

Allmänna villkor – Hemmapartner AB

Gäller från och med den 21 oktober 2026 · Hemmapartner AB, org.nr 559430-2753

1. Inledning och tillämpning

Dessa allmänna villkor gäller när Hemmapartner AB, med divisionerna Hemmapartner Ventilation och Hemmapartner Avlopp, utför tjänster åt dig som kund, oavsett hur avtalet ingås. Villkoren gäller från och med den 21 oktober 2026 och ersätter tidigare versioner.

Företagsuppgifter

- Hemmapartner AB, org.nr 559430-2753
- Hangövägen 29, 115 41 Stockholm
- E-post: info@hemmapartner.se · Telefon: 08-509 520 05 (mån–fre 08.00–16.30, lunchstängt 12.00–13.00)
- Webb: hemmapartner.se · Bokning: boka.hemmapartner.se

För konsumenter gäller utöver dessa villkor tvingande lagstiftning, främst konsumenttjänstlagen (1985:716) och lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Ingenting i villkoren begränsar de rättigheter du har enligt lag. Vid motstridighet gäller i första hand det som skriftligen avtalats i din bokningsbekräftelse, därefter dessa villkor.

2. Definitioner

Begrepp	Betydelse
Hemmapartner, vi	Hemmapartner AB, org.nr 559430-2753
Kund, du	Den som beställer en tjänst av Hemmapartner
Konsument	En fysisk person som beställer en tjänst huvudsakligen för privat bruk
Företagskund	Ett företag, en bostadsrättsförening eller annan juridisk person, eller en fysisk person som beställer i sin näringsverksamhet
Tjänsten	Det arbete som framgår av bokningsbekräftelsen, t.ex. imkanal- och ventilationsrengöring, luftflödesmätning och injustering, byte av tak- och paxfläktar, installation av FTX-aggregat, avloppsspolning eller kamerainspektion
Bokningsbekräftelse	Den bekräftelse som skickas per e-post från bokning@hemmapartner.se och anger tjänst, paketets innehåll, pris, adress, tid och tekniker
Besöket	Det tillfälle då våra tekniker utför tjänsten på plats

3. Avtalets ingående

Avtal ingås när du accepterar vårt erbjudande. Därefter får du alltid en bokningsbekräftelse med tjänst, pris, adress, tid, vad som ingår, en länk till dessa villkor och information om ångerrätt. Bekräftelsen skickas per e-post, med en kortare bekräftelse per sms.

Bokning. Avtalet ingås när du godkänner erbjudandet. Vi registrerar bokningen med ditt namn, din adress, e-post och telefonnummer, och du får därefter bokningsbekräftelsen enligt ovan.

Via webben. Avtalet ingås när du slutför bokningen på boka.hemmapartner.se och får en bekräftelse.

Förutsättningar. Du som beställer ska vara minst 18 år och ha rätt att beställa arbete i bostaden, till exempel som ägare eller med fastighetsägarens eller bostadsrättsföreningens tillstånd. Det är ditt ansvar att inhämta sådant tillstånd före besöket.

4. Ångerrätt (gäller konsumenter)

Konsumenter har enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) rätt att ångra ett avtal inom 14 dagar, utan att ange något skäl. Det gäller avtal som ingåtts på distans eller utanför våra affärslokaler. Vid köp av en tjänst löper ångerfristen ut 14 dagar efter den dag då avtalet ingicks.

Så ångrar du dig. Meddela oss tydligt innan ångerfristen löper ut, per e-post till info@hemmapartner.se eller per telefon 08-509 520 05. Du kan använda Konsumentverkets standardformulär för ångerrätt, som finns på konsumentverket.se, men det är inget krav. Det räcker att du skickar meddelandet inom fristen. Vi bekräftar mottagandet utan dröjsmål.

Undantag från ångerrätten. Enligt 2 kap. 11 § distansavtalslagen gäller ångerrätten inte för en tjänst som har fullgjorts, om du uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras under ångerfristen och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts.

Ditt samtycke. Samtycket lämnar du genom ett uttryckligt godkännande innan arbetet påbörjas. Har du samtyckt gäller följande:

1. Ångrar du dig efter att arbetet påbörjats betalar du för den del av tjänsten som utförts fram till att du meddelade oss.

2. När tjänsten har fullgjorts helt har du ingen ångerrätt kvar.

Återbetalning. Har du betalat något återbetalar vi beloppet, med avdrag för eventuellt utfört arbete enligt ovan, senast 14 dagar efter att vi tog emot ditt meddelande. Vi använder samma betalningssätt som du använde, om vi inte kommer överens om annat.

