



TALKOO

Allmänna villkor för flytt-, städ- och fastighetservice

Kooperativet Talkoo Ekonomisk förening

Privatkunder och företagskunder

Bolag	Kooperativet Talkoo Ekonomisk förening
Org.nr	769605-2153
Adress	Gustafsvägen 9, 633 46 Eskilstuna
Webbplats	https://talkoo.se
Telefon	016-42 24 42
E-post	info@talkoo.se
Giltighet	Dessa villkor gäller tills vidare och ersätter tidigare allmänna villkor

Dokumentets funktion

Detta dokument reglerar Talkoos utförande av flyttjänster, flyttstädning, övriga städtjänster, lokalvård och fastighetservice. Villkoren är skrivna för att vara tydliga i den praktiska driften, kundvänliga i konsumentförhållanden och användbara även i företagsaffärer och löpande serviceavtal.

Innehåll	Sida
1. Inledning, tillämpning och företrädesordning	3
2. Definitioner	4
3. Avtalets ingående och omfattning	4
4. Pris, debitering och betalning	5
5. Beställarens allmänna skyldigheter	6
6. Hinder, försening, ombokning, avbeställning och ångerrätt	7
7. Talkoos utförande, ansvar, försäkring och reklamation	8
8. Särskilda villkor för flyttjänster	11
9. Särskilda villkor för flyttstädning och övriga städtjänster	13
10. Särskilda villkor för lokalvård för företag	14
11. Särskilda villkor för fastighetservice	15
12. Personuppgifter, sekretess och dokumentation	16
13. Tvistlösning, giltighet och övriga bestämmelser	16
Bilaga 1. Förberedelser inför flytt	18
Bilaga 2. Förberedelser inför flyttstädning och städtjänster	19
Bilaga 3. Servicenivåer för lokalvård och fastighetservice	20

Viktigt

För konsument gäller alltid tvingande konsumentlagstiftning framför avtalsvillkor som ger sämre rättigheter. För företagskunder gäller i första hand den skriftliga offerten, orderbekräftelsen eller servicebeskrivningen och i andra hand dessa allmänna villkor.

1. Inledning, tillämpning och företrädesordning

1.1 Parter

Med **Talkoo** avses Kooperativet Talkoo Ekonomisk förening, org.nr 769605-2153, med kontaktuppgifter enligt framsidan. Med **Beställaren** avses den fysiska eller juridiska person som beställer en tjänst av Talkoo. Talkoo och Beställaren benämns gemensamt **Parterna**.

Villkoren gäller för Talkoos flyttjänster, packning, upppackning, internflytt, flyttstädning, storstädning, hemnära städtjänster, lokalvård, trapp- och kontorsstädning samt fastighetservice och därtill hörande moment som uttryckligen framgår av offert, orderbekräftelse eller separat servicebeskrivning.

1.2 Tillämpningsområde

Dessa allmänna villkor gäller för varje enskilt uppdrag och, när det är fråga om återkommande tjänster, för hela avtalsrelationen mellan Parterna. För objektsspecifika lösningar, exempelvis återkommande lokalvård eller fastighetservice, kan villkoren kompletteras av objektsbeskrivning, frekvensschema, servicenivå, kvalitetsplan, prisbilaga eller särskilt ramavtal.

Om en tjänst innehåller flera delar - till exempel flytt, flyttstädning, bortforsling och enklare fastighetsåtgärder - gäller dessa villkor gemensamt för hela uppdraget, men med de särskilda regler som anges i respektive tjänsteavsnitt.

1.3 Avtalshandlingarnas företrädesordning

Om inte tvingande lag föreskriver annat gäller följande företrädesordning: **(1)** skriftlig offert eller orderbekräftelse, **(2)** objekts- eller tjänstespecifikation, arbetsorder eller serviceplan, **(3)** dessa allmänna villkor, och **(4)** övriga skriftliga bilagor. Uppgifter som Beställaren lämnar vid bokning är en del av avtalets grund och får betydelse för pris, bemanning, metodval och ansvar.

1.4 Konsument och företagskund

När Beställaren är konsument gäller tvingande bestämmelser i konsumentlagstiftningen alltid framför avtalstext som ger sämre rättigheter. När Beställaren är näringsidkare eller offentlig aktör gäller avtalet enligt dess ordalydelse tillsammans med allmän avtalsrätt och den speciallagstiftning som är tillämplig för uppdragets art.

Villkoren är utformade med beaktande av etablerad svensk branschpraxis för flytt, städ och serviceentreprenader. För bohagsflytt inom Sverige har särskild hänsyn tagits till den struktur som används i branschstandarden för bohagsflytt. För lokalvård och fastighetservice har villkoren anpassats till hur seriösa service- och förvaltningsuppdrag normalt regleras i svenska företagsavtal.

1.5 Översikt över tjänsteområden

Tjänsteområde	Vad avses i huvudsak
Flyttjänster	Bohagsflytt, kontorsflytt, internflytt, packning, upppackning, bärhjälp, demontering, montering och i förekommande fall magasinering.
Flyttstädning och städtjänster	Avflyttningsstädning, storstädning, löpande städning, hemstädning och andra rengöringsmoment enligt överenskommen specifikation.
Lokalvård	Återkommande städning i kontor, trapphus, gemensamma utrymmen, personalutrymmen och liknande miljöer.
Fastighetservice	Yttre och inre skötsel, enklare tillsyn, säsongsarbeten, trädgårdsskötsel, halkbekämpning, snöröjning och andra serviceåtgärder som uttryckligen avtalas.

2. Definitioner

I dessa villkor har följande uttryck den innebörd som anges nedan. Definitionerna ska tolkas affärsmässigt och mot bakgrund av den tjänst som faktiskt har beställts.

Begrepp	Betydelse
Offert	Talkoos skriftliga pris- och tjänsteförslag, inklusive eventuella antaganden om omfattning, åtkomst, tidplan och tillägg.
Orderbekräftelse	Talkoos skriftliga bekräftelse av bokning, datum, omfattning, pris och särskilda villkor.
Fast pris	Ett i förväg bestämt pris baserat på de uppgifter som Beställaren lämnat och de förutsättningar som uttryckligen angetts i offerten.
Löpande räkning	Debitering efter faktiskt nedlagd tid, använd utrustning, transport, material, externa kostnader och överenskomna påslag.
Tilläggsarbete	Arbete som inte ingår i ursprungligt uppdrag eller som uppstår på grund av ändrade förutsättningar, felaktiga uppgifter eller oförutsedda hinder.
Objekt	Den bostad, lokal, fastighet eller plats där tjänsten ska utföras.
Tillträde	Praktisk möjlighet för Talkoo att komma in till objektet, använda hiss, lastzon, vatten, el, städförråd och andra nödvändiga resurser.
Värdefull eller ömtålig egendom	Egendom med särskilt högt marknadsvärde, särskild skadebenägenhet, högt känslvärde eller särskilda transport- eller hanteringskrav.
Återkommande tjänst	Tjänst som utförs enligt schema eller frekvensplan, till exempel veckovis lokalvård eller löpande fastighetservice.
Arbetsdag	Helgfri måndag till fredag, om inte annat uttryckligen anges i offert eller serviceplan.

