

Vilkår og betingelser - renholdere

1. Generelle bestemmelser -

RenVert er en digital markeds plass for kjøp og salg av renholdstjenester, hvor du kan innhente tilbud fra registrerte renholdere og inngå avtale om utførelse av renholdstjenester. Bestilling av tjenester, betaling og kommunikasjon mellom kunde og renholder skjer via RenVert sine plattformer (nettside og app). Disse vilkårene gjelder all bruk av **RenVert** og regulerer rettigheter og plikter knyttet til bruk av våre tjenester.

Disse vilkårene gjelder for alle personer som er registrert som tilbydere av renholdstjenester på **RenVert**. Mer informasjon er tilgjengelig på renvert.no.

Renholdere som tilbyr tjenester gjennom **RenVert** er selvstendig næringsdrivende og ikke ansatt i eller av RenVert AS. Alle avtaler om bestilling og utførelse av renholdsoppdrag inngås derfor direkte mellom kunden og renholderen. RenVert AS har følgelig ikke noe juridisk ansvar for utførelsen av tjenestene, utover det som uttrykkelig fremgår av disse vilkårene.

2. Registrering av virksomhet – Deltakelse i internt samarbeid

2.1 Ved registrering av en konto som renholder på **RenVert**, må du gjennomføre visse formelle prosesser knyttet til etablering av organisasjonsnummer, registrering av HMS-kort, samt inngåelse av deltakelse i et internt samarbeid der alle våre renholdere er organisert. Alle forhold knyttet til deltakelsen i det interne samarbeidet reguleres i en egen deltakeravtale ("Samarbeidsavtalen").

Samarbeidsavtalen har forrang foran disse vilkårene dersom det oppstår motstrid.

2.2 Alle registrerte renholdere er selv ansvarlige for å oppfylle alle krav knyttet til rollen som renholder, og plikter å informere oss dersom det skjer endringer som kan påvirke de formelle kravene beskrevet i punkt 2.1.

2.3 Vi vil i forbindelse med registrering av brukerkonto – eller på et senere tidspunkt – gjennomføre identitetskontroll av våre renholdere, og kreve nødvendig dokumentasjon som bekrefter at renholderen har lovlig adgang til å utføre betalt arbeid i Norge.

Mer om tjenesten – Bestilling av vaskeoppdrag

3.1 Alle vaskeoppdrag bestilles gjennom RenVert sine plattformer, hvor kunden får mulighet til å velge tidspunkt og sted for oppdraget, samt velge blant renholdere som er tilgjengelige for gjennomføring basert på sine registrerte kontoer. Vaskeoppdragene kan bestilles som enkeltoppdrag eller som gjentakende oppdrag over en definert periode.

En bindende avtale om utførelse av oppdraget anses som inngått når kunden har bekreftet oppdraget gjennom RenVert sine plattformer.

3.2 Kunden vil bli bedt om å angi et tidsestimat for oppdraget i forbindelse med bestillingen. Dersom du ser at den oppgitte tiden ikke er tilstrekkelig til å gjennomføre oppdraget på en tilfredsstillende måte, må du gi tilbakemelding til kunden og be om en utvidelse av tidsestimatet. Hvis kunden ikke godtar en slik utvidelse, må du likevel gjennomføre oppdraget innenfor det opprinnelige estimatet – selv om det innebærer at du ikke får fullført alt. Du kan ikke forvente ekstra betaling dersom du bruker mer tid enn estimert, med mindre dette er bekreftet av kunden gjennom RenVert sine plattformer.

3.3 Alle avtaler om utførelse av vaskeoppdrag, inkludert eventuelle tilleggstjenester, skal gjøres gjennom appen. Det er ikke tillatt å inngå direkte avtaler med kunden om utførelse av tjenester utenom appen. Det er heller ikke tillatt å bruke RenVert sine plattformer til markedsføring av produkter, tjenester eller andre formål enn bestilling og administrasjon av vaskeoppdrag.

