

## IDEALSERVICE'S ALMINDELIGE SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER FOR RENGØRING HOS PRIVATE KUNDER

---

### 1. Aftalegrundlaget

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

### 2. Kommunikation

- 2.1. Vi anbefaler proaktiv kommunikation for at sikrer et gensidigt respektfuldt samarbejde, der bygger på et langsigtet grundlag.
- 2.2. Jeres ører og øjne er lige så meget vores ører og øjne - enhver detaljer og feedback kan hjælpe og bliver der brug for yderligere afstemning efter besigtigelse og accepteret tilbud vil det ske telefonisk eller med personligt møde.
- 2.3. Alt primær kommunikation sker via vores system, hvor alle kunder har en profil, som kun relevante medarbejdere har adgang til. Man skal som kunden blot skrive en ticket via kundeportalen eller en e-mail ud fra nedenstående vejledning:
  - 2.4. Alt generelt kommunikation til: [kontakt@idealservice.dk](mailto:kontakt@idealservice.dk)
  - 2.5. Alt om sygdom til: [sygdom@idealservice.dk](mailto:sygdom@idealservice.dk)
  - 2.6. Alt om ferie til: [ferie@idealservice.dk](mailto:ferie@idealservice.dk)

### 3. IDEALservice's leverancer

- 3.1. Leveranceomfang og -kvalitet
  - 3.1.1. IDEALservice leverer normalt rengøringsydelser på hverdage (dog undtaget helligdage) i tidsrummet fra kl. 8.00 – 17.00. Hertil kommer specifikke ønsker og krav i hvert enkelt aftale.
  - 3.1.2. IDEALservice skal levere rengøringsydelserne samvittighedsfuldt og fagligt kompetent i overensstemmelse med god professionel standard og praksis og som hovedregel på de aftalte tidsrum medmindre andet er aftalt.
- 3.2. IDEALservice benytter ikke underleverandører
- 3.3. Reklamationer og ros
  - 3.3.1. Hvis du har bemærkninger til kvaliteten af rengøringsydelsen, skal du inden 24-48 timer efter rengøringsbesøget sende en e-mail til [kontakt@idealservice.dk](mailto:kontakt@idealservice.dk) 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, således at kvaliteten i rengøringsydelsen opretholdes eller genoprettes.

#### 4. Kundens medvirken

- 4.1. IDEALService stiller krav om, at du sørger for oprydning før et rengøringsbesøg, så rengøringen kan udføres grundigt og effektivt medmindre andet er aftalt. Hertil anbefales proaktiv kommunikation for at sikre et gensidigt respektfuldt samarbejde, der bygger på et langsigtet grundlag.
  - 4.1.1. IDEALService vil som udgangspunkt og med mindre andet aftales individuelt tag billeder ifm. mulige skader i hjemmet til brug for dokumentation mod et evt. krav i forbindelse med udførelse af den aftalte rengøringsopgave.
  - 4.1.2. IDEALService behandler billedokumentationen med fortrolighed.
  - 4.1.3. IDEALService sletter billedokumentationen, så snart IDEALService vurderer, at det ikke længere er nødvendigt at opbevare billedokumentationen med mindre andet aftales individuelt.
  - 4.1.4. Har du ønsker om brug af særlige produkter eller rekvisitter, skal du informere IDEALService derom, og, medmindre andet aftales, selv stille sådanne produkter og rekvisitter frem til medarbejdernes brug.
  - 4.1.5. Du er som kunde forpligtet til at give IDEALService besked, hvis der sker ændringer i dine telefonnumre eller e-mail adresser, da den løbende kommunikation og fakturering sker via e-mail.