En avbokning inom ångerfristen räknas som utövad ångerrätt och är alltid kostnadsfri.

5. Utförande av tjänsten

Vi utför tjänsten fackmässigt, med omsorg om din bostad och i den omfattning som framgår av bokningsbekräftelsen. Arbetet utförs av våra egna tekniker eller av underentreprenörer som vi ansvarar för.

Vad som ingår. Det som ingår i din bokning framgår av bokningsbekräftelsen. Arbete som inte står där ingår inte.

Paketens innehåll kan ändras över tid. För din bokning gäller det som anges i bokningsbekräftelsen.

Tid för besöket. Datum och tid framgår av bokningsbekräftelsen, och vi påminner dig före besöket. Teknikern kan anlända upp till 10 minuter före eller efter utsatt tid. Vid större försening kontaktar vi dig.

Din medverkan. För att vi ska kunna utföra arbetet behöver du se till att:

- någon som är minst 18 år finns på plats, eller att vi har fått tillträde på annat överenskommet sätt
- ventiler, fläktar, aggregat och kanalöppningar är åtkomliga, till exempel att kryddhyllor och föremål runt köksfläkten är borttagna och att skåp som imkanalen går genom är tömda; vid avloppsspolning att golvbrunnar är åtkomliga och att skåpen under diskbänk och handfat är tömda (se checklisten Inför besöket på hemmapartner.se)
- husdjur hålls borta från arbetsområdet
- vi har tillgång till el och, vid behov, vatten, och att fastighetsbeteckningen finns tillgänglig för ROT-avdraget
- vi får uppgift om kända risker, till exempel asbest, skadade installationer eller tidigare vattenskador

Om du inte är hemma. Vi kan komma överens om tillträde på annat sätt, till exempel genom att du lämnar en nyckel eller portkod. Nyckeln hanteras bara av den tekniker som utför arbetet och lämnas tillbaka på det sätt vi kommit överens om. Vi ansvarar inte för nycklar eller värdeföremål om du väljer att gömma nyckeln vid fastigheten, lämna den till någon annan eller lämna dörren olåst. Uppgifter som behövs för ROT-avdraget lämnar du i förväg, och intyget skickas till dig per e-post.

Om arbetet inte kan utföras. Kan vi inte utföra hela eller delar av tjänsten på grund av förhållanden vi inte kunnat förutse, till exempel installationer som avviker från det som beskrivits, kontaktar vi dig innan vi fortsätter. Tilläggsarbete utförs bara efter ditt godkännande, med pris angivet i förväg.

Säkerhetsrisk. Vi har rätt att avstå från eller avbryta arbetet om det inte kan utföras säkert. Det gäller till exempel om kanaler, rör eller fogmassa kan innehålla asbest eller eternit, om kanaler, fläktar eller rör är så skadade att rengöring eller spolning riskerar att orsaka skada, om el eller andra installationer är i farligt skick, eller om taket inte kan beträdas säkert, till exempel på grund av brant eller halt tak, is, snö, stark vind eller avsaknad av takstege och takskydd. Teknikern förklarar på plats varför arbetet inte utförs och dokumenterar det, normalt med bilder. Vi utför inte asbestsanering men kan hänvisa till certifierat företag.

Detta debiteras när vi avstår från eller avbryter arbetet:

- **Utfört arbete:** du betalar bara för den del av tjänsten som redan utförts. Inga avgifter tillkommer. Beror hindret på vädret erbjuder vi en ny tid för resten av arbetet utan extra kostnad.
- **Delar som kan utföras säkert:** om du vill utför vi dem och debiterar motsvarande del av priset.

Avloppsspolning. Under spolningen får inget vatten användas i bostaden, till exempel dusch, toalett, diskmaskin eller tvättmaskin. Spolning kan avslöja befintliga skador på äldre rör, som sprickor, korrosion, rotinträngning eller förskjutna skarvar. Upptäcker vi sådana skador informerar vi dig och kan erbjuda kamerainspektion.

Dokumentation. Efter utfört arbete signerar du intyget digitalt på teknikerns telefon, och det skickas sedan till dig per e-post. Intyget visar vad som gjorts. Vi kan också fotografera installationen före och efter arbetet för att dokumentera resultatet. Bilderna används endast för kvalitetsuppföljning och eventuella reklamationer.

6. Ombokning och avbokning

Ombokning är kostnadsfri om du hör av dig senast 24 timmar före bokad tid. Avbokning är alltid kostnadsfri under ångerfristen (avsnitt 4).