3. Avtalets ingående och omfattning

3.1 Hur avtal uppkommer

Avtal blir bindande när Beställaren skriftligen, digitalt eller på annat tydligt sätt accepterar Talkoos offert eller när Talkoo bekräftar en bokning som Beställaren initierat via telefon, e-post, webbformulär eller annat beställningssätt. Ett godkännande via e-post, sms eller digital signering är fullt tillräckligt.

Om Beställaren beställer flera tjänster i samma affär, till exempel flytt och flyttstädning, får Talkoo bekräfta dessa som ett samlat uppdrag eller som separata deluppdrag. Varje deluppdrag kan ha egna tider, priser, förutsättningar och tillägg.

3.2 Uppgifter som ligger till grund för offerten

Beställaren ansvarar för att samtliga uppgifter som lämnas inför offert och bokning är riktiga, fullständiga och aktuella. Det gäller bland annat adress, boyta eller lokalyta, antal rum, eventuella biytor, hissförhållanden, trappor, bäravstånd, parkeringsmöjligheter, behov av nycklar eller larmkoder, önskat tjänsteinnehåll, städfrekvens, önskad servicenivå samt förekomst av tunga, ömtåliga, fasta eller särskilt värdefulla föremål.

Talkoo har rätt att utgå från de uppgifter som Beställaren lämnar. Om verkliga förhållanden avviker från dessa uppgifter, eller om ytterligare arbete visar sig krävas för att utföra uppdraget fackmässigt och säkert, får pris, bemanning, metod och tidplan justeras.

3.3 Besiktning, platsbesök och verifiering

Talkoo har rätt att, före eller under uppdragets gång, genomföra platsbesök, digital genomgång eller annan verifiering av objektets förutsättningar. Detta gäller särskilt vid större flyttar, företagsuppdrag, objekt med många biytor, objekt med begränsad åtkomst eller uppdrag där fast pris har lämnats utan fysisk besiktning.

Om platsbesök visar att förutsättningarna skiljer sig väsentligt från vad som uppgetts, ska Talkoo snarast meddela Beställaren om eventuell prisjustering, ändrad bemanning eller behov av särskilda hjälpmedel.

3.4 Ändringar och tillägg

Beställaren har rätt att begära ändringar eller tillägg. Talkoo ska, om det är praktiskt möjligt, hantera sådana ändringar skyndsamt. Ändringar kan påverka pris, metod, bemanning, tider, leveransordning och möjligheten att hålla tidigare bokad start- eller sluttid.

Tilläggsarbete ska i normalfallet godkännas av Beställaren innan det påbörjas. Om Beställaren inte kan nås men åtgärden är nödvändig för att undvika skada, driftstopp, onödiga kostnader eller ett ofullständigt resultat, får Talkoo ändå vidta skäliga åtgärder och debitera dessa.

3.5 Underentreprenörer

Talkoo har rätt att anlita underentreprenör eller samarbetspartner för hela eller delar av uppdraget. Talkoo ansvarar då för underentreprenörens arbete på samma sätt som för eget arbete, om inte annat följer av tvingande lag eller särskilt avtal.

4. Pris, debitering och betalning

4.1 Prisformer

Pris anges i offert eller orderbekräftelse som fast pris, ungefärligt pris, timpris, månadspris, styckepris eller annan överenskommen debiteringsmodell. Om inget annat anges avser priset endast de moment som uttryckligen framgår av handlingarna.

Fast pris förutsätter att objektets omfattning, tillgänglighet och skick motsvarar de uppgifter som lämnats av Beställaren. Vid flytt förutsätts normalt att bohaget är korrekt uppgivet, framkomligt och färdigställt för lastning. Vid städning förutsätts normalt att objektet är i normalt bruksskick och att de ytor som ska städas är åtkomliga. Vid fastighetservice förutsätts normalt att arbetsområdet är tillgängligt, säkert och att eventuella instruktioner eller prioriteringar är tydliga.

4.2 Vad som kan medföra pristillägg

Utöver avtalat pris får Talkoo debitera skäligt tillägg för arbete eller kostnader som uppstår på grund av ändrade förutsättningar eller uppgifter som inte lämnats i tid. Det gäller exempelvis extra bäravstånd, brist på laglig parkeringsmöjlighet, fler våningsplan än uppgett, hiss som är mindre än förutsatt, väntetid, sen tillgång till nycklar, övertungt gods, behov av specialemballage, extra transport, osorterat gods, grovsmuts, nikotin- eller byggdamm, saneringsnära förhållanden, bortforsling, extra material, trängselavgifter, broavgifter, parkeringsavgifter, liftar, externa tillstånd eller myndighetsrelaterade kostnader.

Om Beställaren är konsument och ungefärligt pris har lämnats gäller de begränsningar och rättigheter som följer av tvingande konsumentlagstiftning.

4.3 Prisjustering vid återkommande tjänster

För återkommande lokalvård, fastighetservice eller andra abonnemangs- och serviceupplägg har Talkoo rätt att justera priset vid förändringar i omfattning, öppettider, städytor, servicenivå, arbetsmiljökrav, kollektivavtalskostnader, myndighetsavgifter, bränsle, material, avfallskostnader eller annan omständighet som väsentligt påverkar Talkoos kostnadsbild.

Prisjustering ska meddelas i skälig tid före ikraftträdandet. Om inte annat avtalats är trettio dagars varsel normalt tillräckligt i löpande företagsavtal.

4.4 Fakturering och betalningsvillkor

Engångsuppdrag faktureras normalt efter utfört arbete, om inte förskottsbetalning eller delbetalning har avtalats. Återkommande tjänster får faktureras månadsvis i förskott eller efterskott enligt vad som framgår av offert eller serviceavtal.

