

SÆRVILKÅR FOR PRAKTISKE SERVICETJENESTER I PRIVATE HJEM

Personvern, trygghet og tydelige grenser - med særlig hensyn til eldre kunder

Versjon	00.01
Gyldig fra	24.07.2026
Virksomhet	Ahmadi Trygg Småservice
Organisasjonsnummer	938 046 050

Disse særvilkårene gjelder sammen med «Alminnelige avtalevilkår for Ahmadi Trygg Småservice». Ved motstrid går den konkrete serviceavtalen foran særvilkårene, og særvilkårene går foran de generelle vilkårene for forhold som gjelder løpende servicetjenester i private hjem.

1. Formål

Formålet er å gi kunden trygg, respektfull og praktisk hjelp i hjemmet innenfor et tydelig avtalt omfang. Tjenesten kan være særlig egnet for eldre kunder, personer som ønsker hjelp med praktiske oppgaver, pårørende som ønsker forutsigbar oppfølging av bolig og kunder med behov for faste eller periodiske servicetjenester.

Tjenesten skal bidra til en enklere og tryggere hverdag uten å overta kundens selvbestemmelse, private ansvar eller kontakt med offentlige helse- og omsorgstjenester.

2. Tjenestens karakter

Ahmadi Trygg Småservice tilbyr praktiske service-, vedlikeholds- og oppfølgingstjenester. Virksomheten er ikke en helse- eller omsorgstjeneste og tilbyr ikke hjemmesykepleie, medisinsk behandling eller personlig pleie.

Tjenesten innebærer ikke at virksomheten overtar et generelt ansvar for kundens helse, sikkerhet, økonomi, daglige omsorg eller personlige forhold. Alle oppgaver skal være klart avtalt og ligge innenfor virksomhetens kompetanse, kapasitet og forsikringsmessige rammer.

3. Tjenester som kan avtales

- enkelt tilsyn med bolig og eiendom
- kontroll av synlige forhold i hjemmet
- kontroll av dører, vinduer, lys og enkle tekniske funksjoner
- utskifting av lyspærer, batterier og mindre forbruksartikler
- enkel montering og praktiske tilpasninger
- mindre vedlikeholds- og reparasjonsarbeider
- sesongbasert oppfølging av boligen
- enkel utendørs oppfølging
- mottak av håndverkere eller leveranser etter særskilt avtale
- organisering av mindre praktiske oppgaver
- enkel hjelp med bestilling av varer eller tjenester
- innkjøp av dagligvarer, henting av ferdig bestilte varer og levering til boligen når dette er særskilt avtalt

Oppgaver som innkjøp og ærender må fremgå av serviceavtalen, arbeidsordren eller en skriftlig bestilling fra kunden.

4. Tjenester som ikke inngår

Følgende inngår ikke, med mindre virksomheten senere får nødvendige godkjenninger og det inngås en egen lovlig avtale:

- personlig hygiene, kroppsvask og intim bistand
- toalettbesøk eller påkledning som krever omsorgsfaglig hjelp
- mating ved svelgevansker eller medisinske behov
- løfting, forflytning eller støtte av personer med fallrisiko

- utdeling, dosering eller administrering av medisiner
- vurdering av sykdom, skade eller helsetilstand
- sårstell, injeksjoner eller annen helsehjelp
- psykisk helsehjelp
- nattlig tilsyn som erstatter omsorgstjeneste
- kontinuerlig tilstedeværelse eller vakthold

Virksomheten kan ikke brukes som erstatning for hjemmetjeneste, hjemmesykepleie, BPA, verge, ledsagertjeneste eller annen omsorgstjeneste. Når behovet går utover tjenesteområdet, bør kunden eller pårørende kontakte kommunen, fastlege, hjemmesykepleie eller annen relevant faginstans.

5. Kundens selvbestemmelse og verdighet

Kunden skal møtes med respekt, ro og verdighet og bestemmer selv over sitt hjem, sine eiendeler, hvilke rom virksomheten får adgang til, hvilke oppgaver som skal utføres, hvem som kan motta informasjon og om en oppgave skal stanses eller endres.

Virksomheten skal ikke presse kunden til å kjøpe tjenester, varer eller løsninger. Det skal tas særlig hensyn dersom kunden er eldre, usikker, har redusert oversikt eller trenger ekstra tid. Vesentlige endringer, større innkjøp og nye økonomiske forpliktelser skal normalt bekreftes skriftlig.