När du avbokar	Kostnad för konsument
Inom ångerfristen (14 dagar från att avtalet ingicks)	Ingen
Efter ångerfristen, senast 24 timmar före bokad tid	Ingen
Efter ångerfristen, senare än 24 timmar före bokad tid	Utkörningsavgift 1 000 kr
Efter ångerfristen: teknikern kommer på plats men får inte tillträde och du har inte meddelat förhinder	Utkörningsavgift 1 000 kr

Avgifterna motsvarar vår kostnad för förlorad arbetstid och resa och tas aldrig ut med högre belopp än vår faktiska skada. Vid sjukdom eller annat oförutsett hinder som du styrker tar vi inte ut någon avgift.

Om vi behöver boka om. Om vi måste flytta besöket, till exempel vid sjukdom hos tekniker, meddelar vi dig så snart som möjligt och erbjuder en ny tid. Du kan då välja att i stället häva avtalet utan kostnad.

7. Priser och betalning

Priset är det som anges i bokningsbekräftelsen. Våra paket har fasta priser som anges inklusive moms och efter ROT-avdrag. Tillval utan avdragsrätt, som kamerainspektion, debiteras med fullt pris inklusive moms.

Fast pris och tilläggsarbete. Om inget annat anges är priset fast för den beskrivna omfattningen. Tilläggsarbete debiteras bara om du godkänner det i förväg (avsnitt 5). Ett ungefärligt pris får för konsumenter inte överskridas med mer än 15 procent, i enlighet med konsumenttjänstlagen.

Betalning. Faktura skickas efter utfört arbete och ska betalas inom 10 dagar, om inget annat avtalats.

Försenad betalning. Vid försenad betalning har vi rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (referensränta + 8 procentenheter), påminnelseavgift enligt lag (för närvarande 60 kr) och skälig ersättning för inkassokostnader. Obetalda fakturor kan lämnas till inkasso.

Invändningar mot faktura. Har du synpunkter på en faktura ska du kontakta oss före förfallodagen. Den del av fakturan som inte är omtvistad ska betalas i tid.

8. ROT-avdrag

För arbeten som berättigar till skattereduktion drar vi av ROT-avdraget direkt på fakturan och begär resten från Skatteverket. Avdraget gäller endast arbetskostnaden, inte material, resor eller utrustning, och inte kontrolltjänster som kamerainspektion. Teknikern tar emot de uppgifter som behövs för avdraget när arbetet är klart.

Avdrag	Andel av arbetskostnaden	Tak per person och år
ROT (t.ex. imkanal- och ventilationsrengöring, fläktbyte, avloppsspölning)	30 %	50 000 kr

Procentsats och tak följer Skatteverkets vid var tid gällande regler.

Dina uppgifter och ditt ansvar. Du ska lämna korrekta uppgifter om personnummer, fastighetsbeteckning eller bostadsrättsförening och lägenhetsnummer samt fördelning mellan flera köpare. Du ansvarar för att du uppfyller villkoren, till exempel att du äger eller bor i bostaden och har tillräckligt utrymme kvar för avdraget.

Om avdraget nekas. Om Skatteverket helt eller delvis nekar utbetalning på grund av omständigheter som beror på dig, till exempel felaktiga uppgifter eller att ditt utrymme redan är förbrukat, fakturerar vi dig mellanskillnaden. Beloppet ska betalas inom 10 dagar. Beror nekandet på fel från vår sida står vi för mellanskillnaden.

Frågor från Skatteverket. Skatteverket kan ställa kontrollfrågor om utfört arbete. Du åtar dig att medverka med uppgifter som behövs för att besvara dem.

9. Fel, reklamation och garanti

Om tjänsten är felaktig rättar vi felet utan kostnad för dig. Det är det första du kan kräva, och vi har rätt att få försöka avhjälpa felet innan andra påföljder blir aktuella.

Reklamera i tid. Kontakta oss inom skälig tid efter att du upptäckt felet, helst skriftligen med beskrivning och gärna bilder. En reklamation inom två månader från upptäckten är alltid i tid. För konsumenter gäller den yttersta reklamationsfristen i konsumenttjänstlagen: tre år efter avslutat uppdrag, och tio år för arbete på byggnad.

Om felet inte rättas. Kan vi inte avhjälpa felet inom skälig tid har du som konsument rätt till prisavdrag, att häva avtalet om felet är av väsentlig betydelse, eller att få felet åtgärdat av någon annan på vår bekostnad, samt ersättning för skada enligt lag.

Tillverkarens garanti. Produkter som vi installerar, till exempel fläktar och FTX-aggregat, omfattas av tillverkarens garanti enligt dennes villkor.