Om inte annat avtalats gäller betalningsvillkor om **10 dagar för konsument** och **30 dagar för företagskund**, räknat från fakturadatum. Vid försenad betalning har Talkoo rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt påminnelse- och inkassokostnader enligt lag.

Talkoo har rätt att genomföra kreditprövning och, vid betalningsanmärkningar, svag kreditvärdighet, större uppdrag eller andra särskilda skäl, kräva förskottsbetalning, säkerhet eller delbetalning innan uppdraget påbörjas.

4.5 RUT-avdrag

När en tjänst är berättigad till RUT-avdrag hanterar Talkoo ansökan om preliminär skattereduktion i enlighet med vid var tid gällande regler, under förutsättning att Beställaren har lämnat korrekta person- och fastighetsuppgifter och att övriga villkor för skattereduktion är uppfyllda.

Beställaren ansvarar alltid för hela fakturabeloppet. Om preliminär skattereduktion helt eller delvis inte medges, minskas eller återkrävs av Skatteverket, ska Beställaren på begäran betala motsvarande belopp till Talkoo. Beställaren ansvarar även för att det finns tillräckligt utnyttjat utrymme för skattereduktion.

RUT-avdrag medges normalt endast för arbetskostnaden. Kostnader för material, utrustning, transport, administration, tillstånd, parkering, bortforsling eller liknande omfattas normalt inte av underlaget för skattereduktion, om inte lag eller myndighet uttryckligen medger det.

5. Beställarens allmänna skyldigheter

5.1 Korrekt information och löpande samverkan

Beställaren ska lämna riktiga och fullständiga uppgifter och hålla Talkoo underrättat om sådant som har betydelse för uppdragets säkra och korrekta utförande. Talkoo ska utan dröjsmål informeras om ändrade tider, ändrad åtkomst, byggarbeten, driftstörningar, skador, smittorisker, säkerhetsrutiner, portkoder, fel i hiss, begränsningar i lastzon eller andra förhållanden som kan påverka uppdraget.

Beställaren eller utsedd kontaktperson ska vara nåbar under uppdragets gång i den utsträckning det behövs för instruktioner, avstämningar, godkännande av tillägg eller hantering av hinder.

5.2 Tillträde, parkering, hissar och praktiska förutsättningar

Beställaren ansvarar för att Talkoo på avtalad tid får tillträde till objektet och att åtkomstvägar är framkomliga. Där det krävs ansvarar Beställaren för bokning av hiss, lastzon, parkeringsdispens, nyckelutlämning, kod, portöppning, anmälan till bostadsrättsförening, vaktmästare eller fastighetsägare, samt annan samordning som krävs för att arbetet ska kunna starta utan dröjsmål.

Om Talkoo inte kan parkera lagligt eller tillräckligt nära objektet, om hiss inte kan användas enligt lämnad information, eller om tillträde i övrigt försenas eller försvåras, har Talkoo rätt till skälig ersättning för väntetid, extra bärning, omplanering och andra merkostnader.

5.3 Arbetsmiljö, säkerhet och respektfullt bemötande

Beställaren ansvarar för att objektet utgör en säker arbetsmiljö. Gångvägar ska vara framkomliga, lösa riskmoment undanröjda och, där det krävs, vatten, el, belysning och ventilation tillgängliga. Hundar eller andra djur ska hållas under kontroll så att arbetet kan utföras säkert. Aggressivt, hotfullt eller trakasserande beteende mot Talkoos personal accepteras inte.

Om arbetsmiljön är bristfällig eller om ett uppdrag inte kan utföras på ett säkert sätt har Talkoo rätt att avbryta, skjuta upp eller vägra utföra arbetet till dess att förutsättningarna är godtagbara. Nedlagd tid, framkörning och andra direkta kostnader får då debiteras.

5.4 Nycklar, koder, larm och säkerhetsinformation

När Talkoo ska utföra arbete utan att Beställaren är på plats ska Beställaren lämna tydliga instruktioner om nyckelhantering, portkod, larm, öppning, låsning och andra säkerhetsrutiner. Talkoo kvitterar på begäran mottagna nycklar, taggar eller passerkort. Kod, larm och annan säkerhetsinformation ska lämnas på ett betryggande sätt.

Beställaren ansvarar för att koder, larmrutiner och instruktioner är korrekta. Talkoo ansvarar inte för kostnader som uppstår därför att lämnade koder eller larmuppgifter är felaktiga, ofullständiga eller inte fungerar.

5.5 Utrustning och material som tillhandahålls av Beställaren

Om Beställaren enligt avtal ska tillhandahålla eluttag, varmvatten, avfallsutrymme, förråd, skurmaskin, lift, verktyg eller annat hjälpmedel ska sådant vara i funktionsdugligt, säkert och lagenligt skick. Brister i sådan utrustning berättigar Talkoo att avbryta arbetet eller använda ersättningsutrustning mot tilläggsdebitering.

6. Hinder, försening, ombokning, avbeställning och ångerrätt

6.1 Hinder på Beställarens sida

Om uppdraget försenas eller försvåras på grund av förhållanden på Beställarens sida eller på grund av omständigheter som Beställaren ansvarar för - exempelvis utebliven tillgång till objektet, bristande packning, felaktig information, blockerad framkomlighet, utebliven hissbokning eller otillåten parkering - har Talkoo rätt till ersättning för väntetid, omplanering, merkostnader och tilläggsarbete.

Om hindret är väsentligt får Talkoo avbryta arbetet och återuppta det vid senare tidpunkt. I sådant fall debiteras den del av uppdraget som redan har utförts samt kostnader och skälig ersättning för den störning som uppstår.

6.2 Försening på Talkoos sida

Talkoo ska meddela Beställaren så snart det står klart att avtalad start- eller sluttid inte kommer att kunna hållas. Vid försenad start ska Talkoo och Beställaren i första hand samverka för att uppdraget ändå ska kunna genomföras samma dag eller på närmast lämpliga tid. Beställarens rättigheter vid dröjsmål bestäms i övrigt av avtalets natur och tillämplig lag.

För återkommande tjänster och säsongsberoende fastighetservice är klockslag normalt ungefärliga om inte exakt inställelsetid eller responstid har avtalats särskilt. Väder, trafik, tidigare objekt, säkerhetsförhållanden och akuta insatser kan påverka ordningen mellan uppdrag.

6.3 Ombokning och avbeställning

Beställaren får omboka eller avbeställa ett uppdrag. Talkoo ska då ha rätt till ersättning för arbete som redan lagts ned, reserverad kapacitet, inköpt material, bokad bemanning och annan skäligen förlust till följd av ombokningen eller avbeställningen. För konsument gäller alltid rätten att avbeställa enligt tvingande lag, men sådan avbeställning kan medföra ersättningskyldighet.

