

## **VANLIGA FRÅGOR OCH SVAR**

### **Behöver jag ha något hemma för flyttstädningen?**

Ja, du skulle släppa oss in. Vi brukar börja flyttstädningar kl 8:00 på morgonen, men det går bra att boka en annan tid om du vill.

Vi på LinnStäd tar med oss allt som behövs för att genomföra flyttstädningen. Lägenheten bör vara helt tom när städningen genomförs. Om höga höjder eller andra mycket svåråtkomliga utrymmen behöver flyttstädas uppskattar vi om detta tas upp vid bokningen så att vi kan ta med lämplig utrustning för jobbet.

### **Behöver jag lämna nycklar till er?**

Nej, du behöver inte göra det. Vi kan ringa dig en timme innan vi är klart med städningen. Men om du vill lämna nyckel till oss, då kan vi låsa dörren efter jobbet och lägga nyckel i din brevlåda. Det är helt upp till dig.

### **Hur lång tid tar en flyttstädning?**

Det beror i första hand på ytan men även komplexiteten hos objektet. Gamla hus och lägenheter tar normalt sett längre tid än nybyggen. Om finns något tidpunkt som behöver vi avsluta städningen, var god meddela oss i förväg om detta. Vi brukar alltid hinna med ett objekt inom ramarna för en arbetsdag.

### **Har ni F-skattsedel och ansvarsförsäkring?**

LinnStäd i Stockholm AB har F-skattsedel och ansvarsförsäkring upp till 10 miljoner kr. Om något ska gå sönder under städningen vi står för kostnaden självklart. Visar det sig att skadan uppstått pga. fel eller brist på information från kundens sida eller tredje part ansvarar vi inte för skadan.

### **Vad är nöjd kund garanti?**

Efter utförd flyttstädning du som kund har 3 dagar att meddela oss om eventuella klagomål. Om du vill du kan ge bara vår telefonnummer till nya ägaren, så de kan kontakta oss direkt. Vi kommer att fixa helt gratis alla eventuella brister så fort som möjligt. Om du har några anmärkningar på utförd städning och inte meddelar oss om detta inom tre dagar, utför städningen själv eller meddelar oss efter tre dagar, förlorar du rätten till garantin. Vi gör också ingen kompensation om du åtgärdar eventuella anmärkningar själva utan att meddela oss. Om eventuella anmärkningar tar mindre än 15 minuter jobb, tillkommer resekostnader på 300 kr. Bästa lösning är att besikta flyttstädning direkt efter vi är klart och anmäla bostads delar som du är inte nöjd med direkt till vår personalen.

### **Har ni städmaterial med er?**

Javisst. Vi har också egna lampor, så kan du även nedmontera belysning i bostaden.

### **Vad om jag flyttar samma dag?**

Du kan förbereda för oss badrum och köket först, så vi kan börja städningen medan du fortsätter din flytt.

### **Kan jag betala kontant?**

Vi tar endast emot betalning via faktura – e-faktura i pdf-format via e-post (kostnadsfritt), eller pappersfaktura (35kr/faktura). Ni kan swisha om Ni vill .

### **Vad behöver jag tänka på innan flyttstädning?**

Gå igenom hela bostaden och se till att alla skåp och lådor är tomt. Meddela oss om alla eventuella skador eller känsliga saker. Vi rengör endast möbler och utrustning som är helt tömda inuti. Du är skyldig att lämna ut fönsternycklar till städpersonalen om det behövs. Om du önskar städning på baksidan av tung utrustning (t.ex. kyl, frys, tvättmaskin och torktumlare, värmeelement i skåp, etc.) är du skyldig att flytta utrustningen på egen hand eller möjligen be vår personal om hjälp. Vår personal flyttar inte denna typ av utrustning på egen hand. Om utrustningen inte flyttas täcker garantin inte de platser som skulle ha rengjorts, men inte rengjordes eftersom det inte fanns tillgång till dessa. Vi ansvarar inte för kåpor på badkar såsom jacuzzi, filter i köksfläkt och ugnsplåtar. Kom ihåg att frysa av frysen.

### **Kan jag avboka flyttstädning?**

Du kan boka av flyttstädning 72 timmar innan bokade tid utan extra kostnader. Vid senare avbokning debiterar vi dig med 500 kr avbokningsavgift.

Vid avbokningar gjorda mindre än 12 timmar före planerat sändningstid, vi debiterar kunden med 1000 kr avgift på grund av utebliven tjänst. Samma regler gäller om vi ska inte ha fri åtkomst till kundens bostad.