

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR STÄDTJÄNSTER

QASARO AB - 559322–9148

Dessa allmänna villkor gäller mellan QASARO AB, org. nr. 559322–9148 ("Qasaro/Företaget") med registrerad adress Klarabergsviadukten 84, box 582, 111 64, Stockholm och Qasaros kunder, såväl privata som affärskunder (nedan gemensamt benämnda "Kunder", var och en "Kund") som beställer tjänster från Qasaro. Sådan beställning kan ske genom undertecknandet av ett uppdragsavtal, eller genom beställning av Tjänsterna via Qasaros hemsida, Qasaros mejl eller per telefon. Beställningen/uppdragsavtalet, tillsammans med dessa allmänna villkor och eventuella andra bilagor, utgör det avtal mellan Qasaro och Kunden som reglerar villkoren för Qasaros tillhandahållande av Tjänsterna till Kunden ("Avtalet"). För det fall det skulle förekomma motstridigheter mellan dessa allmänna villkor och beställningen/uppdragsavtalet (inklusive eventuella bilagor) ska beställningen/uppdragsavtalet (inklusive eventuella bilagor) äga företräde framför dessa allmänna villkor.

Dessa allmänna villkor träder i kraft 2021-08-01 för befintliga abonnemangskunder som tecknade abonnemang på eller före 2021-08-01 och kan från dagen för dess ikraftträdande läsas på www.qasaro.se ("Webbplatsen").

1. Beställning och avbokning av städtjänst

Kunden beställer Tjänsterna vid enstaka tillfällen enligt gällande prislista eller regelbundna tjänster (varje, varannan eller var 4:e vecka), enligt vad som framgår av Avtalet.

Kunden har rätt att avbeställa eller omboka Tjänsten upp till fyrtioåtta (48) timmar innan Tjänstens starttid utan att någon avgift (definieras nedan i dessa Allmänna villkor) debiteras. Vid avbeställning mindre än fyrtioåtta (48) timmar innan utförande av Tjänsten sker en debitering på 50% av Tjänsten till Kunden.

Avbeställningar görs via telefon 08-519 70 500 eller via Företagets digitala kanaler, t.ex. e-post (info@qasaro.se), kundportal eller mobilapp.

2. Uppsägning

Städavtalen sägs upp på Kundens initiativ och i enlighet med den omfattning som avtalats med Kunden. Det finns ingen uppsägningstid för Kunden förutom ovan nämnda avbokningsvillkor. Uppsägning av städavtal görs via telefon eller e-post.

Kunden har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Företaget underlåter att leverera Tjänsterna enligt Avtalet.

Företaget har rätt att säga upp Avtalet om Kunden underlåter att uppfylla förpliktelseerna i Avtalet och inte omedelbart vidtar korrigerande åtgärder enligt Företagets önskemål. Företaget har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan med skriftligt meddelande till Kunden om Kunden i väsentlig grad bryter mot villkoren i Avtalet eller om det blir uppenbart att Kunden inom en snar framtid i väsentlig grad kommer att bryta mot villkoren i Avtalet.

3. Betalning av städtjänster

3.1 Utförda Tjänster faktureras månadsvis i efterskott och betalning ska ske innan eller på i fakturan angivet förfallodatum.

3.2 Vid utebliven betalning har Qasaro rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) samt eventuell påminnelseavgift enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader.

3.3 Vid Kundens dröjsmål med betalning har Qasaro rätt att omedelbart avbryta utförandet av Tjänsterna och leverans av produkter (om tillämpligt), eller frysa Tjänsterna. Frysning av Tjänsterna innebär att inbokade Tjänstetillfällen tas bort och att nya

Tjänstetillfällen inte kan bokas in av Kunden förrän Kunden till fullo betalat förfallna belopp till Qasaro.

3.4 Eventuella invändningar från Kunden mot fakturan ska göras senast samma dag som fakturans förfallodag.

4. RUT-avdrag

4.1 Kunden kan utnyttja RUT-avdrag avseende Tjänsterna, om och i den mån RUT-avdrag är tillämpligt. Qasaro följer i denna del de lagar och regler för RUT-avdrag som är tillämpliga från tid till annan.

4.2 Kunden ska informera Qasaro om Kunden avser att utnyttja RUT-avdrag.

4.3 Om Skatteverket av någon anledning inte beviljar utbetalning av begärt belopp, har Qasaro rätt att debitera Kunden motsvarande belopp. För mer information om RUT-avdrag, se www.skatteverket.se.

5. Priser och fakturering

Priserna för Tjänsterna är i enlighet med den giltiga prislistan på Företagets webbplats såvida inte annat avtalats i de Särskilda villkoren mellan Kunden och Företaget. Kunden accepterar prissättningen när denna accepterar villkoren för Tjänsten och betalar för Tjänsten första gången.

Företaget förbehåller sig rätten att ändra priserna. Eventuella ändringar i prislistan meddelas Kunden skriftligen 30 dagar före de nya priserna börjar gälla.