Som praktisk huvudregel tillämpar Talkoo följande beräkningsmodell när inget annat avtalats och när tvingande lag inte ger Beställaren bättre rätt:

Tidpunkt för ombokning eller avbeställning	Normal ersättningsnivå
Mer än 5 arbetsdagar före start	Ingen avgift, om särskilda inköp eller reservationer inte redan har gjorts.
2-5 arbetsdagar före start	Skälig administrations- och planeringsersättning, normalt upp till 25 % av berörd del av uppdraget.
Mindre än 48 timmar före start	Skälig ersättning för reserverade resurser, normalt upp till 50 % av berörd del av uppdraget.
Samma dag, efter framkörning eller vid uteblivet tillträde	Skälig ersättning som kan uppgå till hela kostnaden för berörd del av uppdraget.

Vid större flyttar, objektsbundna fastighetsuppdrag, beställt emballage, lift, container, bortforsling eller andra externa bokningar får Talkoo debitera faktisk extern kostnad utöver ovanstående nivåer.

6.4 Ångerrätt vid distansavtal

När en konsument beställer vissa tjänster på distans - till exempel via telefon, e-post eller webb - kan ångerrätt gälla enligt distansavtalslagen. För städtjänster gäller normalt 14 dagars ångerrätt från dagen efter att avtalet ingicks, om inte tjänsten har fullgjorts under ångerfristen med konsumentens uttryckliga samtycke. För flyttjänster gäller normalt inte någon lagstadgad ångerrätt.

Om konsumenten begär att en tjänst som omfattas av ångerrätt ska påbörjas under ångerfristen och därefter utövar sin ångerrätt, har Talkoo rätt till proportionell ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts samt för kostnader som uppkommit till följd av konsumentens uttryckliga begäran.

7. Talkoos utförande, ansvar, försäkring och reklamation

7.1 Fackmässigt utförande

Talkoo ska utföra uppdraget fackmässigt, med normal omsorg, lämplig bemanning och de arbetsmetoder som med hänsyn till objektet framstår som rimliga. Talkoo har rätt att anpassa metod, turordning, utrustning och personalresurser under uppdragets gång om det behövs för säkerhet, effektivitet eller kvalitet.

7.2 Beställarens kontroll och reklamation

Beställaren ska kontrollera utfört arbete så snart det skäligen kan ske och utan onödigt dröjsmål reklamera fel, brister eller skador. Synliga skador i samband med flytt bör dokumenteras omedelbart på plats. Dolda fel eller

skador ska reklameras så snart de upptäcks eller borde ha upptäckts. Reklamation ska innehålla en så tydlig beskrivning som möjligt och bör om möjligt kompletteras med fotografi eller annan dokumentation.

För konsument gäller alltid de reklimationsfrister och övriga rättigheter som följer av tvingande lag. För företagskunder ska reklamation ske utan oskäligt dröjsmål och senast inom skälig tid från det att felet eller skadan upptäckts eller borde ha upptäckts.

7.3 Rättelse och avhjälpande

Om ett fel eller en brist i tjänsten föreligger har Talkoo rätt att i första hand undersöka förhållandet och, när det är motiverat, avhjälpa felet inom skälig tid. Beställaren ska ge Talkoo rimlig möjlighet att kontrollera objektet och utföra rättelse innan prisavdrag, ersättningskrav eller anlitanande av annan leverantör aktualiseras.

Om Beställaren utan godtagbart skäl låter annan utföra rättelse innan Talkoo fått möjlighet att ta ställning till reklamationen, ansvarar Talkoo inte för kostnader som därigenom hade kunnat undvikas.

7.4 Skadestånd och ansvarets omfattning

Talkoo ansvarar för direkt skada som Talkoo eller någon Talkoo svarar för har orsakat genom vårdslöshet vid utförandet av uppdraget. Ersättning beräknas i första hand utifrån skadans faktiska omfattning och det skadade föremålets eller den skadade egendomens marknadsvärde med beaktande av ålder, slitage, skick och användbarhet.

Talkoo ansvarar normalt inte för indirekt förlust, följdskador, produktionsbortfall, utebliven vinst, utebliven hyresintäkt, förlorad goodwill eller annan svårberäknad ekonomisk konsekvens, såvida inte annat följer av tvingande lag eller Talkoo har agerat uppsåtligen eller grovt vårdslöst.

7.5 Förhållanden som Talkoo inte ansvarar för

Talkoo ansvarar inte för skada eller brist som helt eller delvis beror på **(a)** felaktiga, ofullständiga eller sena uppgifter från Beställaren, **(b)** bristfällig eller olämplig packning utförd av Beställaren eller någon på Beställarens sida, **(c)** normal förslitning, ålder eller redan befintliga skador, **(d)** att särskilt ömtålig, värdefull eller känslig egendom inte har anmälts i förväg, **(e)** fel i byggnad, installation, vatten, avlopp, el, lås, hiss eller annan utrustning som Talkoo inte råder över, eller **(f)** omständigheter utanför Talkoos kontroll såsom myndighetsåtgärd, trafikstörning, extrema väderförhållanden eller oförutsedd avspärning.

7.6 Försäkring

Talkoo ska under avtalstiden ha sedvanlig företags- och ansvarsförsäkring samt, för flyttuppdrag där sådan krävs, relevant transportörsansvarsförsäkring enligt gällande försäkringsbrev. Beställaren ansvarar för att själv ha hemförsäkring, företagsförsäkring, fastighetsförsäkring eller annan egendomsförsäkring som är rimlig med hänsyn till objektets och egendomens värde.

7.7 Särskilt om nycklar, passerkort och säkerhetsmedier

Om Talkoo har kvitterat ut nycklar, passerkort eller taggar och sådant medium förloras genom Talkoos vårdslöshet, ansvarar Talkoo för skäliga och verifierade direkta kostnader för nödvändig omkodning, spärrning eller cylinderbyte i den del som påverkas av förlusten. För företagskunder och återkommande serviceuppdrag är Talkoos ansvar, om inte särskild säkerhetsöverenskommelse träffats, begränsat till högst två prisbasbelopp per skadetillfälle, utom vid uppsåt eller grovt vårdslöshet.

