit på Leverantörens sekretessförbindelse och de därmed har tystnadsplikt gällande Kundens verksamhet.
- 12.2. Vid utförandet av tjänsten/uppdraget kan parterna komma att erhålla kännedom om information, liksom kännedom och kunskap om processer, metoder och liknande, som utgör företagshemlighet eller konfidentiell information avseende den andre parten. Vardera parten förbinder sig att tillse att sådan företagsintern information inte kommer till utomstående parts kännedom eller på annat sätt otillbörligt utnyttjas av den part som erhållit kännedom därom under detta avtal, varken under uppdraget eller därefter.
- 12.3. Som konfidentiell information anses inte uppgift som redan blivit allmänt känd eller rättmätigt erhållits från tredje man utan att detta skett genom brott mot denna sekretessklausul eller annat avtal med tredje man varav endera av parterna är bunden.
- 12.4. Denna förbindelse gäller såväl muntlig som skriftlig konfidentiell information, liksom konfidentiell information förvarad på olika slag av datamedia och liknande.
- 12.5. Leverantören har, om inte annat särskilt överenskommit, rätt att i marknadsföringssyfte uppge Kunden som kund eller referens.

13. Förtida uppsägning

- 13.1. Utöver Leverantörens rätt till förtida uppsägning enligt punkt 8, äger vardera parten rätt att omedelbart häva ett specifikt uppdrag eller hela avtalet om:
- a) arbetsmiljön för Leverantörens personal i Kundens hem är undermålig eller ohälsosam,
 - b) samarbetet mellan Kunden och Leverantörens personal inte fungerar,
 - c) den andra parten väsentligt bryter mot avtalet och inte inom skälig tid, på uppmaning av motparten, vidtar rättelse,
 - d) den andra parten försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation eller på annat sätt kan antas ha kommit på obestånd, eller
 - e) den andra parten handlar i strid med gällande diskrimineringslagstiftning (t.ex. vad avser etnisk härkomst, trossamfundstillhörighet, sexuell läggning, funktionshinder) eller god sed på arbetsmarknaden på sätt som berör parten eller partens medarbetare.

14. Övrigt

- 14.1. Kunder äger inte rätt att utan Leverantörens skriftliga samtycke överlåta Kundens rättigheter och skyldigheter enligt dessa villkor.
- 14.2. Leverantören har rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina skyldigheter.
- 14.3. Kunden ska meddela Leverantören omedelbart om Kunden ändrar adress, telefonnummer, portkod eller larmnummer, eller andra uppgifter som Leverantören behöver för att utföra tjänster.
- 14.4. Leverantören har rätt att ändra dessa allmänna villkor. Om Leverantören ändrar villkoren ska Leverantören meddela Kunden detta skriftligen senast 1 månad i förväg innan ändringarna träder i kraft. Om Kunden inte godtar sådan ändring har Kunden rätt att säga upp avtalet med Leverantören innan ändringarna träder i kraft.

15. Behandling av personuppgifter

Inom ramen för Leverantörens verksamhet behandlar Leverantören personuppgifter om Kunden och andra som tar del av våra tjänster. Genom att ingå avtal med Leverantören förstår Kunden att vi behandlar personuppgifter enligt vad som följer i vår integritetspolicy som utgör en integrerad del av dessa villkor. Kunden kan erhålla denna integritetspolicy genom att kontakta Leverantören.

16. Tvister

- 16.1. Tvister i anledning av detta avtal skall i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna och i andra hand av allmän domstol med tillämpning av svensk rätt och där Stockholm tingsrätt skall utgöra första instans. Part kan välja att tvist ska avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts Regler för Förenklat Skiljeförfarande, om inte institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut skall tillämpas på förfarandet. Skiljeförfarandet skall äga rum i Stockholm. Om Part väljer att tvist ska avgöras genom skiljedom enligt ovan ska Denna Part bestrida samtliga kostnader för detta skiljeförfarande. Såvitt avser klar och förfallen fordran äger Leverantören dock alltid rätt att ansöka om betalningsföreläggande eller vidta annan rättslig åtgärd, varvid Stockholms tingsrätt skall utgöra första instans vid talan hos allmän domstol.