

# Allmänna villkor för uppdrag om fönsterputsning

## 1. Uppdrag om fönsterputs

Putsa AB ska putsa fönster enligt dessa allmänna villkor.

## 2. När uppdraget ska utföras

Putsa strävar efter att tjänsten ska utföras tidigast sju dagar före och senast fjorton dagar efter utsatt cirkadatum. Under vissa omständigheter kan avvikelser från dessa intervall förekomma. Fönsterputs sker normalt sett kl 07.00–16.30 på vardagar, och kan under högsäsong även ske kl 16.30–19.00 på vardagar, samt 09.00–16.00 på helger.

## 3. Utvändig obokad fönsterputs

Vid utvändig fönsterputs bokas normalt sett ingen tid in i förväg. Putsa är på plats så nära cirkadatumet som möjligt under de tidsintervall som anges ovan i punkten 2. Inga förberedelser krävs av kund. Kund behöver heller inte vara hemma för att få fönsterputs utförd. Om några fönster inte är åtkomliga eller av annan orsak inte kan putsas förbehåller sig Putsa rätten att hoppa över dessa vid detta tillfälle, enligt tillvägagångssättet beskrivet nedan i punkten 9, "Tillägg och avdrag".

## 4. Tidsbokad fönsterputs

Vid tidsbokad fönsterputs, såväl 2- och 4-sidig som utvändig tidsbokad fönsterputs, kontaktar Putsa kunden via telefon och/eller mail när det börjar närma sig fönsterputs. Ett exakt datum och en ungefärlig tid för fönsterputsningen bestäms då. Observera att ankomsttiden vid tidsbokad putsning alltid bokas med ett tidsintervall, normalt sett 1,5 timma, då tidpunkten kan vara svår att exakt bestämma i förväg. I undantagsfall kan ankomsten bli tidigare eller senare än vad som angivits. När en eventuell förskjutning upptäcks aviseras detta via det telefonnummer kunden angett vid bokning. Om ingen är hemma trots att Putsa kommer under angivet tidsintervall debiteras kunden 300 kr enligt avbokningsreglerna i punkten 6, "Avbokningar, ombokningar och tillägg". Vid tidsbokad fönsterputs förväntas kunden ha plockat ur det som står på fönsterbrädor och plockat undan eventuella andra saker som står i vägen för att fönstren ska kunna putsas. Kunden kan beställa hjälp med att plocka ur fönstren och plocka undan via tilläggstjänsten "Undanplock i fönstren". Kommer Putsa till en tidsbokad fönsterputs där fönstren ej är urplockade så förbehåller Putsa sig rätten att plocka ur fönstren mot en extra debitering.

## 5. Avtalstid och uppsägning av abonnemang

Abonnemanget löper tills vidare. Det är varken bindningstid eller uppsägningstid på abonnemanget. Uppsägning sker genom att kunden kontaktar Putsas kundtjänst eller områdesansvarig via telefon eller mail. Uppsägning sker omedelbart eller från önskat datum längre fram i tiden. Istället för uppsägningstid gäller följande: Om kund har en utvändig fönsterputs planerad med cirkadatum inom sju dagar från det datum kunden hör av sig och vill säga upp abonnemanget, debiteras kunden enligt företagets avbokningspolicy som framgår i punkten 6 "Avbokningar, ombokningar och tillägg" nedan. Detsamma gäller om det är mindre än 24 timmar kvar tills kunden har en tidsbokad fönsterputs planerad. (På arbetsdagar).

## 6. Avbokningar, ombokningar och tillägg

### Avbokning utan betalningsskyldighet för kunden

Vid tidsbokad fönsterputs ska kunden av- eller omboka via mail eller telefon till Putsas kundtjänst senast 24 timmar innan planerad putsning (arbetsdagar), för att undvika betalningsskyldighet. Vid avbokning eller ombokning av utvändig fönsterputs ska kunden göra detta senast sju dagar innan putsningens cirkadatum för att undvika betalningsskyldighet.

