

# HEMSTÖD – ANVÄNDARVILLKOR - KONSUMENT

Välkommen till Hemstöd.

Hemstöd finns för att öka livskvaliteten för äldre, deras anhöriga och yngre pensionärer.

Äldre personer som börjat bli begränsade i sin vardag ska ändå ha ett givande och bra liv. Man ska inte behöva sitta ensam och alla ska ha möjligheten att kunna komma ut och få stöd vid enklare sysslor som t.ex. vid promenader, följa med till affären, laga mat, vara sällskap till läkaren eller helt enkelt ge det lilla extra som kraftigt höjer livskvaliteten. Samtidigt vill vi ge anhöriga bättre möjlighet att hjälpa sina äldre anhöriga och de yngre pensionärer som vill göra en god gärning och samtidigt kunna tjäna lite extra.

Hemstöd är en digital tjänst ("**Tjänsten**") som länkar samman den som är äldre och som kan behöva stöd och hjälp i vardagen ("**Mottagare**"), med personer ("**Medmänniska**") som vill hjälpa till med sådana Uppdrag (enligt definition nedan). Med Hemstöd har du som beställer Uppdrag ("**Beställare**") möjligheten att själv välja vilken Medmänniska som ska utföra Uppdraget. Beställare och Mottagare kallas i dessa Villkor gemensamt för "**Användare**".

De Uppdrag (enligt definition nedan) som kan beställas genom Tjänsten är enklare, hushållsnära tjänster såsom promenadsällskap, matlagning, sällskap eller andra typer av tjänster som innefattas av skattemyndighetens benämning "Hushållsnära tjänster". Däremot kan inte, för undvikande av missförstånd, Uppdrag som omfattar någon typ av vård beställas genom Tjänsten eller utföras av Hemstöd genom Medmänniskor.

Vi har försökt skriva dessa användarvillkor, såsom uppdaterade från tid till annan, ("**Villkoren**" eller " **dessa Villkor**") på ett så tydligt och lättförståeligt sätt som möjligt, men om du har några funderingar eller är tveksam över något ber vi dig att kontakta oss direkt, på [info@hemstod.se](mailto:info@hemstod.se) eller 010-214 66 77.

## 1. Allmänt

- 1.1 Dessa Villkor gäller mellan Hemstöd Förmedling i Sverige AB, org.nr. 559248-3951, med huvudkontor beläget utanför Linköping, Bränna 1, 585 75 Ljungsbro ("**Hemstöd**"), och dig som är Användare av Tjänsten.
- 1.2 Tjänsten erbjuds via webbplatsen [www.hemstod.se](http://www.hemstod.se) ("**Webbplatsen**"). På Webbplatsen finns kontaktformulär och övrig information om Hemstöd. Vidare finns en plattform som är hjärtat i Tjänsten. Det är i plattformen som data behandlas, hanteras och lagras. Webbplatsen och plattformen kallas gemensamt för "**Systemet**".
- 1.3 Hemstöd äger rätt att från tid till annan uppdatera och ändra dessa Villkor, men de Villkor som du godkände vid tiden för din beställning av ett Uppdrag gäller alltid den beställningen/ det Uppdraget. Alla ändringar kommer att framgå av senast publicerad version av Villkoren på Webbplatsen. Ändringar träder ikraft från det att du har accepterat Villkoren, det vill säga i samband med att du genomför en ny beställning. Beställare som inte själv är Mottagare ansvarar för att Mottagare är informerad om Villkoren och ändringar av dem.

