

VILLKOR FÖR PRIVATKUNDER

Allmänna villkor

Villkor för bokning, pris, hembesök, RUT, reklamation och ångerrätt när du anlitar BokaFixare.

Version 2026-07-24.5

Gäller från 24 juli 2026

Först och viktigast

Tvingande konsumentlagstiftning gäller alltid före villkor som skulle ge dig sämre rättigheter. Villkoren kompletterar lagen och beskriver hur våra uppdrag fungerar i praktiken.

1 Omfattning och tillämpliga regler

Villkoren gäller när du som privatperson beställer installation, montering, teknikhjälp eller annan praktisk hjälp i hemmet genom BokaFixare. BokaFixare är en tjänst som tillhandahålls av Tervano, org.nr 951023-1237. Med "vi" avses Tervano, med "du" avses kunden och personen som utför uppdraget kallas utföraren.

Tervano är din avtalspart även när uppdraget utförs av en anställd eller en anlitad underleverantör. Vi ansvarar för utförandet på samma sätt som om vi hade utfört arbetet själva.

När konsumenttjänstlagen (1985:716) är tillämplig gäller den före dessa villkor. Vid köp av material eller produkter gäller konsumentköplagen (2022:260). Vid avtal på distans eller utanför affärslokal kan lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler gälla.

Individuellt överenskomna villkor i offert eller orderbekräftelse gäller före dessa standardvillkor. Tjänstebeskrivningen anger vad som ingår i den valda tjänsten.

2 Bokning och avtal

En bokningsförfrågan på webbplatsen är en begäran om att få ett uppdrag utfört. Avtalet blir bindande när vi skriftligen bekräftar uppdragets innehåll, pris och tid, eller när vi på annat tydligt sätt kommer överens om detta.

Du godkänner villkoren aktivt i samband med bokningsförfrågan. Den version som godkänns sparas tillsammans med förfrågan. Om villkoren behöver ändras väsentligt innan avtalet bekräftas informerar vi dig.

En senare villkorsversion gäller inte retroaktivt för ett redan ingånget avtal om vi inte uttryckligen kommer överens om det eller ändringen följer av tvingande lag. Avtalet gäller tills det bekräftade uppdraget och parternas skyldigheter med anledning av det har slutförts.

Du ansvarar för att kontakt-, adress- och övriga uppgifter är riktiga och för att meddela oss om något förändras. Om du bokar för någon annan ska du ha personens tillåtelse och tydligt ange vem som är kund, vem som tar emot besöket och vem som ska begära ett eventuellt RUT-avdrag.

3 Så utförs tjänsten

Vi utför tjänsten fackmässigt när konsumenttjänstlagen är tillämplig, tar till vara dina intressen och samråder med dig om det behövs. Vi ska också avråda från arbete som du inte kan förväntas ha rimlig nytta av.

Fastpristjänster omfattar momenten i den aktuella tjänstebeskrivningen. Resa till adresser inom vårt ordinarie serviceområde, som omfattar Malmö kommun och Lunds kommun, ingår i det angivna priset om inget annat uttryckligen anges. Material, utrustning och andra moment ingår endast när det framgår av tjänstebeskrivningen, offerten eller orderbekräftelsen.

Du ska se till att nödvändig utrustning, material, ström, internetanslutning och åtkomst finns på plats. Om tjänsten inte kan slutföras på grund av saknad eller defekt utrustning stämmer vi av nästa steg och eventuell kostnad innan ytterligare arbete bokas.

Du ansvarar för att före besöket frigöra ett tillräckligt arbetsutrymme och flytta möbler, lösöre och andra föremål som inte omfattas av uppdraget. Du ska också på lämpligt sätt skydda känsliga golv, väggar, möbler och andra ytor som inte ska bearbetas inom uppdraget, om vi inte skriftligen har avtalat att sådant skydd ingår. Vi ska alltid vidta de skyddsåtgärder som skäligen krävs för att tjänsten ska utföras fackmässigt.

Vi ansvarar inte för skada i den utsträckning den har orsakats av att du inte har fullgjort dessa förberedelser eller inte har informerat oss om ett känt förhållande på platsen, och vi inte skäligen kunde förutse eller undvika skadan. Vi ansvarar däremot för skada som följer av fel eller försummelse från vår sida samt i övrigt enligt tvingande lag. Om både du och vi har bidragit till en skada bedöms ansvar och ersättning enligt tillämplig lag.

Du ska informera oss om förhållanden på platsen som kan påverka säkerheten eller arbetet. Vi får pausa eller avstå från arbete som inte kan utföras lagligt eller på ett rimligt säkert sätt. Vi förklarar då orsaken och försöker, när det är möjligt, komma överens med dig om en säker lösning.

