

ALMINDELIGE SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER FOR RENGØRING

1. AFTALEGRUNDLAGET

1.1 De Almindelige Salgs- og Leveringsbetingelser finder anvendelse på Skurebørsten rengøringsydelser m.v. i det omfang de ikke er blevet fraveget ved aftale imellem os.

2. SKUREBØRSTENS LEVERANCER

2.1 Leveranceomfang og -kvalitet

2.1.1 Skurebørsten leverer normalt rengøringsydelser på hverdage (dog undtaget helligdage) i tidsrummet fra kl. 8.00 – 16.00.

2.1.2 Skurebørsten skal levere rengøringsydelserne samvittighedsfuldt og fagligt kompetent i overensstemmelse med god professionel standard og praksis og som hovedregel på de aftalte tidspunkter.

2.2 Benyttelse af underleverandører

2.2.1 Skurebørsten har ret til at anvende underleverandører til at udføre rengøringsydelserne. Ethvert økonomisk krav fra underleverandøren er Kunden uvedkommende og alene Skurebørstens ansvar. Det er en betingelse for anvendelse af underleverandører, at Skurebørsten har – og bibeholder – den fulde kontrol med de arbejdsmetoder og fremgangsmåder, der anvendes af underleverandøren, og at Skurebørsten bærer det fulde ansvar for alle skader, der forvoldes af underleverandøren.

2.3 Reklamationer og ros

2.3.1 Hvis du har bemærkninger til kvaliteten af rengøringsydelsen, skal du inden 24 timer efter rengøringsbesøget, sende en e-mail til Skurebørstens kontaktperson med beskrivelse af dine observationer, herunder ros eller kritikpunkter. Vi vil herefter undersøge sagen og, hvis relevant, fremkomme med forslag til håndtering af eventuelle kritikpunkter, så ledes at kvaliteten i rengøringsydelsen opretholdes eller genoprettes.

3. KUNDENS MEDVIRKEN

3.1 Skurebørsten stiller krav om, at du sørger for oprydning før et rengøringsbesøg, så rengøringen kan udføres grundigt og effektivt.

3.2 Skurebørsten flytter ikke større møbler/maskiner (fx sofaer, reoler, komfur, køleskab, vaskemaskine) for rengøring, hvis der ønskes rengøring bag, skal disse være flyttet inden rengøringen påbegyndes. Andet kan aftales og vil fremgå af fremsendt tilbud.

3.3 Har du ønsker om brug af særlige produkter eller rekvisitter, skal du informere Skurebørstens kontaktperson derom, og, medmindre andet aftales, selv stille sådanne produkter og rekvisitter frem til medarbejdernes brug.

3.4 Du er som kunde forpligtiget til at give Skurebørsten besked, hvis der sker ændringer i dine telefonnumre eller e-mail adresser, da den løbende kommunikation og fakturering sker via e-mail.

4. ÆNDRINGSHÅNDBTERING

4.1 Ændring af tidspunkt for rengøringsbesøg

4.1.1 Du kan afbestille et rengøringsbesøg ved at sende en e-mail til Skurebørstens kontaktperson senest 2 dage før den dag, hvor rengøringsbesøget skal finde sted. Ved afbestilling mindre end 2 dage før dagen for det planlagte rengøringsbesøg, kan Skurebørsten opkræve et afbestillingsgebyr på kr. 200,-kr. der medtages på næste faktura.

4.1.2 Du kan sætte rengøringen i bero i en periode, eksempelvis i en ferieperiode. I så fald skal du meddele dette til Skurebørstens kontaktperson senest 1 måned før den dato, hvorfra rengøringen ønskes sat i bero.

4.1.3 Skurebørsten kan flytte et aftalt rengøringsbesøg inden for samme uge, men du får selvfølgelig besked om flytningen hurtigst muligt og senest på dagen for det aftalte rengøringsbesøg. Aflysninger fra vores side er yderst sjældne, men kan selvfølgelig opstå, især ved samtidig sygdom hos flere medarbejdere eller i ferieperioder.

4.1.4 Falder et kommende rengøringsbesøg på en helligdag, flyttes rengøringsbesøget automatisk til en anden dag i samme uge. Du vil få besked om ændringen

4.1.5 Skurebørsten kan holde ferielukket i korte perioder, fx jul/nytår, der gives besked herom, og rengøringsaftalen kan efter aftale flyttes til anden dag.