Vad som inte är fel. Rengöring återställer kanalernas och ventilernas funktion, men nytt damm samlas med tiden. Normal nedsmutsning efter utförd rengöring utgör därför inte fel.

Mätningar, kamerainspektion och intyg. Luftflödesmätningar, kamerainspektioner och intyg visar förhållandena vid besöket. De är inte en fullständig besiktning eller skadeutredning av ventilations- eller avloppssystemet. Avloppsspölning rensar rören vid tillfället men garanterar inte att stopp inte uppstår igen, eftersom det påverkas av hur avloppet används och av rörens skick.

10. Ansvar och skador

Vi ansvarar för skador på din egendom som vi eller våra underentreprenörer orsakar genom vårdslöshet när vi utför tjänsten. Vi har ansvarsförsäkring för vår verksamhet hos Trygg-Hansa.

Anmäl skador direkt. Upptäcker du en skada ska du meddela oss så snart som möjligt, helst samma dag, så att vi kan dokumentera och åtgärda den.

Begränsningar. Vi ansvarar inte för:

- skador som beror på dolda fel eller brister i befintliga installationer som vi inte rimligen kunnat upptäcka, till exempel spröda eller

korroderade kanaler, lösa skarvar eller felaktigt monterade ventiler, eller spruckna, korroderade eller rotinträngda avloppsrör som skadas trots att spolningen utförts fackmässigt

- skador som uppstår för att du inte medverkat enligt avsnitt 5, till exempel lämnat felaktiga uppgifter om installationen
- lösöre som inte flyttats undan från arbetsområdet trots vår begäran

För konsumenter begränsas aldrig vårt ansvar utöver vad konsumenttjänstlagen tillåter. Ansvarsbegränsningar för företagskunder framgår av avsnitt 12.

11. Övriga bestämmelser

Underentreprenörer. Vi får anlita underentreprenörer för hela eller delar av tjänsten. Vi ansvarar för deras arbete som för vårt eget.

Personuppgifter. Vi behandlar dina personuppgifter, som namn, adress, telefonnummer, e-post, personnummer och fastighetsuppgifter, för att fullgöra avtalet, ansöka om ROT-avdrag, fakturera och uppfylla bokförings- och skatteregler. Vi kan också använda dina kontaktuppgifter för att erbjuda liknande tjänster; du kan när som helst avböja sådana utskick. Läs mer i vår integritetspolicy på hemmapartner.se/integritetspolicy.

Force majeure. Vi ansvarar inte för förseningar eller utebliven prestation som beror på omständigheter utanför vår kontroll, till exempel extremt väder, myndighetsbeslut, pandemi, strejk eller brist på material från leverantör. Vi informerar dig och erbjuder en ny tid så snart hindret upphört.

Ändringar av villkoren. Vi får ändra dessa villkor. Ändringar gäller inte för redan ingångna avtal.

Överlåtelse. Vi får överlåta våra rättigheter och skyldigheter enligt avtalet till ett annat bolag som kan fullgöra det på motsvarande sätt.

12. Särskilt för företagskunder

För företagskunder, inklusive bostadsrättsföreningar och fastighetsägare, gäller villkoren ovan med följande avvikelser. Konsumentskyddande lagstiftning och ångerrätten i avsnitt 4 gäller inte.

- **Pris:** Priser anges exklusive moms om inget annat sägs.
- **Avbokning:** Avbokning senare än 48 timmar före bokad tid debiteras med utkörningsavgift 1 000 kr exklusive moms.
- **Reklamation:** Fel ska reklameras skriftligen inom 30 dagar från att det upptäckts eller borde ha upptäckts, och senast 12 månader efter avslutat arbete.
- **Ansvarsbegränsning:** Vårt sammanlagda ansvar per uppdrag är begränsat till det avtalade priset för uppdraget. Vi ansvarar inte för indirekta skador som produktionsbortfall eller utebliven vinst, utom vid uppsåt eller grov vårdslöshet.
- **Dröjsmålsränta:** Enligt räntelagen, samt förseningsersättning enligt lagen om ersättning för inkassokostnader (450 kr).
- **Tvister:** Avgörs enligt avsnitt 13 sista stycket.

13. Tvister och kontakt

Om du är missnöjd, kontakta först vår kundtjänst på info@hemmapartner.se eller 08-509 520 05 (mån–fre 08.00–16.30, lunchstängt 12.00–13.00). Vi besvarar klagomål inom 5 arbetsdagar.

Som konsument kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, arn.se, om vi inte kommer överens. Du kan också få råd av din kommuns konsumentvägledning.

Svensk lag gäller för avtalet. Tvister som inte löses i samförstånd prövas av allmän domstol.