Teknisk felsökning kan visa att ett problem inte går att lösa med befintlig hårdvara, mjukvara eller tjänst från tredje part. Du betalar då för avtalat och faktiskt utfört felsökningsarbete, men vi lovar inte ett visst tekniskt resultat om det inte uttryckligen avtalats.

4 Pris, tillägg och betalning

Priser på kundwebben anges inklusive moms om inget annat framgår. Av tjänstebeskrivningen, offerten eller orderbekräftelsen ska det framgå om du betalar fast pris, ungefärligt pris eller löpande pris och hur priset i så fall beräknas.

En tjänst kan ha en separat startavgift. Beloppet framgår av tjänstebeskrivningen och bokningsöversikten. Om flera valda tjänster har en startavgift tas den högsta avgiften ut en gång per bokning. Startavgiften anges skriftligen innan bokningen bekräftas och ska godkännas av dig innan avtalet blir bindande. Ingen startavgift tas ut om den inte har avtalats i förväg. Startavgiften är inte RUT-grundande.

För adresser utanför vårt ordinarie serviceområde kan vi efter en individuell bedömning erbjuda uppdraget mot ett annat pris eller särskilda villkor. Eventuella resekostnader samt parkerings-, bro- eller färjeavgifter får endast debiteras när de har angetts och godkänts innan bokningen bekräftas. Sådana kostnader berättigar inte till RUT-avdrag.

När konsumenttjänstlagen gäller får en ungefärlig prisuppgift normalt inte överskridas med mer än 15 procent, om vi inte har avtalat om en annan prisgräns eller har rätt till pristillägg enligt lag. Om inget pris har avtalats betalar du ett skäligt pris.

Tilläggsarbete eller material utanför överenskommen omfattning ska förklaras och godkännas av dig innan arbetet utförs, utom när lagen medger att ett begränsat tilläggsarbete behöver göras för att undvika allvarlig skada.

Fakturerings sker normalt när uppdraget är slutfört. Förfallodag och betalningsuppgifter framgår av fakturan. Du har rätt att begära en specificerad räkning som gör det möjligt att bedöma arbetets art och omfattning och, om priset inte är fast, hur priset har beräknats. Påminnelseavgift, dröjsmålsränta och inkassokostnader får tas ut när det har avtalats och är tillåtet enligt lag.

En faktura kan administreras eller överlåtas till en extern fakturerings- eller finansieringspartner. Det förändrar inte dina rättigheter gentemot oss avseende tjänstens utförande.

5 Besökstid, avbokning och återbesök

Besökstiden bestäms gemensamt och blir reserverad när den har bekräftats. Meddela avbokning eller önskemål om ny tid till info@bokafixare.se eller via den personliga kundlänken.

En bekräftad besökstid ska avbokas senast tre timmar före start. Vid senare avbokning, uteblivet tillträde eller om nödvändig utrustning saknas kan en avbokningsavgift på 598 kr tas ut, i den utsträckning avgiften motsvarar våra kostnader och är tillåten enligt lag.

Om ett återbesök krävs därför att utrustning eller delar som du ansvarar för saknades eller var defekta kan en återbesöksavgift på 548 kr tas ut efter att vi informerat dig. Återbesök för att rätta ett fel som vi ansvarar för är kostnadsfritt.

Du kan avbeställa en tjänst innan den är slutförd. Vi kan då ha rätt till ersättning för utfört arbete, nödvändiga kostnader och annan ersättning som följer av tillämplig lag.

Vi kan behöva flytta en bekräftad besökstid om tjänsten tillfälligt inte kan utföras på grund av exempelvis plötslig sjukdom eller olycka, myndighetsbeslut, krig, allvarlig samhällsstörning eller annat hinder utanför vår rimliga kontroll. Vi meddelar dig så snart som möjligt och erbjuder, i samråd med dig, en ny tid utan extra kostnad.

Om förseningen beror på ett hinder utanför vår kontroll som vi inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följder vi inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ansvarar vi inte för skada som förseningen orsakar, i den utsträckning tvingande lag medger det. Detta begränsar inte dina övriga rättigheter vid dröjsmål enligt tillämplig konsumentlagstiftning.

6 Teknik, konton och kunddata

Du ansvarar för att ha en aktuell säkerhetskopia av viktig information innan arbete på dator, telefon, lagring eller annan utrustning påbörjas. Du ska ha rätt att ge oss åtkomst till den utrustning, de konton och det innehåll som uppdraget gäller. Lösenord och åtkomstuppgifter ska bara lämnas när de behövs för uppdraget.

Vi ska hantera din utrustning omsorgsfullt och ansvarar för fel eller skada i den omfattning som följer av tvingande lag och det avtalade uppdraget. Denna punkt begränsar inte dina lagstadgade rättigheter.

