

REGLEMENT FOR AGWI RENHOLD AS

1. GENERELLE BESTEMMELSER

1.1. Dette reglementet fastsetter retningslinjer for levering av rengjøringstjenester samt instruksjoner for forberedelse av lokaler til rengjøringstjenester levert av Agwi Renhold AS, Org. Nr. 919 440 457, med hovedkontor på Sportsvegen 5, 2636 Øyer.

1.2. Ved å bestille rengjøringstjenester bekrefter kunden at de har gjort seg kjent med reglementet og godtar vilkårene.

1.3. Reglementet er tilgjengelig på nettsiden www.agwirenhold.no og på selskapets hovedkontor.

2. BESTILLING, BEKREFTELSE OG AVBESTILLING AV TJENESTER

2.1. Bestilling av tjenester

Kunden kan bestille rengjøringstjenester via telefon, e-post eller ved å bruke nettskjemaet tilgjengelig på selskapets hjemmeside.

2.2. Opplysninger fra kunden

Kunden er forpliktet til å gi sanne og detaljerte opplysninger om stedet som skal rengjøres, eiendommens spesifikasjoner, nødvendige rengjøringsmidler og eventuelle spesielle behov. Disse opplysningene er nødvendige for å kunne utføre tjenesten på en måte som møter kundens forventninger.

2.3. Avslag på bestilling

Selskapet forbeholder seg retten til å avslå en bestilling dersom opplysningene er ufullstendige, uriktige eller dersom arbeidsomfanget overstiger selskapets tekniske kapasitet eller sikkerhetsstandarder.

AVBESTILLING OG ENDRING AV BESTILLING

2.4. Frist for avbestilling eller endring

Avbestilling eller endring av tidspunkt for en bestilt rengjøringstjeneste må gjøres senest 24 timer før planlagt utførelse. Avbestilling eller endring skal meldes skriftlig via e-post til: agwirenhold.kontor@gmail.com eller per telefon/SMS.

2.5. Gebyr ved sen avbestilling

Ved avbestilling senere enn 24 timer før planlagt tidspunkt, vil kunden bli belastet full pris for tjenesten, selv om tjenesten ikke blir utført.

2.6. Endring av tidspunkt

Én enkelt endring av tidspunkt for tjenesten påvirker ikke den opprinnelig avtalte frekvensen av service. Kunden må merke seg at endringen må meldes senest 24 timer før den planlagte tjenesten.

2.7. Manglende tilgang

Dersom selskapet ikke har tilgang til boligen eller leiligheten på det avtalte tidspunktet, vil kunden bli fakturert for hele beløpet, ettersom manglende utførelse skyldes utilgjengelighet.

3. OMFANGET AV TJENESTEN OG UTFØRELSESREGLER

3.1. Renholdstjenestene utføres i henhold til den avtalte omfanget, som er nøye beskrevet i bestillingen godkjent av Kunden. Agwi Renhold AS, med mange års erfaring og bruk av profesjonelle rengjøringsmidler i samsvar med norske forskrifter, garanterer tjenester av høyeste standard som sikrer Kundens trygghet og tilfredshet.

3.2. Agwi Renhold AS bruker rengjøringsmidler av høy kvalitet og oppfyller norske standarder for kvalitet og sikkerhet. Vi sørger for at våre produkter er trygge både for personer som oppholder seg i lokalene, og for miljøet.

3.3. Kunden forplikter seg til å gi selskapets ansatte tilgang til alle områder som omfattes av rengjøringstjenesten, samt til å sikre verdifulle og skjøre gjenstander. Agwi Renhold AS tar ikke ansvar for skader på gjenstander som ikke er sikret av Kunden, spesielt dersom de er etterlatt på ustabile eller utsatte steder.

TILLEGGSVILKÅR FOR ENGANGSTJENESTER

(FLYTTEVASK, BYGGVASK, UTSTYRSVASK, VINDUSVASK)

3.5. Flyttevask

Standard flyttevask inkluderer grundig rengjøring av innvendige rom, hvor prisen beregnes basert på antall kvadratmeter oppgitt av Kunden. Prislisten er oppdatert og tilgjengelig på vår nettside. Prisen forutsetter at rommene er tomme og tilstrekkelig opplyst. For møblerte rom er prisen høyere, og avgjøres av mengden møbler.

- *Pris*
Boliger opptil 50 m² faktureres etter timepris. For større arealer beregnes prisen per m².
- *Omfang av tjenesten*

Tjenesten inkluderer ikke rengjøring av utendørs terrasser, eksterne boder eller garasjer. Prisen inkluderer bruk av profesjonelt rengjøringsutstyr, rengjøringsmidler og reise innen en radius på 30 km fra selskapets hovedkontor.