6. Kontakt med pårørende

Informasjon kan bare gis til pårørende eller andre kontaktpersoner når kunden har samtykket, det foreligger gyldig fullmakt eller virksomheten har annet lovlig grunnlag.

Avtalen bør angi hvem som er godkjent kontaktperson, hvilke opplysninger vedkommende kan motta, hvilke avgjørelser vedkommende kan ta og når virksomheten skal kontakte personen.

Et generelt ønske fra en pårørende gir ikke automatisk rett til informasjon eller beslutningsmyndighet. Kunden kan trekke tilbake eller endre samtykket når som helst.

7. Personvern og konfidensialitet

Virksomheten skal behandle opplysninger lovlig, rettferdig og transparent. Det registreres bare opplysninger som er nødvendige for avtale, planlegging, utførelse, sikkerhet, dokumentasjon, fakturering og lovpålagte krav.

Opplysninger om helse, funksjonsnivå, familieforhold eller andre private forhold skal ikke registreres med mindre dette er nødvendig, lovlig og relevant. Ansatte, innleide og underleverandører skal behandle det de ser eller får vite i kundens hjem konfidensielt. Informasjon skal ikke deles med uvedkommende.

8. Bilder og dokumentasjon i hjemmet

Bilder kan tas når det er nødvendig for å dokumentere tekniske forhold, utført arbeid, innhente pris eller faglig vurdering eller følge opp en avtalt oppgave. Bildene begrenses så langt mulig til arbeidsområdet.

Private dokumenter, personer, medisiner, familiebilder, verdigjenstander og andre uvedkommende forhold skal ikke fotograferes. Bilder fra hjemmet brukes ikke i markedsføring uten uttrykkelig og separat samtykke. Samtykke til arbeidsdokumentasjon er ikke samtykke til publisering.

9. Adgang til boligen

Adgang skal skje på avtalt tidspunkt og for avtalt formål. Virksomheten skal ikke gå inn i rom eller åpne skap, skuffer, beholdere eller private oppbevaringssteder uten at dette er nødvendig og uttrykkelig avtalt.

Dersom kunden ikke er hjemme, skal adgang uten kundens tilstedeværelse være skriftlig avtalt. Boligen skal forlates i forsvarlig stand, og berørte dører og vinduer kontrolleres etter avtalen.

10. Nøkler, adgangskoder og alarmer

Mottak av nøkkel, adgangskort, kode eller alarmopplysninger skal dokumenteres. Nøkler skal så langt mulig merkes uten navn eller full adresse, oppbevares utilgjengelig, ikke kopieres uten tillatelse og bare brukes til avtalt oppdrag.

Adgangskoder skal ikke lagres eller deles mer enn nødvendig. Tap eller mistanke om misbruk meldes uten unødig opphold. Ved avslutning returneres nøkler og adgangsmidler, og returen bør dokumenteres.

11. Innkjøp og praktiske ærender

Innkjøp utføres bare når dette er avtalt eller godkjent. Kunden bør oppgi varer, mengder, merker eller alternativer, prisgrense og om erstatningsvarer kan kjøpes.

Virksomheten skal ikke kjøpe alkohol, tobakk, pengespill, reseptpliktige medisiner eller andre aldersbegrensede eller regulerte produkter som del av ordinær service. Reseptfrie apotekvarer kan bare hentes eller kjøpes når produktet er tydelig spesifisert. Virksomheten gir ikke medisinske råd.

Alle kjøp skal dokumenteres med kvittering eller tilsvarende dokumentasjon.

12. Betaling av kundens varer

Som hovedregel skal kunden betale varer på en måte som reduserer kontanthåndtering og økonomisk risiko. Kunden kan bestille og betale selv, betale direkte til leverandør, gi avtalt forskudd eller få dokumenterte utlegg fakturert.

Virksomheten skal ikke ha fri tilgang til kundens bankkonto, BankID, betalingskort, PIN-kode eller nettbank. BankID og personlige sikkerhetskoder skal aldri utleveres. Virksomheten tar ikke ut kontanter eller gjennomfører bankoverføringer på kundens vegne.

Kontanter bør unngås. Dersom de unntaksvis brukes, skal mottatt beløp, kjøp, kvittering og tilbakebetaling dokumenteres.