4.2 Ændring af rengøringsydelsen

4.2.1 Du kan fremsætte ønsker om ændringer til rengøringsydelsen ved henvendelse til Skurebørstens kontaktperson. Baseret på dine ændringsønsker udarbejder Skurebørsten et nyt tilbud på den ændrede rengøringsydelse med angivelse af eventuelle ændringer til pris, rengøringsfrekvens og rengøringsdage.

5. MEDARBEJDERE

5.1 Skurebørstens medarbejdere

5.1.1 De medarbejdere, som Skurebørsten allokerer til at udføre rengøringsydelserne, skal besidde relevante personlige og faglige kvalifikationer samt have erfaring med at udføre rengøring i den aftalte kvalitet.

5.1.2 Skurebørsten indestår for, at medarbejdere, der indtager en særlig betroet stilling, herunder de medarbejdere, der udfører rengøringsydelsen, har en ren straffeattest på det tidspunkt, hvor den fortrolige stilling eller rengøringsopgave tiltrædes. Skurebørsten er forpligtet til at indhente børneattest for medarbejdere, når dette er krævet i henhold til lovgivningen.

5.1.3 Skurebørsten er berettiget til uden forudgående varsel at udskifte enhver medarbejder.

5.1.4 Du kan kræve, at en navngiven medarbejder hos Skurebørsten udskiftes og erstattes med en ny medarbejder, hvis dette er rimeligt og sagligt begrundet i forhold, der vedrører medarbejdes adfærd eller indsats på Arbejdsstedet, og som ikke er udtryk for diskrimination på grund af køn, hudfarve, nationalitet, religion eller lignende. Dit krav om udskiftning skal være skriftligt begrundet. Udskiftningen af medarbejderen skal ske så hurtigt som dette er praktisk muligt under hensyntagen til Skurebørstens muligheder for at sikre den fortsatte levering af rengøringsydelsen.

6. FORHOLD PÅ ARBEJDSSTEDET

6.1 Adgang til Arbejdsstedet

6.1.1 Du skal sikre uhindret adgang til din bolig ("Arbejdsstedet") for Skurebørstens kontaktperson og de af Skurebørstens medarbejdere og underleverandører, der er allokeret til at levere rengøringsydelsen. Adgang til Arbejdsstedet skal gives i et omfang og på tidspunkter, som gør det muligt for Skurebørsten på normale vilkår at udføre rengøringsydelsen som aftalt.

6.1.2 Du skal mod kvittering udlevere det nødvendige antal nøgler/adgangskort til Skurebørstens kontaktperson, som forsyner disse med anonymt mærke. Skurebørsten erstatter bortkomne nøgler/adgangskort og eventuel omstilling af låse, men udgift til eventuel omstilling af låsesystem erstattes ikke. Er der installeret alarmer, der skal kobles fra, skal Skurebørstens kontaktperson have oplyst kode og kodeord i god tid inden første rengøringsbesøg. Ændringer af kode eller kodeord skal også oplyses til Skurebørsten.

6.2 Regler på Arbejdsstedet

6.2.1 Du skal løbende informere Skurebørstens kontaktperson skriftligt om eventuelle risikofaktorer, herunder risici som er specielle for det konkrete Arbejdssted.

6.2.2 Skurebørsten vil informere sine medarbejdere og underleverandører om alle relevante regler og forskrifter vedrørende Arbejdsstedet samt drage omsorg for, at disse iagttages af medarbejderne og underleverandørerne. Skurebørstens medarbejdere og underleverandører skal i øvrigt efterleve dine rimelige anvisninger og instruktioner angående adgang, ophold, sikkerhed og adfærd på Arbejdsstedet.

6.2.3 Du skal give Skurebørsten medarbejdere og underleverandører uhindret tilgang til installationer på Arbejdsstedet for levering af strøm, vand, afløb, renovation og andre tilsvarende og for rengøringsydelsen nødvendige ressourcer, bortset fra rengøringsmidler og -udstyr.

7. VEDERLAGET OG BETALINGSBETINGELSER

7.1 Rengøringspris

7.1.1 Som vederlag for udførelsen af rengøringsydelsen betaler du aftalt pris pr. rengøringsbesøg

7.2 Vederlag for supplerende Ydelser

7.2.1 Ydelser, der leveres af Skurebørsten som supplement til rengøringsydelsen, herunder i henhold til separate

bestillinger, leveres og faktureres i henhold til den aftalte pris. Er der ikke aftalt nogen pris, leveres sådanne supplerende ydelser m.v. på basis af medgået tid til Skurebørstens aktuelt gældende timepriser og øvrige listepriser.