3.4 Kunden kan når som helst før oppdraget har startet velge å kansellere oppdraget. Se også punkt 6 nedenfor. Ved sen avbestilling kan et avbestillingsgebyr påløpe, som spesifisert i appen.

3.5 Brudd på disse retningslinjene kan føre til at kontoen din blir midlertidig sperret eller slettet fra **RenVert**. Dette kan også medføre at du blir ekskludert fra det interne samarbeidet, se punkt 2.1 ovenfor og vilkårene i Samarbeidsavtalen.

4. Godtgjørelse – betalingsrutiner

4.1 Vederlaget for utførelsen av oppdraget avtales direkte med kunden i gjennom RenVert sine plattform. Eventuelle endringer i art, omfang eller tidspunkt for oppdraget kan medføre justering av vederlaget i henhold til disse vilkårene.

4.2 RenVert utbetaler avtalt vederlag for fullførte oppdrag to ganger i måneden – den 1. og 15. i hver måned. Oppdrag utført mellom den 11. og 25. utbetales den 1., og oppdrag mellom 25. og 10. utbetales den 15. Beregning av godtgjørelse fremgår av appen. Vederlagsmodellen kan bli endret for fremtidige oppdrag, for eksempel gjennom justering av tjenestegebyrer.

4.4 Ved uenighet mellom kunde og renholder om tjenestens utførelse, kan vi holde tilbake utbetaling i inntil 5 dager, jf. punkt 7.3 nedenfor.

Slik jeg forstår det vil selve oppdraget om rengjøringen inngås mellom renholder og en kunde via app eller nettside på renvert.no. Avtalen inngås mellom kunde og renholder, og Ren Vert AS er ikke tenkt som part i avtalen. Eventuelle reklamasjoner fra kunde vil altså måtte rettes direkte til renholder. Betalingen for tjenesten er tenkt gjennomført ved at beløpet for den bestilte tjenesten reserveres på appen/nettsiden. Fem dager etter fullført tjeneste overføres beløpet til renholder med eventuelt fratrukk av provisjon/gebyr.

Ifølge finansforetaksloven § 2-3 (1) kan betalingstjenester kun utføres av banker, kredittforetak, betalingsforetak mv. Som betalingstjenester regnes blant annet betalingstransaksjoner. Med betalingstransaksjoner menes «en handling som iverksettes av betaleren eller på dennes vegne eller av betalingsmottakeren for å innbetale, overføre eller ta ut betalingsmidler, uten hensyn til eventuelle underliggende forpliktelser mellom betaleren og betalingsmottakeren», jf. finansavtaleloven § 1-5 (6).

Etter hva jeg kan se vil det foreslåtte opplegget innebære at Ren Vert AS tilbyr betalingstjenester, herunder betalingstransaksjoner, som vil være konsesjonspliktig etter finansforetaksloven. Enkelte aktiviteter er unntatt fra finansforetaksforskriften, jf. finansforetaksforskriften § 1-7, men jeg kan ikke se at disse kommer til anvendelse her.

5. Tilgang – forberedelse av lokaler – utstyr

5.1 Kunden har ansvar for at renholder får tilgang til lokalene. Informasjon om nøkler, alarmkoder mv. skal utveksles direkte med kunden via appen.

5.2 Lokalet skal være tilgjengelig før oppdraget starter, slik at det kan utføres innen avtalt tidsramme. Kunden oppfordres til å rydde løse gjenstander slik at renholder har tilgang til alle områder.

5.3 Kunden har ansvar for at vaskeutstyr og andre nødvendige hjelpemidler (f.eks. støvsuger, kluter, rengjøringsmidler) er tilgjengelig og lett synlig for renholder før oppdraget starter. Se våre retningslinjer på renvert.no.

5.4 Kunden skal opplyse i bestillingen dersom det er dyr i hjemmet. Du er ikke ansvarlig for å flytte dyret under oppdraget.

6. Tidspunkt for oppdrag – forsinkelse og avbestilling

6.1 Tidspunkt for oppdraget avtales i appen og er bindende mellom renholder og kunde.

6.2 Dersom du ikke kan møte til avtalt tid, må du varsle kunden i god tid via RenVert sine plattformer og foreslå nytt tidspunkt. Hvis kunden ikke godtar endringen, kan de avbestille uten gebyr.