13. Fullmakt og økonomiske disposisjoner

Virksomheten har ingen generell fullmakt til å opptre på kundens vegne. Uten særskilt skriftlig fullmakt kan virksomheten ikke inngå avtaler i kundens navn, bestille større varer eller tjenester, si opp avtaler, representere kunden overfor bank, forsikring eller myndighet, selge eller gi bort eiendeler eller ta økonomiske beslutninger.

En fullmakt skal være tydelig, avgrenset og knyttet til konkret oppgave eller periode. Virksomheten kan avslå å bruke fullmakten ved uklarhet, interessekonflikt eller urimelig ansvar.

14. Gaver, lån og private økonomiske forhold

Virksomheten skal ikke låne penger av kunden, etablere private låneordninger, ta imot større gaver, kjøpe eiendeler til underpris eller inngå private økonomiske avtaler utenfor den ordinære tjenesten.

Mindre oppmerksomheter av ubetydelig verdi kan mottas når dette er naturlig og ikke påvirker det profesjonelle forholdet. Ved tvil skal gaven avslås.

15. Kundens eiendeler og private områder

Bolig og eiendeler skal behandles med forsiktighet. Private dokumenter, post, medisiner, smykker, penger og andre verdigjenstander håndteres ikke uten at det er nødvendig og særskilt avtalt.

Virksomheten skal ikke lete etter gjenstander uten tydelig tillatelse. Synlige penger, medisiner eller verdigjenstander flyttes normalt ikke. Dersom flytting er nødvendig for arbeidet, informeres kunden.

16. Medisiner og medisinsk utstyr

Virksomheten skal ikke dosere medisiner, legge medisiner i dosett, kontrollere inntak, gi doseringspåminnelser som omsorgstjeneste eller gi råd om bruk og dose.

Etter konkret avtale kan virksomheten hente en ferdig ekspedert apotekbestilling eller plassere en lukket leveranse på avtalt sted. Medisinsk utstyr som krever opplæring, kalibrering eller helsefaglig vurdering håndteres av relevant fagperson.

17. Transport og ledsagelse

Transport eller ledsagelse inngår ikke automatisk. Det kan bare tilbys når dette er særskilt avtalt, kjøretøy, forsikring og ansvar er avklart, oppgaven ikke innebærer omsorgsfaglig bistand og kunden kan gå inn og ut av kjøretøyet uten uforsvarlig løfting eller helsehjelp.

Virksomheten kan avslå transport eller ledsagelse når kundens tilstand eller behov krever helse- eller omsorgsfaglig kompetanse.

18. Sikkerhet og uforsvarlige oppgaver

Virksomheten kan avslå eller avbryte en oppgave dersom den er ulovlig, utenfor avtalen, krever autorisasjon eller kompetanse virksomheten ikke har, arbeidsforholdet er farlig, noen opptrer truende eller trakasserende, det foreligger alvorlig hygienisk risiko eller oppgaven ikke kan utføres forsvarlig.

Virksomheten skal så langt mulig forklare hvorfor oppgaven ikke kan utføres og foreslå en tryggere løsning eller relevant faginstans.

19. Akutte situasjoner

Virksomheten er ikke en akuttjeneste og garanterer ikke kontinuerlig tilgjengelighet. Ved mulig akutt fare for liv, helse, brann, vannskade eller annen alvorlig skade kan virksomheten kontakte nødetater, kunden, avtalt kontaktperson, borettslag, sameie eller annen relevant instans.

Tiltaket begrenses til det som fremstår nødvendig og forsvarlig. Virksomheten stiller ikke medisinsk diagnose og overtar ikke ansvar som tilhører helsepersonell eller nødetater. Gjentatte behov for helsefaglig eller kontinuerlig oppfølging kan føre til at avtalen må endres eller avsluttes.

20. Bekymring for kunden

Ved alvorlig og konkret bekymring for kundens sikkerhet kan saken tas opp respektfullt med kunden. Kontakt med pårørende eller andre skal normalt skje i samsvar med kundens samtykke og personvernreglene.

Ved akutt fare kan nødvendig informasjon deles med nødetater eller relevant instans når det finnes lovlig grunnlag. Unødvendig registrering eller spredning av private opplysninger skal unngås.