3.6. Avbestilling av engangstjenester

- Hvis Kunden avbestiller tjenesten mindre enn 7 dager før avtalt dato, belastes et gebyr på 25 % av avtalt beløp, minimum 1500 NOK. Ved avbestilling senere enn 1 virkedag før tjenesten starter, belastes hele beløpet.
- Dersom Kunden melder fra om flytting av tjenesten minst 2 virkedager før avtalt dato, kan denne flyttes til en annen dag uten tilleggskostnader.
- Avbestillingen må meldes skriftlig.
-

3.7. Hvitevaretjenester

Hvitevaretjenesten inkluderer rengjøring av kjøleskap og fryser, mikrobølgeovn, oppvaskmaskin, stekeovn og tilhørende kjøkkenvifte.

- Kjøleskap og fryser må tømmes, kobles fra strøm og avrimes før tjenesten starter.
- Stekeovnen må kobles fra strøm før rengjøring, slik at våre rengjøringsmidler kan brukes på riktig måte. Ved stekeovner med doble glass må Kunden selv demontere og montere glassene om rengjøring av disse er ønsket.
- Oppvaskmaskinen må klargjøres før vårt besøk, inkludert å fylle på riktig rengjøringstablett og rengjøre avløp og slanger. Vi vasker oppvaskmaskinen utvendig, samt rammer og tetninger innvendig. Om det er behov for rengjøring bak maskinen, må Kunden flytte den ut på forhånd.
- Filtrene i kjøkkenviften må fjernes av Kunden. Filtrene rengjøres med avfettingsmiddel, og kan vaskes i oppvaskmaskin med Kundens samtykke.

Vennligst merk at våre ansatte kun utfører rengjøring og ikke har verktøy for demontering av utstyr eller andre installasjoner.

3.8. Vindusvask

Vindusvask inkluderer standardvinduer uten sprosser, inkludert rammer. Tjenesten omfatter ikke doble vinduer eller vinduer med sprosser. For slike vinduer kan Kunden kontakte oss for en individuell prisvurdering.

- Vindusvask inkluderer ikke rengjøring av persienner eller andre solskjermingsystemer. Hvis Kunden ønsker rengjøring av persienner, vil denne tjenesten bli priset som en tilleggstjeneste.
- Agwi Renhold AS forbeholder seg retten til å nekte vindusvask ved minusgrader for å unngå skade på glasset. Hvis vindusglass fryser innvendig under rengjøringen, vil vinduene ikke bli vasket.

4. ANSVAR OG REKLAMASJONER

4.1. Ansvar for skader

Agwi Renhold AS er kun ansvarlig for direkte materielle skader som oppstår under utførelsen av tjenesten, forårsaket av selskapets ansatte.

4.2. Innsending av reklamasjoner

Kunden er forpliktet til å rapportere alle reklamasjoner knyttet til kvaliteten på tjenesten innen 24 timer etter at den er fullført. Alle kommentarer og klager skal sendes elektronisk til e-postadressen: agwirenhold.kontor@gmail.com

4.3. Prosedyre ved berettiget reklamasjon

Ved berettiget reklamasjon vil selskapet iverksette tiltak for å utbedre skaden eller utføre tjenesten på nytt uten ekstra kostnader for Kunden. Selskapet er ikke ansvarlig for indirekte skader eller tap og tilbyr ikke ytterligere økonomisk kompensasjon.

4.4. Tilfredshetsgaranti

Agwi Renhold AS tilbyr en tilfredshetsgaranti på sine tjenester. Kunden har rett til å rapportere mangler eller uoverensstemmelser i tjenesten innen 24 timer etter at den er fullført. Selskapet forbeholder seg retten til å iverksette korrigerende tiltak i henhold til reklamasjonen uten reduksjon i tjenestens pris eller tilbud om andre kompensasjonsformer. Dersom reklamasjonen sendes inn siste virkedag før helg eller helligdag, vil selskapet kontakte Kunden for å avtale neste mulige tidspunkt for utbedring påfølgende virkedag.

5. BETALINGER

5.1. Kostnad for tjenesten

Kostnaden for tjenesten fastsettes basert på selskapets prislister eller en individuell vurdering som Kunden godtar før tjenesten starter. Prisen inkluderer bruk av miljøvennlige og effektive rengjøringsmidler samt profesjonelt utstyr. For engangstjenester som flyttevask, enkel rengjøring eller vindusvask brukes selskapets egne testede rengjøringsmidler.

5.2. Betalingsvilkår

Kunden forplikter seg til å betale fakturaen i henhold til betalingsbetingelsene angitt på fakturaen.

5.3. Forsinket betaling

Selskapet forbeholder seg retten til å suspendere tjenesten ved forsinket betaling eller brudd på avtalevilkår fra Kundens side. Alle forfalte betalinger vil automatisk bli overført til inkasso.

5.4. Bruk av rengjøringsmidler levert av Kunden

Hvis Kunden ønsker at spesifikke rengjøringsmidler brukes, er de forpliktet til å gjøre dem tilgjengelige for selskapets ansatte på et synlig sted og informere om dette før tjenesten starter.

5.5. Andre forhold

Dersom lokalets tilstand avviker betydelig fra standard renholdstilstand, for eksempel på grunn av røyking innendørs, åpen peis, betydelige skader eller opphopning av gjenstander, forbeholder selskapet seg retten til å kontakte Kunden for å bekrefte og justere prisen og avtalen. Prisene oppdateres årlig i tråd med konsumprisindeksen og endringer i arbeidskostnader.