6.3 Ved avbestilling fra kunden tett opp mot oppdragets start, kan avbestillingsgebyr påløpe. Slike gebyrer vil bli utbetalt til deg etter vilkårene i punkt 4.2. RenVert forbeholder seg retten til å fastsette og endre vilkårene for når og hvordan slike gebyrer beregnes og utbetales.

7. Utførelse av oppdrag

7.1 Du er ansvarlig for å utføre oppdraget i tråd med retningslinjene for tjenestene som tilbys via **RenVert**. Mer informasjon om innhold og omfang finnes på renvert.no.

7.2 Dersom kunden ikke er fornøyd, kan de gi beskjed via nettsiden og appen. Kunden kan også gi vurdering av deg og utført oppdrag gjennom appens vurderingssystem.

7.3 Dersom kunden mener oppdraget ikke er tilfredsstillende utført, kan de be om å holde tilbake utbetaling inntil saken er avklart. I slike tilfeller vil utbetaling holdes igjen i inntil 5 dager. Etter 5 dager vil vederlaget bli utbetalt til deg, uavhengig av om saken er løst eller ikke.

8. Ansvar for tjenesten og avtaleutførelse – forsikring

8.1 Vi gjør vårt beste for å sikre en god opplevelse for både kunder og renholdere på **RenVert**, men kan ikke garantere at nettsiden og appen alltid fungerer som den skal. Det kan oppstå tekniske feil eller midlertidig utilgjengelighet. Vi fraskriver oss økonomisk ansvar for tap eller skade som følge av dette. Vi kan varsle om feil via SMS, e-post eller annen hensiktsmessig kanal.

8.2 Alle renholdere på **RenVert** er selvstendig næringsdrivende og ikke ansatt hos RenVert AS. Vi har derfor ikke arbeidsgiveransvar eller annet rettslig eller økonomisk ansvar for kvalitet, tap eller skade som kan oppstå i forbindelse med oppdraget – inkludert, men ikke begrenset til, personskaade, tingskaade, tyveri eller andre lovbrudd.

8.3 Vi ønsker å bidra til gode kundeopplevelser og vil forsøke å bistå med å løse eventuelle tvister mellom kunde og renholder på en smidig måte. Vi kan imidlertid ikke involveres direkte i konflikter utover det som fremgår av disse vilkårene.

8.4 Det er etablert forsikringsordninger som kan dekke tap og skader knyttet til oppdrag gjennomført via **RenVert**. Gjeldene vilkår finnes på renvert.no.

9. Personopplysninger – personvernerklæring

9.1 Vi forplikter oss til korrekt behandling av personopplysninger som samles inn ved bruk av **RenVert**. All informasjon behandles i henhold til gjeldende personvernlovgivning. Vår til enhver tid gjeldende personvernerklæring finnes på renvert.no.

Vi opplyser om at økonomisk informasjon (som omsetning) vil kunne gjøres tilgjengelig for skattemyndighetene i forbindelse med rapportering mv.

10. Varighet og oppsigelse

10.1 Disse vilkårene gjelder for alle oppdrag du tilbyr og utfører via **RenVert**, og gjelder inntil du avslutter ditt kundeforhold. For mer informasjon om avslutning henvises det **RenVert**.

10.2 Vi forbeholder oss retten til å slette kontoen din ved vesentlige eller gjentatte brudd på disse vilkårene.

11. Immaterielle rettigheter

11.1 **RenVert AS** eier alle rettigheter til **RenVert sine plattformer**, nettside, appen og tilhørende varemerker. Du har kun bruksrett til plattformene og tjenestene slik det er beskrevet i disse vilkårene. Enhver annen bruk kan utgjøre brudd på våre rettigheter og medføre ansvar og/eller rettslige sanksjoner.

12. Lovvalg og tvisteløsning

12.1 Dersom vi ikke lykkes med å løse en uenighet i minnelighet, skal saken behandles av Bergen tingrett.