



Vanliga frågor och svar vid abonnerad kund

Hur blir jag kund?

Om du är intresserad av att bli kund hos oss börjar du med att fylla i en intresseanmälan på hemsidan så kontakter vi dig inom kort för att bestämma tid och datum för provstädningen.

Vad innebär en provstädning?

En provstädning innebär att vi kommer hem till dig och utför en städning enligt dina önskemål. Det är bra om ni kan vara hemma en stund vid första städtillfället för att visa runt oss och informera om ni har särskilda önskemål, om något behöver speciell skötsel och om särskilda rengöringsmedel ska användas i för olika syften samt visa soprutiner och kom överens om en nyckelrutin. Sedan klarar sig hemstädaren själv och med en fungerande nyckelrutin behöver ni inte vara hemma vid varje tillfälle.

Hur fungerar en startstädning (storstädning)?

Vi har olika alternativ och upplägg att erbjuda för Hemstädning. När man bokar sin städning med oss rekommenderar vi alltid att man börjar med en Startstädning som vi kallar för Storstädning. Här gör man en grundlig städning av hela hemmet "från golv till tak" för att starta på nytt utifrån ett helt rent hem. Detta gör att vi har bättre förutsättningar att skapa ett så bra resultat som möjligt vilket i sin tur leder till att du som kund blir nöjd och tillfredsställd med den återkommande städningen.

Flexibla städtjänster för ditt hem

Vi förstår att alla hem och alla människor är olika. Därför erbjuder vi flexibla och anpassningsbara städtjänster för att möta dina behov. Vi erbjuder städning på dina villkor, oavsett om du behöver en grundlig städning varje vecka, varannan eller var fjärde vecka, eller bara vid enstaka tillfällen.

Veckostädning: Perfekt för dig som vill ha ett ständigt rent hem utan att behöva tänka på städning. Vi kommer varje vecka och ser till att ditt hem alltid är fräscht och välstädat.

Städning varannan vecka: Ett bra alternativ för dem som vill ha regelbunden hjälp med att hålla ordning i hemmet, men kanske inte behöver städning varje vecka.



Var fjärde vecka: Behöver du städning inför en speciell händelse, eller kanske bara känner behovet av städhjälp en gång i månaden? Ingen fara, det löser vi!

Vi kan även skräddarsy våra tjänster beroende på vad du vill ha hjälp med. Du kanske bara behöver hjälp med vissa rum eller vill lägga till specifika moment som inte ingår i standardstädningen? Låt oss veta dina önskemål, så anpassar vi tjänsterna efter dina behov.

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 om inget annat har beslutats mellan kund och oss på Rena ytor Allservice.

Behöver jag ha någon städutrustning hemma?

Nej det behöver du inte. All städutrustning som behövs tar vi med oss till dig. Om kund önskar att hushållssopor slängs vid städningen står kund för att det finns soppåsar i hushållet om inget annat har beslutats mellan kund och oss på Rena ytor Allservice.

Kan jag boka städning en speciell dag och tid?

Ja, det går. Ha dock i åtanke att vissa dagar och specifika tider kan vara svåra att boka på grund av att vi stundtals upplever hög belastning - men vi försöker vara tillmötesgående i den mån som går och vi tar stor hänsyn till dina speciella krav på tid och dygn som du vill ha hemstädningen på.

Arbetar ni på röda dagar?

Ja, men undantag kan förekomma vid större högtider som Jul, Nyår och midsommar.

Kund och Vi på Rena ytor Allservice har en kontakt om detta om städ önskas innan eller efter kunds egentligen tänkta städtillfälle som inträffar på högtider, för att i möjliga mån möta kundens önskemål.

Måste jag vara hemma när ni städar?

Du är välkommen att vara hemma, men det är inget krav. Överenskommen tillgång till bostaden sker i samråd mellan kunden och Rena Ytor Allservice.



Hur hanteras min nyckel?