7.2.2 Medmindre andet er aftalt, faktureres supplerende ydelser løbende i takt med, at levering finder sted.

7.3 Ændring af rengøringshonorar

7.3.1 Rengøringshonoraret, timepriserne og andre vederlag kan ændres med én (1) måneds forudgående varsel.

7.3.2 Rengøringshonoraret og timepriser reguleres hvert år på grundlag af udviklingen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks (vægtes med 30 %) og lønprisindeks for den private sektor "ILON2/Branche 10 S Andre serviceydelser mv." (vægtes med 70 %). Reguleringen udgør dog altid minimum 2,5% pro anno. Regulering sker hvert år den 1. marts, første gang den 1. marts i det kalenderår, der følger efter det kalenderår, hvori Ikrafttrædelsesdagen er indtrådt. Regulering sker på basis af udviklingen i prisindekserne i de fire seneste kalenderkvartaler forud for det kalenderkvartal, hvori reguleringen skal træde i kraft. Hvis Danmarks Statistik ophører med at offentliggøre nettoprisindekset, skal vederlagene i stedet reguleres efter det af Danmarks Statistik (subsidiært af andre institutioner) offentliggjorte indeks eller pristal, der bedømt ud fra beregningsmetoden mest ligner nettoprisindekset.

7.4 Afgifter m.v.

7.4.1 Alle priser er angivet i danske kroner.

7.5 Betalingsbetingelser

7.5.1 Skurebørstens fakturaer er forfaldne til betaling netto 8 dage. Ved forsinket betaling fremsendes rykkerskrivelse med opkrævning af rykkergebyr på kr. 100,00 pr. rykker. Hvis en udestående faktura ikke er betalt efter fremsendelse af tre (3) rykkerbreve, oversendes sagen uden yderligere varsel til retslig inkassation. Samtidig hermed vil der blive beregnet morarenter fra forfaldsdagen til betaling sker med en rentesats svarende til den til enhver tid gældende referencesats, jf. lov om renter og andre forhold ved forsinket betaling (renteloven), med et tillæg på 7 procent pro anno.

8. FORSIKRINGER

8.1 Skurebørsten har tegnet lovpligtig arbejdsskadeforsikring og sædvanlige produkt- og erhvervsansvarsforsikringer. De aktuelle dækningssummer og dækningsomfang oplyses og dokumenteres på din skriftlige anmodning.

8.2 Du skal tegne og i Aftalens løbetid opretholde sædvanlig indboforsikring og, hvor Arbejdsstedet er en villa, tillige bygningsbrandforsikring, der som minimum skal dække skader og tab som følge af brand, eksplosion, vand og tyveri, herunder skader på eller tab af indbo og andre genstande, der befinder sig på Arbejdsstedet.

8.3 På Skurebørstens forlangende er du forpligtet til at dokumentere det aktuelle dækningsomfang samt at forsikringerne er i kraft.

9. FORTROLIGHED

9.1 Skurebørsten, dets medarbejdere og underleverandører er uden tidsmæssig begrænsning forpligtet til at iagttage ubetinget tavshed i forhold til hvad de pågældende måtte erfare om dig og dine forhold i forbindelse med Aftalens indgåelse og rengøringsydelsens og øvrige arbejders udførelse.

9.2 Skurebørsten hæfter for egne og underleverandørers medarbejders tilsidesættelse af den i dette afsnit 9.1 nævnte tavshedspligt.

9.3 Skurebørsten er dog berettiget til at bruge dig som kundereference i markedsføringsøjemed, såfremt dette sker på en retvisende, saglig og relevant måde.

10. OPSIGELSE AF AFTALEN

10.1 Aftalen kan af begge Parter opsiges med et forudgående skriftligt varsel til den anden Part på fjorten (14) dage.

11. ANSVAR OG ANSVARSBEGRÆNSNINGER

11.1 Ansvar

11.1.1 Med de forbehold, der følger af pkt. 11.2, er Parterne erstatningsansvarlige overfor hinanden efter dansk rets almindelige regler.

11.2 ANSVARSBEGRÆNSNINGER

11.2.1 KRAV FRA KUNDEN, HERUNDER KRAV PÅ PRISNEDSLAG OG ERSTATNING, SKAL- HVIS IKKE DET SKAL FORTABES – VÆRE FREMSAT SKRIFTLIGT OVERFOR SKUREBØRSTEN UDEN UGRUNDET OPHOLD EFTER, AT KUNDEN ER BLEVET BEKENDT MED KRAVETS EKSISTENS MEN UNDER ALLE OMSTÆNDIGHEDER IKKE SENERE END OTTE (8) DAGE EFTER, AT DEN ELLER DE FOR SKADENS INDTRÆDEN RELEVANTE BEGIVENHEDER ER INDTRUFFET.