6. AVBESTILLINGS- OG ENDRINGSREGLER

6.1. Avbestilling og endring av tidspunkt

Kunden kan uten ekstra kostnader avbestille eller endre tidspunkt for tjenesten senest 24 timer før avtalt rengjøring.

6.2. Sen avbestilling av tjenesten

Ved avbestilling mindre enn 24 timer, men senest 12 timer før avtalt tidspunkt, forbeholder selskapet seg retten til å belaste Kunden 50 % av tjenestens verdi som kompensasjon for forberedelser og reservasjon av arbeidstid.

6.3. Endring av tidspunkt fra selskapets side

Selskapet har rett til å endre tidspunktet for tjenesten i tilfeller utenfor deres kontroll, som tekniske feil, logistiske problemer eller ugunstige værforhold.

7. BESKYTTELSE AV PERSONOPPLYSNINGER

7.1. Behandling av data

Ved bestilling av tjenesten samtykker Kunden til at selskapet behandler deres personopplysninger kun for formål knyttet til ordrebehandling og kundeservice.

7.2. Personvernpolicy

Kundens personopplysninger behandles i samsvar med norske personvernbestemmelser og selskapets personvernpolicy, tilgjengelig på selskapets nettside.

8. SLUTTBESTEMMELSER

8.1. Endringer i vilkårene

Selskapet forbeholder seg retten til å endre disse vilkårene. Enhver endring trer i kraft på datoen for publisering på selskapets nettside.

8.2. Plikt til å gjøre seg kjent med vilkårene

Kunden forplikter seg til å gjøre seg kjent med vilkårene før hver bestilling av tjenesten.

8.3. Gjeldende lov

For forhold som ikke er regulert av disse vilkårene, gjelder norsk lov.

INSTRUKSJONER FOR KUNDER SOM BRUKER AGWI RENHOLD AS SINE TJENESTER

1. Tilgang til bolig

Kunden er ansvarlig for å gi Agwi Renholds ansatte tilgang til boligen for å muliggjøre utførelsen av tjenesten. Nøkler kan legges i en kodeboks eller informasjon om deres plassering kan gis i god tid på forhånd. Alarmer bør være deaktivert, eller koder til alarmen må overleveres til ansatte.

2. Sikring av kjæledyr

Vi ber om at kjæledyr sikres slik at de ikke forstyrrer Agwi Renholds ansatte under arbeidet. Sørg også for at dyrene er sikret mot eventuell flukt.

3. Egnede arbeidsforhold

- Temperaturen i lokalene må være minst 18°C.
- Sørg for tilgang til varmt vann og strøm.
- Hvis vannkranen er stengt, informer oss om dens plassering for å sikre effektiv tjenesteutførelse.

4. Viktig informasjon om boligen

Alle viktige opplysninger om spesielle forhold i ditt hjem som kan påvirke tjenesten, skal gis skriftlig til e-postadressen: agwirenhold.kontor@gmail.com. Disse opplysningene vil bli lagret i vårt system og tas hensyn til ved fremtidige besøk.

5. Klargjøring av rom

- Rydd rommene for å lette tilgangen til områdene som skal rengjøres.
- Fjern leker, barnekonstruksjoner eller informer oss dersom du ønsker at vi skal unngå disse områdene under rengjøringen.

6. Sikring av verdifulle og skjøre gjenstander

Fjern verdifulle, uerstattelige eller skjøre gjenstander fra tilgjengelige rengjøringsområder. Sikre løse kabler, dårlig festede bilder, og andre gjenstander som står på gulvet eller lener seg mot veggene.

7. Sikring av møbler og overflater

Dersom møbler som kan ripe opp overflater må flyttes, bes Kunden om å sikre dem med passende filtpads eller informere oss om hvilke møbler som trygt kan flyttes.

8. Vilkår for rengjøring av overflater

- Overflater som skal vaskes, må tåle vann og såpe. Hvis det finnes materialer i boligen som ikke kan vaskes med vann eller krever spesiell behandling, vennligst informer oss på forhånd.

- Gi oss retningslinjer for spesialbehandling av overflater, møbler eller utstyr som krever spesifikke pleie- eller rengjøringsprodukter. I slike tilfeller skal Kunden selv levere de nødvendige produktene for korrekt utførelse av tjenesten.

Takk for at du har satt deg inn i våre vilkår og instruksjoner.

Agwi Renhold AS sitt team gjør sitt ytterste for å tilby deg rengjøringstjenester av høyeste kvalitet, slik at ditt hjem blir et sted preget av renhet, orden og komfort. Vårt mål er å gjøre hverdagen enklere for deg, slik at du kan nyte tiden din i et rent og velstelt miljø.

Tusen takk for tilliten du viser oss. Vi er klare til å møte alle dine forventninger.

Med vennlig hilsen,

Teamet i Agwi Renhold AS