Vi ansvarar för vårt eget arbete men inte för ett bakomliggande fel, en driftstörning eller en ändring i en produkt eller tjänst som tillhandahålls av en oberoende tredje part och som vi inte har orsakat. Om en sådan omständighet påverkar uppdraget informerar vi dig och stämmer av möjliga nästa steg. Detta begränsar inte vårt ansvar för den installation, rådgivning eller felsökning som vi själva har utfört.

Hur vi behandlar personuppgifter i samband med bokning, kundkontakt och utförande beskrivs i vår [integritetspolicy](#).

Vi hjälper inte till med olagligt innehåll, obehörig åtkomst, kringgående av säkerhet eller användning av programvara utan nödvändig licens. Uppdraget kan avbrytas om det inte kan utföras lagligt eller säkert.

7 Fel, försening och reklamation

Om du anser att tjänsten är felaktig ska du kontakta oss på info@bokafixare.se och beskriva felet. Reklamera så snart som möjligt efter att felet upptäckts. En reklamation inom två månader räknas normalt alltid som gjord i rätt tid.

När konsumenttjänstlagen gäller kan reklamationstiden vara tre år för arbete på lösa saker och tio år för arbete på mark, byggnader eller andra fasta saker. Du har i första hand rätt att få ett fel som vi ansvarar för avhjälpt utan kostnad och inom skälig tid.

Om undersökningen visar att problemet inte beror på vår tjänst kan en rimlig felsöknings- eller kontrollavgift tas ut, men bara om vi har informerat dig om avgiften i förväg.

Vid fel eller försening kan du ha rätt att hålla inne betalning, kräva avhjälpande eller slutförande, få prisavdrag, häva avtalet eller kräva ersättning enligt tillämplig lag.

Läs mer hos [Konsumentverket](#).

8 RUT-avdrag

För vissa tjänster i eller nära bostaden kan du få preliminärt RUT-avdrag. Det gäller bland annat vissa IT-tjänster samt montering och demontering av fristående möbler och annat lösöre som ingår i ditt bohag. Platsbyggd fast inredning omfattas inte av RUT-reglerna för möblering. Avdraget får uppgå till högst 50 procent av godkänd arbetskostnad inklusive moms. Material, utrustning, resor, administration och distanssupport omfattas inte.

Priset "efter RUT" på webbplatsen är preliminärt och förutsätter att tjänsten, bostaden, betalningen och du som köpare uppfyller Skatteverkets villkor samt att du har tillräckligt skatteutrymme. Betalningen behöver ske elektroniskt.

Vi redovisar arbetskostnaden och ansöker om utbetalning hos Skatteverket efter att arbetet har utförts och du har betalat. Om Skatteverket helt eller delvis avslår ansökan av ett skäl som rör dig, bostaden, betalningen, tjänstens rätt till avdrag eller ditt återstående avdragsutrymme är du betalningsskyldig för den återstående delen. Vi informerar dig om beslutet och underlaget för kravet. Du ansvarar däremot inte för ett uteblivet avdrag som enbart beror på att vi, trots att du har fullgjort dina skyldigheter, inte har lämnat in en korrekt ansökan i rätt tid.

Läs aktuella regler hos [Skatteverket](#).

9 Ångerrätt vid distansavtal

När avtalet ingås på distans eller utanför vår affärslokal har du normalt rätt att ångra avtalet inom 14 dagar. För en tjänst räknas fristen normalt från dagen efter att avtalet ingicks.

Om du uttryckligen begär att tjänsten ska börja utföras under ångerfristen och sedan ångrar dig kan du behöva betala en proportionell och skälig del för det som hunnit utföras. Om du inte uttryckligen har begärt att tjänsten ska börja under ångerfristen tar vi inte betalt med stöd av den regeln. Ångerrätten upphör när tjänsten har fullgjorts helt endast om du i förväg uttryckligen har samtyckt till att arbetet börjar och accepterat att ångerrätten då upphör.

Du behöver inte ange något skäl. Använd vår [ångerfunktion](#), mejla info@bokafixare.se eller använd [Konsumentverkets ångerblankett](#). Ångerfunktionen ger omedelbart ett mottagningsnummer.

10 Kontakt och tvistlösning

Frågor, reklamationer, avbokningar och andra meddelanden skickas till info@bokafixare.se. Ange gärna boknings- eller orderreferens så att vi kan hjälpa dig snabbare.

Om vi inte kommer överens kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), som prövar tvister mellan konsumenter och företag och lämnar en rekommendation. Läs mer på arn.se.

Svensk lag tillämpas på avtalet, utan att det begränsar det konsumentskydd du har enligt tvingande lag.