Fakturering sker i efterskott en gång per månad. Betalningsvillkor är 10 dagar från fakturadatum.

6. Klagomål och reklamation

6.1 Om Qasaro inte utför en Tjänst och det inte beror på omständigheter hänförliga till Kunden, ska Kunden inte debiteras för den aktuella Tjänsten.

6.2 Vid fel eller brist i Qasaros utförande av en Tjänst ska Qasaro ges möjlighet att avhjälpa felet/bristen. Om felet/bristen inte kan avhjälpas, eller om felet/bristen kvarstår efter Qasaros försök till

avhjälpan, har Kunden rätt till prisavdrag. Kunden har dock inte rätt till prisavdrag om Kunden inte givit Qasaro tillfälle att försöka avhjälpa felet.

6.3 Ersättning för skador på egendom som uppstår vid Qasaros utförande av en Tjänst utgår endast om Kunden kan visa att Qasaro orsakat den påstådda skadan.

6.4 Kunden ska reklamera fel eller brist avseende en utförd Tjänst till Qasaro inom 48 timmar från utförd tjänst.

6.5 Om Kunden önskar reklamera en Tjänst ska Qasaro underrättas om detta via e-post till info@qasaro.se, via mobilappen, telefon eller kundportalen. Kunden ska använda av Qasaro anvisat formulär eller följa andra av Qasaro givna instruktioner för reklamation och inkomma med sådant underlag (exempelvis bilder och information) som efterfrågas i formuläret.

7. Ansvarsbegränsning

Kunden kan kräva ersättning för förlust på grund av brist i utförande av Tjänst. Detta gäller emellertid inte i den utsträckning det bevisas att förlusten berodde på ett hinder utanför Företagets kontroll, och som Företaget rimligen inte kunde ha förväntats ta hänsyn till under Avtalets löptid, eller som Företaget rimligen inte kunde ha förväntats kunna undvika eller övervinna konsekvenserna av under Avtalets löptid.

För skador på annat än föremål eller egendom som Tjänsten inkluderar, eller på något annat än vad som är nära anknutet till den Tjänsten, kan Kunden begära ersättning i den utsträckning Företaget inte kan påvisa att sådan förlust inte berodde på fel eller grov oaktsamhet från Företagets sida. Detsamma gäller för föremål eller egendom som det uppstår skador på och som är i Företagets förvar eller på annat sätt är under Företagets kontroll. För förlust eller annat i anknytning till Tjänsten som inte är en följd av dröjsmål vid eller fel i utförande av Tjänst är Företaget ansvarigt när förlusten beror på fel eller grov oaktsamhet från Företagets sida.

Företaget har en ansvarsförsäkring med Trygghansa på upp till 10 MSEK som täcker Företagets förpliktelser enligt detta avtal, och skall upprätthålla denna ansvarsförsäkring under Avtalets löptid. Företagets totala, kumulativa ansvar enligt detta avtal eller vid utförande av Tjänsten – inomkontraktuellt, utomkontraktuellt eller på annan grund – ska vara begränsat till denna ansvarsförsäkring.

8. Force majeure

Force majeure-händelse innebär att en part inte kan fullgöra sina förpliktelser enligt detta avtal på grund av ett hinder utanför dennas kontroll som parten inte Kunde ha tagit hänsyn till vid tidpunkten för Avtalets uppgörande, och vilkens konsekvenser parten rimligen inte Kunde ha undvikit eller övervunnit.

Företaget är inte ansvarigt för fall av dröjsmål eller omständigheter där vi inte kan leverera på grund av force majeure. Exempel på force majeure-händelser är strejker, uppror, pandemier, naturkatastrofer, strömavbrott eller avsaknad av mobiltäckning.

9. Konfliktlösning

Parterna ska i första hand försöka lösa tvister, kontroverser eller anspråk enligt eller i förhållande till dessa Allmänna villkor och relaterade avtal genom förhandlingar i godo. Om parterna inte kan enas kan tvisten avgöras av Allmänna Reklamationsnämnden med adress Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, i den mån nämnden är behörig att pröva frågan. Tvist, kontrovers eller anspråk med anledning av eller rörande detta avtal; eller överträdelse av, uppsägning av eller giltighet för detta avtal; ska avgöras genom uppgörelse i godo i domstolsanknuten medling vid tingsrätten i Stockholm, Sverige.

10. Personuppgifter

Qasaro behandlar personuppgifter hänförliga till Kunden och i vissa fall Kundens närstående i samband med Tjänsternas utförande. För mer information om Qasaros behandling av personuppgifter, se <https://www.qasaro.se/integritetspolicy>.

11. Övrigt

11.1 Kunden har inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till någon annan. Qasaro har dock rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan, under förutsättning att Kunden skriftligen meddelas om detta.

11.2 Dessa allmänna villkor kan från tid till annan komma att ändras av Qasaro. Justeringar ska meddelas Kunden minst en (1) månad i förväg. Om Kunden inte accepterar de justerade villkoren ska Kunden ha rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.