

## **Frågor & Svar**

### **Hur blir jag kund?**

Om du är intresserad av att bli kund hos oss börjar du med att skriva till oss via mail [d.d@hemtjanstihalland.com](mailto:d.d@hemtjanstihalland.com) så kontaktar vi dig inom kort.

### **Hur snabbt kan vi komma igång med tjänsten?**

Vi har som mål att komma igång med hemstädning inom en vecka eller enligt önskemål.

### **Vad behöver jag som kund tänka på inför städningen?**

Tänk på att det ska vara undanplockat från leksaker, kläder och andra föremål som kan hindra utförandet av arbete. Diskbänken skall vara fri från disk. Se till att blomkrukor, gardiner och andra föremål inte står i vägen för fönsterputsaren.

### **Behöver jag vara hemma när ni kommer?**

Har vi gått igenom alla detaljer innan städningen så behöver du inte stanna hemma men vi är tacksamma för feedback direkt efter städningen, speciellt första gången.

### **Vad innebär ett städabonnemang?**

Det innebär att vi kommer hem till dig och städar kontinuerligt under en förutbestämd dag under vardagar. Infaller städtillfället på en röd dag så kontaktar vi dig för att boka om det.

### **Får man samma person som kommer varje tillfälle?**

D&D Hemtjänst i Halland har kontinuitet som mål. Som kund har du samma personal, veckodag och tid för tjänsten. Vi har även andra duktiga medarbetare som kan hoppa in om det skulle behövas vid sjukdom eller ledighet.

### **Måste jag lämna ut nycklar?**

Nej, om du garanterar att alltid vara hemma när städningen börjar. Nyckelrutiner kan göras på olika sätt efter vad som passar er vardag bäst. Vi är vana vid både nycklar och larm. Ger ni hemstädaren en nyckelkopia så skickar vi er en nyckelkvittens på att vi ansvarar för den och där vi binder oss till att nyckeln endast används vid överenskomna tider för hemstädning. Ett annat alternativ är att lägga nyckeln på ett överenskommet gömställe – till exempel en blomkruka utanför huset.



## **D&D HEMTJÄNST I HALLAND AB**

- Hemtjänst
- Städtjänster
- Fönsterputs
- Flyttstädning
- Trädgårdstjänster

## **Kan man bestämma veckodag och tid för städningen?**

Ja, städarna kommer på den veckodag som du väljer. Vi ser gärna att vi får en tidsram (normalt kl. 8-17) inom vilken städningen kan utföras, men även här försöker vi att anpassa oss efter dina önskemål.

## **Hur rekryterar ni personal?**

Innan personal tar hand om ditt hus går de genom internutbildning tillsammans med arbetsledare. När arbetsledare tycker att en person är färdig då börjar den jobba i team tillsammans med de som är vana. De hjälper den nya personen att komma igång. En ny person städar aldrig själv och det är också säkrare för våra kunder. Dessutom jobbar alla under sekretess.

## **Vad händer om något skulle gå sönder?**

D&D Hemtjänst i Halland AB har försäkringar som täcker eventuella skador på egendom som D&D Hemtjänst i Halland personal orsakar. Oberoende av vilken skada som händer i er bostad bör skadan rapporteras senast 24 timmar efter er hemkomst den dagen då städningen blivit utförd. Skador som rapporteras senare än 3 dagar efter själva händelsen kommer inte 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, kylar, sängar och andra möbler kontrolleras i första hand av oss tillsammans med kunden. Behövs, tas det in en oberoende besiktningsman för att fastställa skadans omfattning och vem som orsakat skadan. I det fall tjänsten inte är i enlighet med vad som avtalats ska D&D Hemtjänst i Halland AB beredas möjlighet att åtgärda felet i enlighet med konsumenttjänstelagen (1985:716).

D&D Hemtjänst i Halland AB försäkring täcker skador som inte har förorsakats av slarv. Kundens hem är alltid försäkrat om det till exempel blir en kortslutning pga. att dammsugaren blir överhettat eller att det blir en vattenläcka när vatten hålls upp. Det är en normal företagsförsäkring som täcker skador i kundens hem.

## **Vad händer om jag inte är nöjd med tjänsten?**

Vi har kvalitetsgaranti på våra tjänster. Om du av någon anledning inte tycker att vi har utfört tjänsten så som vi har kommit överens om försöker vi åtgärda det.

## **Vem står för städutrustningen?**

För all städutrustning står D&D Hemtjänst i Halland AB

## **Kan jag avboka en städ tid?**

Ja, avbokningen kan göras till vår arbetsledare Ardita på telefonnummer 0739 401 837, eller e-post till [ardita.hasku@hemtjanstihalland.com](mailto:ardita.hasku@hemtjanstihalland.com) senast 2 arbetsdagar innan förbestämt städdatum. Om ni försummat att avboka ett städtillfälle i god tid debiterar vi er för motsvarande 2 arbetstimmar.

## **Kan jag omboka en städ tid?**

Ja, du kan omboka tiden senast tre arbetsdagar före städtillfället.

### **Hur betalar jag?**

D&D Hemtjänst i Halland AB fakturerar vi vid månadsskifte, efterskott. 30 dagar netto. Enstaka städuppdrag faktureras ofta i anslutning till städningen. Påminnelseavgift 60 SEK. Dröjsmålsränta 11%.

### **Har ni andra dolda avgifter, till exempel fakturaavgifter?**

Det som kan tillkomma är en förseningsavgift 60 SEK och dröjsmålsränta på 11 % om du inte betalar i tid.

### **Har ni någon framkörningsavgift?**

För städuppdrag inom Halmstad kommun (Eller inom 5 km radie från Snöstorp i Halmstad kommun) är vårt timpris 200 kronor per timme inklusive moms efter rutavdrag. Bor du utanför så tillkommer det 75 kr per städtillfälle.

### **Har ni några referenser?**

Ja, vi har många nöjda kunder som gärna rekommenderar oss. Vi lämnar gärna ut kontaktuppgifter till några om du önskar.

### **Är ni försäkrade?**

Ja. Vi är försäkrade mot skador som uppstår vid städtiden



## **D&D HEMTJÄNST I HALLAND AB**

- Hemtjänst
- Städtjänster
- Fönsterputs
- Flyttstädning
- Trädgårdstjänster