7.8 Särskilt ansvarstak för företagskunder

Om Beställaren är företagskund är Talkoos sammanlagda ansvar för direkt person- och sakskada begränsat till **5 000 000 kronor per skadetillfälle** och **10 000 000 kronor per avtalsår**. Talkoos ansvar för ren förmögenhetsskada är begränsat till **1 000 000 kronor per avtalsår**. Begränsningarna gäller inte vid personskada,

uppsåt, grov vårdslöshet eller i den mån ansvarsbegränsningen skulle vara oskälig eller ogiltig enligt tvingande rätt.

8. Särskilda villkor för flyttjänster

8.1 Vad som normalt ingår

Flyttjänst omfattar normalt lastning, transport och lossning av vanligt bohag eller normalt inventarieinnehåll mellan överenskomna adresser inom den tid och på de villkor som framgår av offert eller orderbekräftelse. Packning, upppackning, demontering, montering, emballage, skydd av golv, särskild möbelplastning, speciallyft, nedtagning eller uppsättning av lampor, gardinskenor, väggfasta hyllor, tv-fästen, vitvaror, datorutrustning eller annan installation ingår endast om det uttryckligen avtalats.

Moment	Status
Lastning, transport och lossning av normalt gods	Ingår normalt
Packning, upppackning och emballage	Endast om avtalat
Demontering/montering av möbler	Endast om avtalat
Bortforsling, magasinering och återvinning	Endast om avtalat
Lyftutrustning, specialtransport, kran eller extern bärhjälp	Endast om avtalat

8.2 Gods som inte hanteras utan särskild skriftlig överenskommelse

Talkoo transporterar eller hanterar normalt inte kontanter, smycken, värdehandlingar, pass, nyckelarkiv, samlarobjekt, antikviteter av högt värde, vapen, ammunition, brandfarliga eller explosiva varor, kemikalier, läkemedel, levande djur, särskilt känsliga växter, motorfordon, båtar, vattenfyllda sängar eller akvarier, eller annan egendom som kräver särskilt tillstånd, särskild försäkring eller särskild temperaturkontroll.

Fasta installationer, elektriska fränkopplingar, VVS-arbeten, larm, serverutrustning, fast monterad inredning och annan teknisk egendom med särskilda handhavandekrav omfattas inte av flyttupdraget om det inte uttryckligen har beställts.

8.3 Beställarens förberedelser inför flytt

Beställaren ska säkerställa att småsaker, löst gods och ömtåliga föremål är korrekt packade i stabila kartonger eller annat lämpligt emballage, om inte packning har beställts av Talkoo. Byråer, skåp och liknande ska vara tömda om inte annat överenskommit. Luckor och lådor ska säkras. Textilier bör packas i säckar eller lådor. Kyl och frys ska vara tömda och avfrostade om de ska flyttas. Tvättmaskin, diskmaskin och liknande ska vara urkopplade och tömda, om inte urkoppling ingår i särskilt avtal.

Beställaren ska i god tid meddela Talkoo om föremål som väger mer än **80 kg i ett stycke**, om piano, kassaskåp, marmorskivor, träningsutrustning, stora glasskivor, konst, serverrack, skrymmande maskiner eller annan egendom som kräver särskild planering, fler personer eller särskild utrustning.

8.4 Värdefull, ömtålig eller särskilt känslig egendom

Beställaren ska före uppdragets start särskilt ange egendom som är ovanligt ömtålig, har särskilt högt marknadsvärde eller av annan anledning kräver särskild hantering. Det gäller till exempel kristall, glas, porslin, äldre elektronik, konst, antikviteter, professionell utrustning och föremål med påtagligt affektionsvärde. Om sådan egendom inte har anmälts på förhand kan Talkoo antingen neka transport eller utföra transporten enligt normala villkor för motsvarande gods.

Kontanter, smycken, personliga identitetshandlingar, datorer med känsliga data, säkerhetskopior, hemliga handlingar och annan särskilt skyddsvärd egendom bör alltid transporteras av Beställaren själv, om inte annat särskilt överenskommit.

8.5 Bäravstånd, trappor, hissar och parkering

Pris och bemanning förutsätter att Talkoos fordon kan ställas upp på laglig och praktiskt användbar plats så nära entré som skäligen kan förutsättas. Om bäravståndet är längre än vad som har uppgetts eller om tillträde genom hiss eller entré avviker från lämnad information, har Talkoo rätt till pristillägg enligt offert, prislista eller skäligen merkostnad.

Beställaren ansvarar för att eventuella parkeringsförbud, lastzoner, tillstånd, avspärrningar, bokning av hiss och kontakt med fastighetsägare eller bostadsrättsförening är ordnade i förväg, om inte sådant uttryckligen ingår i Talkoos uppdrag.

8.6 Väntetid, felaktiga volymer och extra körningar

Om flyttvolymen överstiger vad som angivits eller om bohaget inte ryms i bokad fordon på grund av felaktiga uppgifter, har Talkoo rätt att lägga till extra fordon, extra körning eller utökad arbetstid mot tillägg. Detsamma gäller om gods inte är flyttklart, om överlämning av nycklar dröjer, om hiss inte är tillgänglig eller om annan väntetid uppstår.

8.7 Packning utförd av Beställaren

Talkoo ansvarar inte för inre skada i kartong, låda eller emballage som Beställaren själv har packat eller stängt, om inte skadan tydligt kan hänföras till vårdslös extern hantering från Talkoos sida. Om Talkoo packar eller emballerar gods ansvarar Talkoo för den delen av hanteringen enligt vanliga skadeståndsrättsliga principer och tillämplig lag.

8.8 Placering, montering och efterarbete

Vid lossning placeras gods i det rum som Beställaren anvisar och därmed så hjälper Talkoo till med möblering, om anvisningen lämnas på ett praktiskt genomförbart sätt. Talkoo ansvarar inte för efterföljande ommöblering, väggmontering, inkoppling av elektronik eller VVS, injustering, kabeldragning eller annan installation om inte sådant särskilt har beställts.

8.9 Kontorsflytt och företagsflytt

Vid kontorsflytt eller annan företagsflytt ska Beställaren utse en ansvarig samordnare. Beställaren ansvarar för märkning av arbetsplatser, back-up av data, urkoppling av system, åtkomst till serverrum, skydd av sekretessbelagd information, samordning mot IT-leverantör, fastighetsägare och verksamhetens interna kontaktpersoner. Om verksamheten kräver särskild driftsäkerhet eller driftstopplanering ska detta framgå av uppdraget i förväg.