21. Avtalte besøk

Serviceavtalen skal angi oppgaver, hyppighet, forventet varighet, pris, hvem som kan bestille tillegg, avbestillingsregler og kontaktperson ved avvik.

Et fast besøk innebærer ikke generelt tilsynsansvar mellom besøkene. Dersom kunden ikke åpner, følger virksomheten avtalt rutine, for eksempel å ringe kunden og deretter kontaktpersonen. Virksomheten går ikke automatisk inn uten uttrykkelig avtale eller når situasjonen klart tilsier at nødhjelp må kontaktes.

22. Avbestilling og manglende adgang

Kunden kan avbestille eller flytte besøk etter serviceavtalen. Ved sen avbestilling eller manglende avtalt adgang kan det faktureres et rimelig beløp for reisetid, avsatt tid og dokumenterte kostnader. Beløpet skal være tydelig opplyst og stå i rimelig forhold til faktisk tap.

23. Pris og fakturering

Pris kan avtales som timepris, fast pris per besøk, månedlig servicepakke, pris per oppgave eller kombinasjon. Varer, bom, parkering, kjøring, avfall, innkjøpstid og andre utlegg skal fremgå av avtalen eller fakturaen.

Kunden skal få dokumentasjon for varer og vesentlige utlegg. Tilleggsarbeid skal som hovedregel godkjennes før utførelse.

24. Løpende avtale og endringer

En løpende serviceavtale kan endres når behov, prisnivå, arbeidsomfang eller praktiske forhold endres. Vesentlige endringer skal varsles skriftlig i rimelig tid, og kunden skal få anledning til å vurdere endringen.

En ny versjon av særvilkårene gjelder ikke automatisk for eksisterende avtale. Endringer må aksepteres i samsvar med avtalen og norsk rett.

25. Oppsigelse

Oppsigelsesfristen skal fremgå av serviceavtalen. Dersom ingen frist er avtalt, bør avtalen kunne sies opp med rimelig varsel.

Virksomheten kan avslutte avtalen ved manglende betaling etter varsel, uforsvarlig samarbeid, behov som har utviklet seg til helse- eller omsorgshjelp, truende eller uakseptabel opptreden, gjentatte brudd på grensene for oppdraget eller uløste sikkerhetsforhold.

Så langt situasjonen tillater det, skal kunden varsles skriftlig og få en forståelig begrunnelse. Ved avslutning skal nøkler, dokumenter, ubrukte forskudd og andre forhold gjøres opp.

26. Klager og uenighet

Kunden skal kunne ta opp spørsmål eller klager uten å bli møtt defensivt eller respektløst. Virksomheten skal avklare hendelsen, kontrollere avtalen og dokumentasjonen, rette reelle feil og søke en rimelig praktisk løsning.

Fleksibilitet og frivillige løsninger vurderes konkret og innebærer ikke automatisk erkjennelse av juridisk ansvar. Uenighet som ikke løses ved dialog, behandles etter norsk rett og relevante klageordninger.

27. Forholdet til alminnelige vilkår

Disse særvilkårene regulerer forhold som er spesielle for praktiske servicetjenester i private hjem. For pris, betalingsmislighold, dokumentasjon, ansvar, lovvalg og andre forhold som ikke er særskilt regulert, gjelder «Alminnelige avtalevilkår for Ahmadi Trygg Småservice» i avtalt versjon.

Ufravelige regler i norsk lov går alltid foran avtalevilkårene.

28. Henvisning i den enkelte serviceavtalen

Følgende eller tilsvarende tekst bør tas inn i hver serviceavtale:

«Særvilkår for praktiske servicetjenester i private hjem, versjon 00.01, datert 24.07.2026, samt Alminnelige avtalevilkår for Ahmadi Trygg Småservice i den versjonen som er angitt i avtalen, er gjort tilgjengelig for kunden og utgjør en integrert del av denne avtalen. Tjenesten gjelder praktisk service og eiendomsoppfølging og er ikke en helse-, pleie- eller omsorgstjeneste. Oppgaver som innkjøp, ærender eller annen personlig praktisk bistand utføres bare når dette er uttrykkelig avtalt. Vilkårene gjelder frem til serviceavtalen og det økonomiske oppgjøret er avsluttet.»

Ahmadi Trygg Småservice

Org.nr. 938 046 050

<https://tryggvedlikehold.no/>