## Avbokning som medför betalningsskyldighet

Görs avbokning senare än ovanstående tidpunkt ska kunden betala en avgift på 300 kr ex moms för tidsbokad fönsterputs och för utvändig fönsterputs är avgiften 100 kr ex moms. Undantag för senare avbokning ges om kunden blir akut sjuk. Om ingen avbokning görs i förväg, utan avbokning sker först på plats vid planerad putsning, eller om ingen öppnar när Putsa kommer till tidsbokade jobb, debiteras kunden alltid enligt ovan. Vid ombokning görs avbokning av inbokad tid enligt ovan, och ny tid bokas in enligt önskemål, men i mån av tid. Putsa reserverar sig för att det kan vara fullbokat och föreslår i så fall nästa lediga tid, alternativt sätter upp kunden på väntelista för önskad tid. Som abonnemangskund har kunden företräde gentemot tillfälliga kunder och är det fullbokat hamnar abonnemangskund före kunder som gör engångsbokningar på väntelistan. Vid önskemål om tillägg till ordinarie abonnemang eller extra fönsterputsningar utöver det som är beställt i abonnemanget, ska kunden göra detta genom att antingen ringa eller maila in till Putsas kundtjänst, eller genom att fylla i "Boka tillval" på företagets hemsida. Tillägg utförs enligt önskemål och i mån av tid. Reservation gäller för att det kan vara fullbokat och Putsa föreslår i så fall nästa lediga tid då önskat tillägg kan utföras, alternativt sätter upp dig på väntelista för önskad tid. Som abonnemangskund har man företräde gentemot tillfälliga kunder och är det fullbokat hamnar abonnemangskund före kunder som gör engångsbokningar på väntelistan.

## 7. Vid dåligt väder

Putsa jobbar i alla väder, såvida det inte bedöms att vädret är för extremt ur säkerhetssynpunkt eller att vädret omöjliggör putsning med gott resultat. Så länge vädret bedöms som riskfritt och att utförande med gott resultat är möjligt, så är det heller inte möjligt för kunden att avboka p.g.a. väderleksförhållandena (utöver vad som anges i ordinarie avbokningspolicy som framgår av punkten 6, "Avbokningar, ombokningar och tillägg"). Vid extrema väderleksförhållanden kan företaget bli tvingat att ställa in tidsbokad fönsterputs, och meddelar kunden i så fall snarast möjligt. Reservation görs även för att förseningar utöver det vanliga kan uppstå om extrema väderförhållanden råder under en längre period.

## 8. Specialrengöring

Avtalet avser endast standardrengöring d.v.s. fönsterputs med blötare, rengöringsmedel och gummiskrapa, där fönstret endast behöver blötläggas en gång. Är fönstren grovt nedsmutsade utförs arbetet mot extra debitering. Färgstänk, etsningar eller annat som kräver specialrengöring utförs först efter godkännande från kund och mot en extra debitering.

## 9. Tillägg och avdrag

Om några fönster inte är tillgängliga eller av annan orsak bedöms som omöjliga att putsa förbehåller sig Putsa rätten att hoppa över dessa vid detta tillfälle. Om så sker lämnas specifikation om detta i brevlådan vid fönsterputstillfället och avdrag görs på efterföljande faktura för det arbete som inte kunnat utföras. Tillägg till beställd fönsterputs som efterfrågas på plats utförs direkt på plats i mån av tid och läggs annars in på nästa lediga tid, på väntelista eller vid kundens nästkommande putsning. Eventuella tillägg debiteras på faktura efter utförd puts.

## 10. Pris

Före utförande av första putsningen lämnas prisuppskattning vid förfrågan. Vid första fönsterputstillfället bestämmer Putsa ett exakt pris för fönsterputsningen på kundens bostad/lokal/fastighet. En prisjustering sker sedan årligen i enlighet med SCB:s städindex. Om andra prisjusteringar skulle bli aktuella aviseras dessa i god tid före nästa planerade fönsterputsning.