## 2. Användarkonto och Användares information

- 2.1 För att kunna beställa Uppdrag behöver du registrera ett användarkonto i Systemet.
- 2.2 Varje Användare får bara registrera ett användarkonto. En Användares konto får endast användas av den Användare som registreringsuppgifterna avser. För att registrera ett användarkonto krävs att du är över 25 år.
- 2.3 Användaren är medveten om att Medmänniskor kommer att ta del av innehåll som laddas upp i Tjänsten. Användare ansvarar själv över att uppgifter som Användaren (eller annan genom Användarens konto) lägger upp inom Tjänsten är korrekta samt att de inte strider mot gällande lag och föreskrifter, i förekommande fall annans immateriella rättigheter, eller dessa Villkor. För det fall Hemstöd ändå finner att någon information som Användare lagt upp är stötande, olaglig eller av annan anledning otillåten, är olämplig eller i övrigt strider mot dessa Villkor förbehåller sig Hemstöd rätten att helt eller delvis radera sådan information och/eller stänga av Användarens konto.
- 2.4 Användare har rätt att när som helst avaktivera sitt användarkonto, genom meddelande till [info@hemstod.se](mailto:info@hemstod.se). Vänligen se [personuppgiftspolicy](#) för vilka uppgifter som måste sparas av juridiska skäl.
- 2.5 Hemstöd förbehåller sig rätten att avaktivera konton som inte har använts under en sammanhängande tid om tolv (12) månader.
- 2.6 Hemstöd förbehåller sig även rätten att inskränka, stänga ner eller avsluta ett användarkonto som tillhör en Användare om Hemstöd anser att Användaren orsakar problem eller utgör risk för skada för Hemstöd eller Medmänniska. Hemstöd har vidare rätt att vägra registrering av konto om Användaren tidigare innehaft ett konto och brutit mot användarvillkoren för Tjänsten.

### Användargenererat innehåll

- 2.7 Med Användargenererat innehåll avses det innehåll som Användare skapar och/eller lägger upp inom Tjänsten, som t.ex. innehållet i Användarens annons, i form av text och bild.
- 2.8 Användare garanterar att de personer som kan identifieras i det Användargenererade innehållet (inklusive för undvikande av missförstånd Användaren själv) samtycker till att medverka i det Användargenererade innehållet och att Hemstöd även kan komma att använda det Användargenererade innehållet i marknadsföringssyfte, dock alltid i enlighet med vår [Personuppgiftspolicy](#) som du kan ta del av.
- 2.9 Genom att lägga upp Användargenererat innehåll på Webbplatsen, ger Användaren Hemstöd rätt att fritt förfoga över det Användargenererade innehållet, genom att till exempel bearbeta, formateraspassa, lagra eller kopiera det för hantering inom Systemet.
- 2.10 Användare efterger alla krav på ersättning från Hemstöd för Hemstöds användning, inom Systemet, av det Användargenererade innehållet.

- 2.11 Användare ansvarar för att hålla Hemstöd skadeslöst för det fall att någon tredje part ställer krav på ersättning på grund av Användargenererat innehåll eller på grund av att Användare i övrigt har agerat i strid med dessa Villkor eller i strid med gällande lag eller tredje parts rättighet.

### 3. Avtal och beställning

- 3.1 För att använda Tjänsten som Beställare krävs att du har fyllt 25 år samt att du i Tjänsten lämnar uppgifter om namn, adress, personnummer, e-postadress och telefonnummer till både dig själv och Mottagaren. När Beställaren är någon annan än Mottagaren, måste Beställaren uppge vem som är Mottagare.
- 3.2 När du har slutfört din beställning på Webbplatsen avseende ett Uppdrag från en Medmänniska skickar vi på Hemstöd en orderbekräftelse till dig så snart som möjligt via e-post. När orderbekräftelsen skickas ingår du och Hemstöd ett bindande avtal om det specifika Uppdraget. Vi uppmanar dig att spara orderbekräftelsen för eventuella kontakter med Hemstöd.
- 3.3 Du som beställare ansvarar för att mottagaren samtycker och ger Medmänniskan tillträde till bostaden när Tjänsterna ska utföras. Om Mottagaren inte är hemma vid planerat besök eller inte har tillhandahållit nycklar och eventuellt kod på det sätt som du och Medmänniskan har kommit överens om har vi rätt att fakturera för det Uppdrag som var planerat att utföras vid det aktuella tillfället.
- 3.4 Första gången du och/eller Mottagaren träffar en Medmänniska är kontakten kostnadsfri, dock alltid maximerat till 2 timmar eller den tidsperiod som framgår av Hemstöds uppdragsbekräftelse. Detta är en möjlighet för Mottagare/Beställare att bekanta sig med Medmänniskan och utvärdera om de är intresserade av fortsatta Uppdrag med just den Medmänniskan. Beställaren ansvarar för valet av Medmänniska. Medmänniska bestämmer alltid själv vilka Uppdrag som Medmänniskan vill acceptera.
- 3.5 Avtal med Medmänniska ingås endast av Hemstöd, aldrig av Användare. Utförandet av enskilda Uppdrag överenskomms mellan Beställare och Hemstöd genom kontakt och beställning i Tjänsten. Beställaren ansvarar för att Mottagaren är informerad och samtycker till Uppdraget samt dessa Villkor.
- 3.6 Det är inte tillåtet för Användare att kontakta Medmänniskor via Hemstöd i syfte att rekrytera dem till tjänster som administreras och betalas utanför Hemstöd.
- 3.7 För att skydda Användares integritet och person har Medmänniska tystnadsplikt i och utanför utförande av Uppdrag, avseende all information som den inom Uppdraget får reda på om Användare.