8.10 Magasinering

Magasinering, mellanlagring eller annan förvaring ingår endast om det särskilt avtalats. Beställaren ansvarar själv för att utan dröjsmål informera sitt försäkringsbolag om att bohaget magasineras eller mellanlagras. Beställaren ansvarar även själv för att kontrollera att hemförsäkringen, eller annan relevant försäkring, gäller under hela förvaringstiden och omfattar det aktuella bohaget.

9. Särskilda villkor för flyttstädning och övriga städtjänster

9.1 Omfattning och kvalitetsnivå

Flyttstädning och övriga städtjänster utförs enligt avtalad omfattning och med beaktande av objektets ålder, material, skick och normala slitage. Flyttstädning avser en noggrann avflyttningsstädning av tomt objekt. Målet är att objektet ska lämnas i väl rengjort skick enligt normal branschmässig nivå, men tjänsten innefattar inte sanering, bygglutstädning eller återställande av ytor som är permanent missfärgade, skadade eller eftersatta utöver vad som normalt kan krävas för tjänsten.

9.2 Moment som normalt ingår i flyttstädning

Område	Moment som normalt ingår
Kök	Rengöring av luckor, lådor och skåp invändigt och utvändigt om de är tömda, bänkar, kakel, diskho, blandare, vitvarors åtkomliga ytor, spis, ugn, plåtar, fläktfilter, golv, lister och dörrar.
Badrum/WC	Rengöring av toalett, handfat, blandare, dusch eller badkar, speglar, kakel, golv, golvbrunn i den mån den är åtkomlig utan skaderisk, skåp och synliga rördelar.
Rum och hallar	Damtorkning och våttorkning av åtkomliga ytor, garderober och fasta förvaringsutrymmen om de är tömda, dörrar, karmar, trösklar, fönsterbänkar, lister, golv och elements åtkomliga ytor.
Fönster	Rengöring av glasytor invändigt och utvändigt samt mellan separerbara bågar i den mån fönsterkonstruktionen medger säker rengöring utan specialutrustning.
Tvättutrymme	Avtorkning av tvättmaskin, torktumlare eller torkskåp utvändigt och på åtkomliga delar såsom tvättmedelsfack och filter, om dessa kan rengöras utan risk och om maskinen inte är hårt ansluten på ett sätt som förhindrar åtkomst.

9.3 Vad som inte ingår utan särskild överenskommelse

Flyttstädning och annan städning omfattar inte normalt sanering, borttagning av kraftig nikotinbeläggning, byggdamm, cementrester, färg-, lim- eller silikonrester, mögel, skadedjursspår, kroppsvätskor, sopor, grovavfall, höghöjdsarbete, rengöring bakom fast anslutna eller mycket tunga vitvaror, demontering av inredning, rengöring av persienner i detalj, markiser, utsida av otillgängliga fönster eller ytor som inte kan nå säkert utan särskilt hjälpmedel.

Inglasad balkong, spröjsade fönster, biytor såsom garage, vind, källare, förråd, bastu, uterum, groventré, extra kyl/frys, extra toalett eller annan avvikande omfattning ska alltid uppges före bokning för att kunna prissättas korrekt.

9.4 Beställarens förberedelser inför flyttstädning

För att Talkoo ska kunna utföra flyttstädning till avtalat pris ska objektet vara tomt på bohag, skräp och lösa tillhörigheter. Kyl och frys ska vara tömda, avfrostade och avstängda. El, vatten och belysning ska fungera. Om Beställaren vill att Talkoo ska rengöra bakom spis, kyl eller frys ska dessa vara framdragna på ett säkert sätt eller så ska särskilt tillägg för flytt av vitvara vara avtalat.

Beställaren ska informera om känsliga material, skadade ytor, lösa fogar, spruckna rutor, igensatta avlopp, felaktiga blandare, bristfälliga elinstallationer eller andra förhållanden som kan innebära skaderisk vid normal rengöring.

9.5 Avvikelser från normalstandard

Om objektet inte har städats regelbundet, om nedsmutsningen är väsentligt kraftigare än normalt, eller om det finns saneringsnära förhållanden, byggstök eller omfattande fett-, kalk- eller nikotinbeläggning, har Talkoo rätt att omklassificera uppdraget, föreslå tilläggsdebitering, dela upp uppdraget i etapper eller avstå från delar som inte ryms inom beställd tjänst.

9.6 Städgaranti och reklamation

Talkoo lämnar, utöver lagstadgade rättigheter, en **frivillig städgaranti** för flyttstädning. För att garantin ska kunna tillämpas ska konkreta städanmärkningar meddelas snarast möjligt och normalt senast inom **5 kalenderdagar** från avslutad städning samt innan objektet har börjat användas på ett sätt som försvårar bedömningen.

Vid befogad reklamation har Talkoo rätt att i första hand avhjälpa bristen utan extra kostnad inom skälig tid, normalt inom **48 timmar på vardagar**, förutsatt att Talkoo får tillträde till objektet. Garantin begränsar inte konsumentens lagstadgade reklamationsrätt men förutsätter att underlaget för bedömning är oförändrat.

9.7 Övriga städtjänster

För storstädning, hemstädning och andra städtjänster gäller att Talkoo utför de moment som uttryckligen anges i offerten eller städschemat. Om Talkoo och Beställaren har avtalat om återkommande städning ska avvikelser, tillval och önskemål dokumenteras löpande för att undvika missförstånd i driften. Talkoo strävar efter kontinuitet i personal, men garanterar inte att samma person alltid utför tjänsten.

10. Särskilda villkor för lokalvård för företag

10.1 Tjänstens omfattning

Lokalvård utförs enligt den objekts- eller tjänstespecifikation som Parterna har kommit överens om. Där ska det framgå vilka ytor som omfattas, hur ofta tjänsten ska utföras, vilka arbetsmoment som ingår, eventuella hygienkrav, öppettider, tider då objektet får beträdas, ansvariga kontaktpersoner samt om Talkoo eller Beställaren tillhandahåller material och utrustning.

10.2 Kvalitetsuppföljning

Kvaliteten i lokalvården ska bedömas i relation till avtalad frekvens, avtalad servicenivå, lokalernas användning och de förutsättningar som råder i objektet. Om Beställaren vill ha särskild kvalitetsmodell, poängsättning, inspektionsprotokoll eller digital rapportering ska detta framgå i avtalet.

Beställaren ska påtala avvikelser skyndsamt. Talkoo ska därefter, om avvikelsen är befogad och ligger inom avtalad omfattning, avhjälpa den inom skälig tid eller kompensera den i kommande drift om det är mer praktiskt.