Alla nycklar vi använder har id-brickor med dold märkning så ingen obehörig kan se vart nyckeln går. Våra medarbetare kvitterar ut nyckeln skriftligen från vårt servicekontor vid städning. Nycklarna förvaras alltid inlåsta.

Det finns flera alternativ för nyckelhantering, och vi strävar efter att hitta den bästa lösningen för varje kund och hushåll genom en dialog.

En vanlig lösning är att vi kvitterar ut en extranyckel, men om kunden föredrar att själv låsa upp inför varje städning, fungerar detta lika bra.

För att säkerställa en diskret och säker hantering av både nycklar och larm väljer vi att inte specificera våra rutiner på hemsidan. Oavsett vilken lösning kunden väljer, är trygghet och säkerhet alltid vår högsta prioritet.

Om du väljer att lämna en nyckel till oss på Rena Ytor Allservice fyller du enkelt i och undertecknar en nyckelkvittens, som alltid finns tillgänglig hos oss.

Vad händer om min nyckel tappas bort?

Skulle oturligt nog en nyckel komma bort trots vår nyckelhantering så har vi en försäkring som täcker kostnaden för låsbyte och nya nycklar.

Vad gäller om jag har larmkoder till eller i huset?

Det vanligaste är att vi får en egen larmkod som endast fungerar under den specifika dagen vi är hos dig och städar. Då kan du som kund själva hantera vilka dagar och tider vi får komma in hos dig. Vi anpassar oss efter dig som kund och hur du vill göra.

Får mina husdjur vara hemma under städning?

Självklart, om både du och ditt husdjur är trygga med det så är vi trygga! Så länge vi vet om att ditt husdjur kommer att vara hemma så är det inga problem.

Vad händer om jag behöver avboka ett städtillfälle?

Vid avbokning av ett städtillfälle meddelas det till Rena Ytor Allservice senast 48 timmar innan städtillfället annars debiteras 800kr.

Om uppdraget inte kan utföras på överenskommen tid och inte avbokats eller ombokats faller tillfället bort och debiteras 100% av överenskommen taxa. Är det en medarbetare hos Rena Ytor Allservice som fått förhinder att närvara vid överenskommen tid tar Rena Ytor Allservice kontakt med kunden.



Vad händer om något skulle gå sönder?

Om något mot förmodan skulle gå sönder har vi en försäkring hos Svedea som ersätter skadan.

Hur fungerar ansvarsförsäkring?

Vår försäkring täcker eventuella skador som uppkommer i ditt hem vid arbetstillfället.

Mer specificerade listan kan du hitta längst ner på denna sida. Försäkrings omfattning ligger på 10 000 000 kr. Vid första städtillfället vi ber varje kund att berätta oss om eventuella känsliga tavlor, möbler eller golv så att vår personal vet hur rengöra dessa saker. Vi tyvärr tar inget ansvar på saker som går sönder tex pga. ålder eller när något tekniskt fel inträffar på tex en tvättmaskin eller dammsugare.

Är er personal försäkrat?

Vår olycksfallsförsäkring gäller hela vår personal. Vi har en olycksfallsförsäkring och givetvis en ansvarsförsäkring för er som kunder som täcker upp skador till ett värde av 10 miljoner kronor.

Vilka betalningsalternativ erbjuder ni?

I dagsläget kan du som kund betala via faktura via e-post (gratis) och pappersfaktura (50kr/faktura) Vi håller på att göra om vårt system och kommer senare under 2025 även kunna erbjuda swishbetalning och autogiro.

Riktlinjer

Vi följer Fastighetsmäklarförbundets riktlinjer inom lokalvård.

<https://fmf.se/saljprocessen/flyttstadning-for-saljare/>

Jag fick inte svar på min fråga här, hur kan jag kontakta er?

Vår hemstädning är en anpassningsbar och flexibel tjänst, där du tillsammans med oss kan ta fram en städplan som passar just dig.

Du kan ringa oss på 076-036 26 87 eller maila kontakt@renaytorallservice.se