### 4. Uppdrag och begränsningar

- 4.1 De tjänster och uppdrag som Medmänniskor utför genom Tjänsten, i enlighet med dessa Villkor, kallas för "**Uppdrag**".
- 4.2 Det är inte tillåtet för Medmänniska och Beställare/Mottagare att vid beställning och utförande av Uppdrag överenskomma om något som strider mot dessa Villkor.

- 4.3 Vid Uppdrag gäller bl.a., men inte begränsat till, följande begränsningar:
- i) Uppdraget ska vara utformat på så sätt att det i sin helhet innefattas av Skattemyndighetens beskrivning av "Hushållsnära tjänster" och ska kunna ge rätt till RUT-avdrag. RUT-avdrag behöver inte användas men Uppdraget ska vara utformat inom de begränsningar som RUT-avdrag kräver.
  - ii) Medmänniska får inte i någon del hjälpa till med, och Användare åtar sig att inte be Medmänniskan om, hjälp med betalningar eller av annan anledning ge Medmänniskan tillgång till Användares bankkonto, kortuppgifter, personliga koder, Bank-ID eller annan information som kan användas för att identifiera sig som eller överföra värde från Mottagare;
  - iii) Medmänniska får varken direkt eller indirekt ta emot gåvor, arv eller lån till ett värde över 350 kronor per år från Användare och Användare åtar sig att inte till Medmänniska lämna gåvor, arv eller lån till ett värde över 350 kronor per år.
  - iv) Uppdrag får inte omfatta vård av Användaren och Medmänniska får inte utföra vårdliknande tjänster. Detta gäller oavsett Medmänniskans kompetens och eventuella erfarenhet. Akuta händelser är undantagna.
  - v) Medmänniska och Användare får inte överenskomma om Uppdrag som är olagliga eller som kan anses stötande eller olämpliga, eller som innebär farliga moment såsom arbete med farliga redskap, kemikalier eller tungt arbete.
  - vi) Mottagare får inte använda eller vara påverkad av berusningsmedel (t.ex. alkohol) under Uppdrag.
  - vii) Uppdrag ska alltid påbörjas vid mottagarens bostad.
- 4.4 Hemstöd har rätt att ensidigt och omedelbart ändra, begränsa eller avbryta Uppdrag vid Hemstöds vetskap eller misstanke om att otillåtna tjänster/villkor överenskommits, utförs eller befaras komma att utföras.
- 4.5 Samtliga Uppdrag och ändringar av Uppdrag ska registreras i Systemet. Efter genomfört Uppdrag registrerar Medmänniskan hur lång tid Uppdraget tog i anspråk. Beställaren erhåller då meddelande via e-mail om att registrering är genomförd och kan kontrollera uppgifterna i Systemet. Vid synpunkter på/invändning mot rapporteringen ska Beställaren meddela Hemstöd så snart som möjligt.
- 5. Avbrytande av Uppdrag m.m.**
- 5.1 Hemstöd förbehåller sig rätten att ensidigt avbryta enskilda Uppdrag samt att återkalla sitt godkännande av ett Uppdrag innan Uppdraget påbörjats, om särskilda skäl föreligger, [såsom samarbetsproblem, arbetsmiljöproblem, legala hinder, ageranden i strid med dessa villkor eller andra liknande omständigheter]. Om Hemstöd inte godkänner eller avbryter Uppdraget eller återkallar sitt godkännande innan Uppdraget påbörjats upphör parternas avtal avseende det specifika

Uppdraget att gälla i dess helhet och varken Hemstöd eller berörd Användare ska ha något krav på den andra parten av vad slag det än må vara (exempelvis fullgörande eller ekonomiska krav) med anledning av det avbrutna eller inställda Uppdraget.