10.3 Kundens ansvar i driftmiljön

Beställaren ansvarar för att lokalerna kan städas effektivt och säkert. Arbetsytor ska i rimlig omfattning vara fria från hinder. Talkoo ansvarar inte för rengöring av arbetsplatser som är belamrade med handlingar, ömtålig utrustning, oskyddad elektronik eller personliga tillhörigheter på ett sätt som gör normal städning olämplig eller riskfylld.

Beställaren ska tillhandahålla varmt och kallt vatten, el, lämpligt städförråd eller annan överenskommen logistiklösning om inte annat särskilt avtalats. Avfallshantering, hygienartiklar, pappersprodukter och andra förbrukningsvaror ingår endast om det uttryckligen framgår av prisbilagan.

10.4 Personalfördelning och ersättare

Talkoo disponerar personal och schemaläggning utifrån driftens behov och har rätt att ersätta ordinarie personal vid sjukdom, ledighet, arbetsmiljöskäl eller annan frånvaro. Om kontinuitet i personal är särskilt viktig för Beställaren ska detta framgå uttryckligen av avtalet.

10.5 Prisjustering och ändrad omfattning

Om lokalernas yta, öppettider, användningsgrad, hygienkrav eller servicenivå ändras har Talkoo rätt att justera priset och arbetsupplägget. Detsamma gäller om Beställaren begär fler insatser, andra tider, särskild låsning eller larmhantering, extra inspektioner eller dokumentationskrav.

11. Särskilda villkor för fastighetservice

11.1 Allmänt om tjänsten

Fastighetservice omfattar endast de moment som uttryckligen har beställts. Tjänsten kan avse tillsyn, rondering, trädgårdsskötsel, enklare underhåll, säsongarbeten, snöröjning, halkbekämpning, skräpplockning, enklare reparationer, tömning, bortforsling eller annan service i och omkring fastighet. Omfattningen ska framgå av offert, serviceorder eller objektsspecifikation.

11.2 Beställarens ansvar för fastigheten

Om inte annat uttryckligen har avtalats innebär fastighetservice inte att Talkoo övertar fastighetsägarens fulla lag- eller tillsynsansvar. Beställaren ansvarar för att uppdragets omfattning, prioriteringsordning, larmkedja, skötselnivå, ansvarsfördelning mot hyresgäster, jourbehov, kontaktvägar och eventuella myndighetskrav är tydligt definierade.

11.3 Säsongs- och väderberoende insatser

Snöröjning, halkbekämpning, lövupptagning, sandupptagning, gräsklippning, bevattning, beskärning och liknande säsongs- eller väderberoende arbeten påverkas av väderutveckling, markförhållanden, fordonstillgång, prioriteringsordning och framkomlighet. Om inte annat särskilt avtalats är starttider, responstider och återbesök ungefärliga. Talkoo kan aldrig garantera helt snö- eller isfria ytor under pågående väderhändelse.

11.4 Dolda fel, tillkommande arbeten och behörighetskrävande arbeten

Om dolda fel, rötangrepp, underliggande skador, trasiga installationer, igensatta brunnar, otillräckligt underlag, felkopplingar eller andra avvikelser upptäcks under arbetets gång ska Talkoo underrätta Beställaren och har rätt till tilläggsdebitering för nödvändiga åtgärder eller väntetid.

Arbeten som kräver särskild behörighet, certifiering eller myndighetsgodkännande - till exempel vissa el-, VVS-, ventilation-, heta arbeten- eller rivningsåtgärder - utförs endast efter särskild beställning och i förekommande fall genom behörig underentreprenör eller på särskilda entreprenadvillkor.

11.5 Material, maskiner, avfall och externa kostnader

Material, reservdelar, växtmaterial, sand, salt, säckar, containrar, maskinkostnader, liftar, kranar, transporter, tippavgifter, miljöavgifter, parkeringskostnader, tillståndsavgifter och liknande externa kostnader ingår endast om det uttryckligen framgår av priset. I annat fall debiteras de separat.

11.6 Tillträde, säkerhet och avspärning

Beställaren ansvarar för att arbetsområdet är tillgängligt och säkert. Dolda brunnar, markkablar, slangar, låga staket, utemöbler, fordon, byggmaterial och andra hinder som kan skadas eller orsaka skada ska markeras eller flyttas i förväg. Vid behov av avspärning, boendeinformation eller myndighetskontakt ansvarar Beställaren för detta, om inte annat avtalats.

11.7 Rapportering, godkännande och återkommande drift

För löpande fastighetservice kan Talkoo lämna arbetsrapport, ronderingsanteckning, avvikelserapport eller digital återkoppling enligt avtal. Om Beställaren inte framför befogad invändning inom skälig tid efter rapporterad eller utförd åtgärd anses den aktuella insatsen godkänd, utan att detta begränsar rätt att reklamera senare upptäckta fel enligt tillämplig lag.

12. Personuppgifter, sekretess och dokumentation

12.1 Personuppgifter

Talkoo behandlar personuppgifter i den utsträckning som behövs för att lämna offert, administrera beställning, planera och utföra uppdrag, fakturera, uppfylla rättsliga skyldigheter, hantera reklamationer och tillvarata berättigade intressen kopplade till verksamheten. Behandlingen sker enligt tillämplig dataskyddslagstiftning.

Beställaren ansvarar för att Talkoo får nödvändiga kontakt- och åtkomstuppgifter samt, när Beställaren lämnar uppgifter om annan person, för att sådan utlämning får ske. För företagskunder kan personuppgifter behandlas för kontaktpersoner, personal, hyresgäster, boende eller andra som behöver samordnas inom uppdraget.

12.2 Foto- och händelsedokumentation

Talkoo får i begränsad och sakligt motiverad omfattning dokumentera objektets skick före, under eller efter uppdraget genom fotografi, film eller anteckning när det behövs för kvalitetsuppföljning, bevisning, arbetsmiljö, skadereglering eller säkerhet. Dokumentation ska hanteras med återhållsamhet och får inte användas för annat ändamål än det ursprungliga syftet utan stöd i lag eller separat samtycke.

12.3 Sekretess

Parterna ska iakttä sekretess beträffande information om säkerhetsrutiner, lås, koder, personuppgifter, verksamhetsförhållanden, affärsupplägg och annan information som skäligen bör hållas konfidentiell. Sekretessförpliktelsen gäller även efter att uppdraget eller avtalsförhållandet har upphört.

13. Tvistlösning, giltighet och övriga bestämmelser

13.1 Tillämplig lag

På avtalet ska svensk rätt tillämpas.

