

Tjänstevillkor för Gubbe AB
Uppdaterade 08.09.2021

1. Avtalsparter

a. Tjänsteleverantör

Gubbe AB (nedan kallad "Gubbe")
Organisationsnummer: 559331-9907
sverige@gubbe.com
072 369 8765
Postadress: Sveavägen 21, 11134, Stockholm
se.gubbe.com

b. Tjänstemottagare

Kunden är den person för vilken tjänsten produceras. Tjänsten kan beställas av kunden men också av kundens anhöriga eller en bekant. Parterna i användarvillkoren är Gubbe och kunden.

c. Tjänsteleverantör

Tjänsten produceras av Gubbe eller av en tjänsteleverantör på uppdrag av Gubbe. Gubbe har rätt att själv producera tjänsten eller att använda underleverantörer för att producera tjänsten. Varje tjänsteleverantör på Gubbes uppdrag har åtagit sig att följa Gubbes allmänna riktlinjer och verkar under tystnadsplikt.

Genom att beställa tjänsten förbinder sig beställaren och kunden till att följa dessa användarvillkor.

2. Tjänsten

a. Uppgifter som ingår i tjänsten och platsen för tillhandahållande av tjänsten

Tjänsten beställs av Gubbe via ett beställningsformulär, per telefon, e-post eller chat. Gubbe eller dess bemyndigade tjänsteleverantör ("producenten") erbjuder kunden icke-medicinska tjänster som upprätthåller och/eller bidrar till den äldre personens fysiska och/eller mentala funktionsförmåga. Tjänsterna kan till exempel vara gemensamma aktiviteter, utomhusvistelser, hjälp med ärenden, sällskap eller olika hushållssysslor. Tjänsten skräddarsys efter kundens behov tillsammans med hen och personens närstående.

Producenten är inte skyldig att ha en yrkeskvalifikation inom social- och hälsovård. Därmed utför producenten inte vård eller medicinska ingrepp under ett tjänstebesök.

I hushållssysslorna används städredskap som hittas hos kunden. Tjänsteleverantören tar inte med sig egna städredskap, men kan vid behov hjälpa kunden att införskaffa nödvändig utrustning.

Tjänsten utförs på den adress, i de offentliga lokaler eller den särskilt överenskomna plats som angetts i samband med beställningen av tjänsten.

b. Tjänstens pris och betalning av tjänsten

Gubbe fakturerar månatligen kunden för genomförda kundbesök.

Priset på tjänsten är i enlighet med den prislista som anges på bolagets hemsida eller vid anpassad till kundens specifika behov enligt överenskommelse. Timavgiften inkluderar moms (25 %). Tjänsten är avdragsgill som hushållsnära tjänst (rutavdrag).

Fakturan skickas via e-post till den e-postadress eller postadress som beställaren angett. Fakturan eller tjänsten kan inte betalas kontant under besöket och Gubbes producenter hanterar inte pengar. Enligt avtal kan en faktura också riktas till en tredje part, som till exempel en anhörig, om den tredje parten i fråga åtar sig betalningsskyldighet.

Minimiavgiften för ett genomfört tjänstebesök är 940 SEK inkl. moms (2 h) före eventuella avdrag.

Tjänstebesökets varaktighet kan på kundens begäran överskrida minimilängden (2 h). I så fall är avgiften i enlighet med timpriset (470 SEK/timme inkl. moms) så att den överskridande tiden avrundas med en kvarts (15 min) noggrannhet.

Om tjänsteleverantörens fordon används vid tjänstebesöket debiteras en fast avgift på 90 SEK (inkl. moms 25 %) per besök samt sträckan som körts tillsammans med en milersättning på 50 SEK/mil (inkl. moms 25 %).

Kunden har rätt till ett kostnadsfritt testbesök. Om beställningen är en engångsföreteelse, eller om det första tjänstebesöket ägnas åt städning eller digital hjälp i stället för att göra bekantskap, klassificeras tjänstebesöket som ett fakturerbart besök.

Om kunden vill ge "dricks" till tjänsteproducenten måste detta avtalas om i samband med fakturering och den överenskomna "dricksen" överförs oavkortat till producentens avlöning.

c. Information som ska tillhandahållas för utförandet av tjänsten

Kunden måste i samband med beställningen förse Gubbe med den tilläggsinformation som krävs för att utföra tjänsten. De personuppgifter som samlas in och lagras av Gubbe omfattas av [Gubbes dataskyddsbeskrivning](#), som finns på Gubbes webbplats.

