

Bilaga 3.

Om avvikelsen som har konstaterats i kvalitetsuppföljningen inte blir åtgärdad inom avtalad tid, har kunden rätt att uppbära 50 euro/timme (moms 0 %) av leverantören för kostnaderna förorsakade av extra granskningar, samt resekostnaderna.

Om underhållsstädningen trots reklamation eller korrigerande åtgärder inte motsvarar krav fastställda i avtalet, eller om en försummad eller felaktig arbetsprestation inte blir korrigerats, har kunden rätt att få ersättning enligt tabellen i bilaga 2.

Leverantören skall ges tillfälle att bli hörd i ärendet.

2.

SANKTIONS- OCH PÅFÖLJDSAVGIFTER (MOMS 0 %)

Felaktig arbetsprestation eller service

Sanktion

Felaktig arbetsprestation eller service	SANKTION		
Anmärkningar skall framföras skriftligt. Andra anmärkningen kan framföras tidigast 5 vardagar efter framförandet av den första anmärkningen. Reklamation skall framföras skriftligt. Reklamation kan även framföras efter en eller två anmärkningar. Böter kan uppbäras endast av framförda anmärkningar/reklamationer. Exempel: Kunden är tvungen att anmärka om brister i periodarbete eller att underhållsstädningen inte har utförts i alla utrymmen. Kunden har rätt att uppbära 150 euro i böter. Om saken inte är åtgärdad inom 5 vardagar efter den första anmärkningen, har kunden rätt att uppbära 300 euro i böter för den andra anmärkningen. Om bristen inte har korrigerats inom 5 dagar efter den andra anmärkningen har framförts skriftligt, kan kunden reklamera skriftligt och uppbära 500 euro i böter.	Anmärkningspåföljd (om brist har upptäckts, kan en betalningspåföljd av sanktionskaraktär uppbäras)	Anmärkning (om det finns anledning att anmärka för samma felaktighet en annan gång, kan en betalningspåföljd av sanktionskaraktär uppbäras)	Reklamation (om det är nödvändigt att reklamera om en felaktighet, kan en betalningspåföljd av sanktionskaraktär uppbäras)
-Om det inte finns tillräckligt med städpersonal och ingen underhållsstädning i utrymmen blir gjord	150 euro	300 euro	500 euro

-På grund av underbemanning av städpersonal är underhållsstädning i utrymmen delvis bristfällig -Ouppnåelighet av arbetsledaren i problemsituationer under tjänstetid -Utrymmen är städade, men kvaliteten av underhållsstädning motsvarar inte servicenivån definierad i avtalet -Antal godkända markeringar i kvalitetsbedömning utfört med visuell metod är under 80 % (t.ex. uppföljningsformulär gällande kvalitet) -Städpersonalens yrkesskicklighet (kompetens, språkkunskaper) motsvarar kraven av objektet.			
-Försummelse av arbetsledning (t.ex. bristfällig introduktion, kunden varit tvungen att ansvara för introduktion i arbetet) -Tydliga brister i städpersonalens arbetskläder, t.ex. inte serviceleverantörens arbetskläder - Sanitetsartiklar (wc-papper, tvål osv.) saknas i sanitetsutrymmen	100 euro	200 euro	300 euro