11.2.2 VED KRAV OM EVT. FEJL OG MANGLENDE I FORBINDELSE MED FX FLYTTESYN, YDES DER IKKE KOMPENSATION VED BRUG AF ANDEN RENGØRINGSFIRMA, HVERKEN BESTILT AF LEJER ELLER UDLEJER.

11.2.2 INGEN AF PARTERNE ER ANSVARLIGE FOR DEN ANDEN PARTS INDIREKTE TAB OG FØLGESKADER.

11.2.3 SKUREBØRSTENS MAKSIMALE ERSTATNING-PLIGT UNDER AFTALEN, AKKUMULERET FOR ALLE INDTRUFNE SKADESBEGIVENHEDER SÅVEL SOM FOR EN ENKELTSTÅENDE SKADESBEGIVENHED, KAN I INTET TILFÆLDE OVERSTIGE KR. 25.000. SOM "ERSTATNING" ANSES I DENNE SAMMENHÆNG BÅDE SKADESERSTATNING, FORHOLDSMÆSSIGT AFSLAG ELLER NEDSLAG I PRISEN, ETHVERT SKADESLØSHOLDELSSEBELØB SAMT ETHVERT TILBAGEBETALINGSKRAV, DER ER HONORERET AF SKUREBØRSTEN.

11.2.4 Eventuel tilsidesættelse af de aftalte ansvarsbegrænsninger og friholdelsesbestemmelser følger dansk rets almindelige regler.

11.3 Produktansvar

11.3.1 Der påhviler Skurebørsten sædvanligt produktansvar i overensstemmelse med reglerne i EU direktiv 85/374/EØF, således som direktivet til enhver tid måtte være implementeret i Danmark, i det omfang dette lovmæssige ansvar ikke kan begrænses ved aftale, idet Skurebørsten fraskriver sig produktansvar i videst mulige omfang, herunder på ethvert andet ikke lovmæssigt grundlag.

12. FORCE MAJEURE

12.1 Ingen af Parterne skal være ansvarlig over for den anden Part for manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen, såfremt den manglende opfyldelse skyldes forhold eller omstændigheder, som er udenfor den pågældende Parts kontrol (herunder brand, krig, handels- og valutarestriktioner, naturkatastrofer, afbrydelser eller sammenbrud i energiforsyningen, almindelig vareknaphed, knaphed på transportmidler, strejke eller lockout) og som Parten ikke med rimelighed kunne have forudset, undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af 1. punktum, og som Parten ikke burde have forudset, undgået eller overvundet. ("force majeure").

13. OVERDRAGELSE AF AFTALEN

13.1 Skurebørsten er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Aftalen til et associeret selskab eller et selskab i samme koncern som Skurebørsten. Skurebørsten er berettiget til at overdrage sit krav mod Kunden på vederlag til et finansielt institut, bank eller factoringsselskab.

13.2 Du må ikke overdrage dine rettigheder eller pligter i henhold til Aftalen uden forudgående samtykke fra Skurebørsten.

14. ÆNDRINGER I AFTALEN

14.1 Ændring af rengøringsydelsen følger reglerne om ændringshåndtering i afsnit 4.

14.2 Øvrige ændringer, herunder ændringer til Aftalens enkelte bestemmelser, skal for at være gyldigt aftales og dokumenteres i et af Parterne underskrevet tillæg til Aftalen.

15. TVISTER

15.1 Lovvalg og værneting

15.1.1 Aftalen er underlagt dansk ret og de danske domstole skal afgøre enhver tvist som udspringer af Aftalen, jf. dog nedenfor om mediation.

15.2 Mediation

15.2.1 Enhver tvist, der ikke kan løses i mindelighed, skal søges løst ved mediation via Mediationsinstituttet, jf. www.mediationsinstituttet.com. Når en tvist eller uoverensstemmelse efter en eller begge Parters opfattelse er opstået, er hver af Parterne berettiget til at indgive begæring til Mediationsinstituttet om påbegyndelse af mediation. Mediationen skal finde sted i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler for behandling af sager ved Mediationsinstituttet.

15.2.2 Såfremt mediationen ikke fører til en løsning på Parternes tvist indenfor en periode på 45 arbejdsdage kan tvistens søges afgjort ved retssag, jf. ovenfor.