## 11. Betalning

Betalning sker i efterskott via e-faktura, PDF-faktura eller pappers-faktura, (avgift 49:-). Tänk på miljön, välj gärna e-faktura eller PDF-faktura. Betalningsvillkor är 15 dagar. Om särskilda betalningsvillkor avtalats framgår detta av medföljande bilaga.

Vid försenad eller utebliven betalning utgår dröjsmålsränta enligt Räntelagen. Om betalning fortsatt uteblir lämnas ärendet till inkasso.

## 2. Hävning

Om kunden inte betalar faktura för utförd tjänst och betalningsdröjsmålet är väsentligt har Putsa rätt att avbryta kommande uppdrag och förklara abonnemanget hävt.

## 13. RUT-avdrag

Hos kund som är privatperson sköter Putsa ansökan om RUT-avdrag, och kunden får en faktura där halva arbetskostnaden är avdragen, eller annan andel beroende på vid varje tid gällande lagbestämmelser. Om kund inte är berättigad till RUT/inte vill nyttja RUT-avdraget, ska detta anges vid bokning och då fakturerar Putsa kunden hela beloppet direkt. Det är kundens ansvar att ge Putsa rätt personuppgifter så att ansökan om RUT-avdrag kan utföras. Om kunden inte har möjlighet till RUT-avdrag, eller har slut på RUT-avdrag för året är det kundens ansvar att meddela detta till Putsa, så att bolaget kan fakturera hela beloppet alternativt ansöka om RUT-avdrag för annan person i hushållet. Om Putsa får avslag på ansökan om RUT-avdrag eller om ansökan ej kan skickas p.g.a. ofullständiga/felaktiga uppgifter, är kunden betalningsskyldig för hela beloppet.

## 14. Ansvar vid skada

Putsa ersätter kunden för alla eventuella skador som bolaget orsakar i samband med fönsterputs, på fönster eller annan egendom hos kunden. Bestämmelser i konsumenttjänstlagen 31 och 32 §§ om skadestånd är tillämpliga. Ersättning omfattar aldrig personskada eller förlust i näringsverksamhet.

### 14.1 Specialfönster

Vissa fönstertyper är känsligare än andra, och måste rapporteras till Putsa när uppdraget beställs. Följande fönstertyper måste rapporteras:

- Självrengörande glas
- Handblåsta glas
- Glas med film eller beläggning (tex solfilm och energi- eller solskyddsbeläggning).
- Skadade glas

Självrengörande glas är extra känsliga och behöver putsas på ett speciellt sätt. Har kunden rapporterat att man har självrengörande glas kommer dessa fönster att putsas i enlighet med tillverkarens riktlinjer. Om det trots detta skulle uppstå skada på dessa fönster, så ansvarar Putsa inte för skadan. Handblåsta glas är också känsliga och ska putsas med extra varsamhet. Har detta rapporterats av kund i förväg ansvarar Putsa för eventuella skador. Glas med film eller beläggning kräver speciell hantering. Har det rapporterats av kund i förväg så ansvarar Putsa för eventuella skador. Dock slits dessa fönster något med tiden, och ansvar tas inte för normalt slitage på fönstren eller filmen. Om Putsas personal kommer till huset/lokalen och upptäcker att några av ovanstående fönstertyper finns, trots att inget rapporterats av kund innan putsning så har företaget rätt att avbryta putsningen tills dess att man fått kontakt med kunden. Upptäcks övriga detaljer som utgör en risk för skada har företaget även då rätt att avbryta putsningen till dess att man varit i kontakt med kunden.

### 14.2 Spröjs

Vid nedplockning och uppsättning av spröjs slits dessa och fästena till dessa naturligt. Spröjs som är gamla blir dessutom väldigt spröda och går lätt sönder. Spröjskador som orsakats av naturligt slitage eller ålder ersätts inte.

## 15. Arbetsvillkor

Putsa är medlemmar i Almega Serviceentreprenörerna som bland mycket annat innebär att företaget följer rådande kollektivavtal.

**Varmt välkommen till Putsa!**