- 5.2 Om Användare eller Medmänniska får förhinder ska avbokning som utgångspunkt göras minst 24 h innan Uppdraget ska inledas, genom registrering i Systemet. Användare och Medmänniska får då e-mail om avbrutet uppdrag. Undantag gäller om Medmänniska eller mottagare drabbas av sjukdom eller olyckshändelse mindre än 24 h innan Uppdrag ska inledas och som förhindrar Medmänniska att utföra Uppdrag, varvid Beställare/Mottagare ska meddelas så snart som det är möjligt. Alla ändringar ska registreras i Systemet.
- 5.3 Vid avbokning enligt p. 5.2 (eller på grund av andra omständigheter utanför Hemstöds kontroll) ska varken Hemstöd eller berörd Användare ha något krav på den andra parten av vad slag det än må vara (exempelvis fullgörande eller ekonomiska krav) med anledning av det avbokade Uppdraget.

## 6. Ångerrätt m.m.

- 6.1 Vid beställning av Uppdrag genom Tjänsten gäller lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Vid ingående av avtal om Uppdrag enligt dessa Villkor har du som Beställare, enligt distansavtalslagen, en ångerrätt under 14 dagar.
- 6.2 I den mån Beställare önskar att ett Uppdrag utförs före utgången av fjorton (14) dagar från ingåendet av avtal avseende det specifika Uppdraget krävs uttryckligt avstående från ångerrätten.
- 6.1 Ångerrätten upphör när Uppdrag har avslutats eller som senast efter 14 dagar räknat från dagen efter att avtal om Uppdrag har ingåtts. Om Beställaren åberopar sin ångerrätt avseende ett specifikt Uppdrag har Hemstöd rätt till betalning för den del av Uppdraget som redan utförts.
- 6.2 Ångerrätten utnyttjas genom att du som Beställare i Systemet återkallar din beställning av Uppdrag.

## 7. Priser och betalning

- 7.1 Systemet i sig är gratis att använda (skapa konto, ta kontakt och komma överens om Uppdrag), så länge Uppdrag betalas via Hemstöd. Utfört Uppdrag faktureras av Hemstöd, enligt vid var tid gällande timpris inklusive moms.
- 7.2 Vid beställning av ett Uppdrag gäller, om inte annat särskilt avtalats, de priser som vid tidpunkten för beställningen anges på Webbplatsen. Om inget annat anges är samtliga priser angivna i svenska kronor (SEK) och inkluderar gällande moms. Totalpris för Uppdraget är beroende av Uppdragets längd (antal timmar).
- 7.3 Det åligger Beställaren att betala för det utförda Uppdraget, genom betalning via den betalningslösning som anvisas på Webbplatsen. Hemstöd fakturerar Beställaren i efterskott varje månad det antal timmar som Beställaren föregående månad köpt Uppdrag genom Tjänsten. Beställaren får fakturan per e-mail av en

Personuppgift och integritetspolicy.

Hemstöd förmedling i Sverige AB

Box 8, 585 07 Ljungsbro – 010-214 66 77 – [info@hemstod.se](mailto:info@hemstod.se)

Sida 5 av 8

betaltjänstleverantör. Betalningstiden är 15 dagar. När betalningen är genomförd erhåller Beställaren kvittens via Tjänsten.

- 7.4 Hemstöd strävar efter att Webbplatsen i största möjliga mån ska innehålla korrekt information. Vi reserverar oss dock för att Webbplatsen kan innehålla skrivfel och felaktiga priser och vi är inte bundna av priser som Beställaren inser eller borde ha insett att är felaktiga. Om ett felaktigt pris har angetts kommer vi att meddela dig och invänta eventuellt godkännande av det korrigerade priset innan orderbekräftelse skickas.
- 7.5 Beställare kan även behöva godkänna villkor från Hemstöds leverantör av betalningstjänst - [Fortnox Fakturaservice](#).

#### RUT-avdrag

- 7.6 Om Beställaren väljer att utnyttja RUT-avdrag för Uppdrag ansvarar Beställaren för att samtliga förutsättningar för RUT-avdrag är uppfyllda. Om Hemstöd inte får full ersättning från Skatteverket med avseende på Beställarens RUT-avdrag, är Beställaren skyldig att ersätta Hemstöd med ett belopp motsvarande bristen. Hemstöd har då rätt att debitera Beställaren detta belopp.
- 7.7 Eventuellt RUT-avdrag hanteras i övrigt enligt vid var tid gällande skattelagstiftning.