Om en kund överlämnar lösenord till en Gubbe-producent, till exempel i samband med teknikhjälp, sparar eller behåller producenten aldrig dessa lösenord. Alla lösenord och annan konfidentiell information från kunden omfattas av strikt konfidentialitet. Kundens konfidentiella information används aldrig för något annat än att utföra tjänster till kunden.

3. Försening eller avbokning av tjänstebesök

Kunden har rätt att avboka eller skjuta upp besöket kostnadsfritt ett dygn (24 h) före den ursprungligen överenskomna tidpunkten. Besök som inte avbokas eller som avbokas mindre än 24 timmar i förväg debiteras till fullt pris enligt det planerade besöket. Kundens frånvaro vid den tidigare överenskomna tidpunkten för ett tjänstebesök tolkas som att tjänsten avbokats inom mindre än 24 timmar.

Vid sjukdomsfall kan avbokningen ske mindre än 24 timmar innan utan kostnad. Detta förutsätter dock att kunden eller hans närstående kan uppvisa ett läkarintyg för Gubbe.

Om den tjänsteproducent som utsetts för kunden måste avboka besöket föreslår Gubbe en ersättare för besöket i fråga eller avtalar om ett ersättande besök för att utföra tjänsten.

En Gubbe-producent är inte skyldig att genomföra ett överenskommet kundbesök om hen vid ankomsten upptäcker att kunden är berusad. Kunden debiteras dock enligt det planerade besöket.

Gubbes tjänsteproducent och kunden kan i samförstånd skjuta upp den överenskomna tidpunkten för besöket.

4. Reklameringar, uppsägning av avtal, tillämplig lag och tvistlösning

Om kunden har synpunkter på tjänstens kvalitet eller genomförande eller vill ansöka om återbetalning bör kunden eller hans eller hennes närstående kontakta Gubbes kundtjänst (072 369 8765). Tillsammans med kunden, dennes närstående och tjänsteproducenten strävar Gubbe till att hitta en lösning på klagomålet i fråga.

Vid behov eller på kundens begäran kan Gubbe hitta en ny tjänsteproducent för kunden utan kostnad.

Utförandet av tjänster kan avbrytas omedelbart och utförandet av nya tjänster kan vägras om någon av partens aktiviteter strider mot avtalet eller svensk lag eller om kundens tidigare faktura förfaller utan betalning.

Gubbe förbinder sig att utföra tjänsten inom angiven tid och i enlighet med uppdraget. Gubbe har rätt att säga upp beställningen om kunden underlåter att uppfylla skyldigheterna enligt dessa villkor och inte utan dröjsmål korrigerar detta av Gubbes begäran.

Gubbe har rätt att avbryta utförandet av tjänster och vägra att utföra nya tjänster om betalningen av fakturan försenas med mer än en månad från förfallodagen, eller om det är troligt att kunden är insolvent. I denna situation är Gubbe skyldig att informera kunden om att tjänsterna avbryts tills vidare.

Användarvillkoren regleras av svensk lag. Avsikten är alltid att hantera tvister kunden och Gubbe emellan, vid behov med hjälp av en konsumentrådgivare. Om förhandlingarna inte når en lösning kommer alla tvister i första hand att avgöras i Helsingfors tingsrätt i Finland. Konsumenter har rätt att väcka åtal vid tingsrätten i konsumentens hemvist. I fall av tvist kan konsumenterna också hänskjuta ärendet till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) (<https://www.arn.se/>) eller till Europeiska kommissionens ODR-tjänst (Online Dispute Resolution, ec.europa.eu/odr).

5. Giltighet

Användarvillkoren träder i kraft från och med beställningen och gäller tills kunden uttrycker att denne inte längre vill fortsätta använda Gubbes tjänster och tills parterna har fullgjort sina skyldigheter enligt villkoren.

6. Gubbes ansvar och försäkringar

Gubbe ersätter eventuella skador som orsakas av producentens handlingar under ett tjänstebesök, men ansvarar inte för några indirekta skador. Varje tjänsteproducent är försäkrad med [ansvarsförsäkring](#) och [olycksfallsförsäkring](#) och företaget är också försäkrat med OP-Pohjolas ansvarsförsäkring. Under tjänstebesöket ansvarar kunden för sig själv, det vill säga det är hans eget ansvar att ta emot tjänsteleverantören på ett tjänstebesök.

Det som uttrycks i detta avsnitt begränsar eller förändrar inte Gubbes lagstadgade ansvar gentemot våra konsumentkunder i fråga om felaktiga tjänster, vilket enligt lag inte kan begränsas eller upphävas.