13.2 Tvist med konsument

Tvist mellan Talkoo och konsument ska i första hand lösas genom dialog och rättelseförsök. Om enighet inte nås kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol enligt vad som följer av lag.

13.3 Tvist med företagskund

Tvist mellan Talkoo och företagskund ska, om Parterna inte enas på annat sätt, avgöras av allmän domstol med Eskilstuna tingsrätt som första instans.

13.4 Force majeure

Talkoo ansvarar inte för underlåtenhet eller försening som beror på omständighet utanför Talkoos rimliga kontroll och som Talkoo inte skäligen kunnat förutse eller övervinna, till exempel arbetskonflikt, extremt väder, olycka, brand, översvämning, myndighetsbeslut, omfattande trafikstörning, avspärrning, krig, sabotage, pandemi eller liknande händelse. Om hindret varar längre än tre månader har vardera parten rätt att säga upp den berörda delen av avtalet till omedelbart upphörande.

13.5 Ändringar, ogiltighet och fortsatt giltighet

Ändringar och tillägg till dessa villkor ska vara skriftliga för att gälla, om inte tvingande lag föreskriver annat. Om en bestämmelse helt eller delvis skulle bedömas ogiltig ska övriga delar av avtalet fortsätta att gälla.

13.6 Giltighetstid

Dessa allmänna villkor gäller från och med **2026-04-02** och tills vidare. Talkoo har rätt att uppdatera villkoren. Ny version ska tillämpas på uppdrag som beställs efter att den nya versionen har publicerats eller meddelats, om inte annat följer av tvingande lag eller särskilt avtal.

Bilaga 1. Förberedelser inför flytt

Bilagan är tänkt som ett praktiskt stöd. Om uppgifterna här avviker från en specifik offert eller orderbekräftelse gäller i första hand den särskilda handlingen.

Punkt	Kundens åtgärd	Kommentar
1	Lämna korrekta uppgifter om adress, våning, hiss, bäravstånd och parkeringsmöjlighet.	Avvikelse kan påverka pris, bemanning och tidsplan.
2	Meddela i förväg om föremål väger mer än 80 kg eller kräver specialutrustning.	Exempel: piano, kassaskåp, marmorskivor, gymutrustning.
3	Packa småsaker i stabila kartonger om inte packning är beställd.	Kartonger ska kunna staplas och bäras säkert.
4	Märk ömtåliga kollin tydligt.	Ange gärna rumstillhörighet och om kollit ska stå upprätt.
5	Töm skåp, byråer och bokhyllor om inte annat avtalats.	Luckor och lådor ska säkras inför transport.
6	Packa textilier i säckar eller lådor.	Undvik lösa säckar som går sönder vid lyft.
7	Töm, avfrost och stäng av kyl och frys före flytt dagen.	Lägg gärna absorberande underlag om fukt kan uppstå.
8	Koppla ur tvätt- och diskmaskin om inte urkoppling är beställd.	Säkra slangar och töm kvarvarande vatten.
9	Ordna hissbokning, portöppning och lastplats i god tid.	Gäller särskilt flerbostadshus och innerstad.
10	Transportera själv kontanter, smycken, pass, nyckelarkiv och känsliga handlingar.	Sådan egendom omfattas normalt inte av vanligt flyttuppdrag.
11	Meddela om det finns inglasad balkong, trång spiraltrappa eller andra åtkomsthinder.	Möjliggör korrekt planering av personal och utrustning.
12	Säkerställ att kontaktperson är nåbar under hela flytt dagen.	Viktigt för beslut om placering, tillägg och hinder.

Bilaga 2. Förberedelser inför flyttstädning och städtjänster

Bilagan beskriver normala utgångspunkter för prissättning och utförande. Om objektet avviker väsentligt från normal standard ska Talkoo få information om detta före bokning.

Punkt	Kundens åtgärd	Kommentar
1	Objektet ska vara tömt på möbler, kartonger, skräp och lösa tillhörigheter.	Kvarlämnade saker kan hindra städning eller medföra pristillägg.
2	Kyl och frys ska vara tömda, avfrostade och avstängda.	Annars kan invändig rengöring inte garanteras.
3	El, belysning och vatten ska fungera.	Bristande funktion kan förhindra eller försena uppdraget.
4	Meddela om objektet har spröjsade fönster eller inglasad balkong.	Påverkar tidsåtgång och pris.
5	Meddela om det finns källare, vind, garage, bastu eller andra biytor som ska städas.	Dessa ingår inte alltid i grundpris.
6	Dra fram spis, kyl eller frys om du vill att ytorna bakom ska rengöras, om inte tillägg är beställt.	Gäller när apparaterna är tunga eller riskfyllda att flytta.
7	Informera om trasiga rutor, lösa fogar, dåliga blandare eller andra skaderisker.	Minskar risken för följdskador vid rengöring.
8	Informera om nikotin, byggdamm, kraftig kalk eller andra avvikelser från normal standard.	Kan kräva annan metod eller annan prissättning.
9	Se till att objektet kan låsas upp och inspekteras på utsatt tid.	Uteblivet tillträde kan debiteras.
10	Kontrollera resultatet så snart som möjligt efter avslutad städning.	Eventuella anmärkningar ska meddelas utan dröjsmål.

Bilaga 3. Servicenivåer för lokalvård och fastighetsservice

Bilagan är en struktur för hur Talkoo och företagskund bör beskriva återkommande uppdrag. Den kan användas som objektsbilaga eller checklista vid uppstart.

Rubrik	Vad som bör framgå
Objekt	Fastighetsbeteckning, adress, entréer, ytor, särskilda utrymmen och kontaktpersoner.
Tjänster	Vilka moment som ska utföras: lokalvård, trappstädning, rondering, snöröjning, trädgård, enklare reparationer m.m.
Frekvens	Dagligen, veckovis, månadsvis, säsongvis eller vid behov.
Servicenivå	Önskad kvalitetsnivå, prioriterade zoner, hygienkrav, svarstider och eventuella SLA-nivåer.
Tider	Vilka tider objektet får beträdas och när störande moment får utföras.
Säkerhet	Nycklar, passerkort, larm, avspärrning, boendeinformation och särskilda risker.
Material	Vilka material, maskiner och förbrukningsvaror som ingår och vem som tillhandahåller dem.
Rapportering	Hur avvikelser, utförda arbeten och behov av tillägg ska rapporteras.
Prislogik	Fast månadspris, timpris, jourpris, materialdebitering, indexjustering och externa kostnader.
Godkännande	Hur inspektion, avvikelser och reklamation ska hanteras i driften.