### **8. Systemets tillgänglighet**

- 8.1 Hemstöds målsättning är att Systemet ska vara tillgängligt för Användare dygnet runt, alla dagar i veckan. Hemstöd förbehåller sig dock rätten att vid exempelvis uppdateringar eller underhåll att tillfälligt, men under nödvändig tid, stänga ned Systemet. Hemstöd garanterar inte heller Systemets tillgänglighet i övrigt och kan inte hållas ansvarigt för eventuell skada som direkt eller indirekt orsakas Användare med anledning av att Systemet inte är tillgängligt viss tidpunkt.
- 8.2 Hemstöd har rätt att göra ändringar i Systemet och Tjänsten. Exempelvis kan ändringar göras på grund av anpassning till en ny teknisk miljö, ett ökat antal användare eller andra operativa skäl samt för att förbättra användarupplevelsen.

### **9. Immateriella rättigheter**

- 9.1 Upphovsrätten samt alla övriga immateriella rättigheter kopplade till Tjänsten och Systemet tillhör Hemstöd och/eller, i förekommande fall, Hemstöds licensgivare. Ingenting i dessa villkor ska, för undvikande av missförstånd, innebära någon överlåtelse eller upplåtelse av sådana rättigheter till Användare utöver rätten att använda Systemet i enlighet med vad som uttryckligen framgår av dessa Villkor. Det är förbjudet att utan Hemstöds samtycke använda sådant material på annat sätt än inom ramen för normal användning av Systemet. Det är därmed förbjudet att göra kopior - oavsett med vilken teknik det sker - av hela eller delar av innehållet i Systemet. Utan ett sådant samtycke är det också förbjudet att göra hela eller delar av innehållet i Systemet tillgängligt för allmänheten genom användning av Internet eller på annat sätt.

## 10. Integritet

- 10.1 Hemstöd är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Användares personuppgifter som behandlas i Systemet. Information om Hemstöds behandling av personuppgifter finns i [Hemstöds Integritetspolicy](#).

## 11. Hemstöds ansvar och ansvarsbegränsning

- 11.1 Hemstöds ansvar i relation till Användare är begränsat till vad som följer av tvingande lag.
- 11.2 Hemstöd har tecknat erforderliga försäkringar för Tjänsten och de särskilda Uppdrag som erbjuds inom ramen för Tjänsten.

## 12. Befriande omständighet

- 12.1 Hemstöd är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför Hemstöds kontroll ("**Befriande Omständighet**") och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Såsom Befriande Omständighet kan anses bl.a. myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof, pandemi, plötslig sjukdom, skada eller dödsfall eller annan olyckshändelse.
- 12.2 Vad som anges i punkt 12.1 ska gälla på motsvarande sätt i det enskilda Uppdraget om Medmänniska drabbas av Befriande Omständighet på sätt som anges ovan.

## 13. Synpunkter/klagomål på Tjänsten och/eller särskilda Uppdrag

- 13.1 Användare ska reklamera fel eller brist avseende ett utfört Uppdrag till Hemstöd inom skälig tid från det att Användare märkt, eller borde ha märkt, felet/bristen.
- 13.2 Om Användare önskar reklamera en Tjänst ska Hemstöd underrättas om detta via e-post till: [info@hemstod.se](mailto:info@hemstod.se). Användaren ska använda av Hemstöd anvisat formulär eller följa andra av Hemstöd givna instruktioner för reklamation och i förekommande fall inkomma med sådant underlag som efterfrågas.
- 13.3 Om du har andra synpunkter eller frågor gällande Tjänsten är du välkommen att kontakta Hemstöd per mail alternativt genom vår servicetelefon med nummer 010-214 66 77.

## 14. Tillämplig lag och tvister

- 14.1 Svensk materiell rätt ska gälla för Tjänsten och dessa Villkor.
- 14.2 Tvist som uppstår rörande Tjänsten (inklusive enskilda Uppdrag) eller tillämpning eller tolkning av dessa Villkor ska slutligt avgöras i svensk allmän domstol.

### Övrigt

- 14.3 Du som är konsument kan även vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), läs mer på [www.arn.se](http://www.arn.se).
- 

Dessa allmänna villkor för konsument fastställdes den 2021-10-04.