#### 5. Ændringshåndtering

- 5.1. Ændring af tidspunkt for rengøringsbesøg
  - 5.1.1. Du kan afbestille et rengøringsbesøg ved at skrive en ticket via kundeportalen eller sende en e-mail til IDEALService via [kontakt@idealservice.dk](mailto:kontakt@idealservice.dk) - vi ønsker blot det sker i så god tid som muligt. Er det i tilfælde af sygdom skal der skrives en ticket via kundeportalen eller sendes en email via [sygdom@idealservice.dk](mailto:sygdom@idealservice.dk) senest om morgen samme dag servicen skal udføres. Sker det ikke og vi afvises i døren vil betalingen stadigvæk falde, men er det ikke en tung sygdom, såsom influenza, diarre, opkast el.lign., er der mulighed for at vente i døren 5-10 min. til der gøres klar. Ellers kan om muligt en ny dato aftales.
  - 5.1.2. IDEALService kan flytte et aftalt rengøringsbesøg på samme dag, hvis der er sygdom hos medarbejderne og servicen ikke kan ydes inden for det aftalte tidsrum. Det vil ligeledes informeres om morgen samme dag eller før om muligt. Aflysninger fra vores side er yderst sjældne, men kan selvfølgelig opstå, især ved samtidig sygdom hos flere medarbejdere eller i ferieperioder. En ny dato vil om muligt blive tilbudt.
  - 5.1.3. Du kan sætte rengøringen i bero i en periode, eksempelvis i en ferieperiode. I så fald skal du skrive en ticket via kundeportalen eller skrive en e-mail til IDEALService via [kontakt@idealservice.dk](mailto:kontakt@idealservice.dk) - vi ønsker blot det sker i så god tid som muligt.

- 5.1.4. Falder et kommende rengøringsbesøg på en helligdag, er det lig en annullering af rengøringsbesøget uden besked herom. Det er altid muligt at forespørge om at flytte servicen om muligt, men vær i god tid - mange er i god tid.
  - 5.1.5. Ved ferie tid i sommeren vil vi lukke ned for vores service i ugerne 28, 29 og 30 grundet muligheden for at medarbejdere også kan holde ferie i sommeren. Vi har som regel altid enkelte medarbejdere, der ønsker ferie på andet tidspunkt og derfor udsender vi altid en forespørgsel omkring kundens behov for rengøring i deres egen ferie og i de angivne uger - her til er det muligt at svare; behov om muligt eller nødvendigt behov. Vi vil altid bestræbe os på at imødekomme alles ønsker og til det vil vi gerne have fleksibiliteten til at planlægge vores service, så alle kan imødekommes (faste dage, tidsrum og medarbejder kan/vil varierer i ferieperioder + højtider).
- 5.2. Ændring af rengøringsydelsen
- 5.2.1. Du kan fremsætte ønsker om ændringer til rengøringsydelsen ved henvendelse til IDEALservices kontaktperson. Baseret på dine ændringsønsker udarbejder IDEALservice et nyt tilbud på den ændrede rengøringsydelse med angivelse af eventuelle ændringer til pris, rengøringsfrekvens og rengøringsdage.

## 6. Medarbejdere

- 6.1. IDEALservices medarbejdere
- 6.1.1. De medarbejdere, som IDEALservice allokerer til at udføre rengøringsydelse, skal besidde relevante personlige og faglige kvalifikationer samt have erfaring med at udføre rengøring i den aftalte kvalitet.
  - 6.1.2. IDEALservice 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 rengøringsopgaven udføres. IDEALservice er forpligtet til at indhente børneattest for medarbejdere, når dette er krævet i henhold til lovgivningen.
  - 6.1.3. IDEALservice er berettiget til uden forudgående varsel at udskifte enhver medarbejder, bortset fra de medarbejdere, der udfører selve rengøringsydelsen hos dig. Medarbejdere, der udfører selve rengøringsydelsen, kan vi kun udskiftes, hvis der er væsentlige og saglige grunde til dette. Du vil få en fast tilknyttet medarbejder som kommer hver gang. Ved ferie og sygdom kan det forekomme at vi sender en af vores andre kompetente medarbejdere uden yderlig varsel.
  - 6.1.4. Du kan kræve, at en navngiven medarbejder hos IDEALservice udskiftes og erstattes med en ny medarbejder, hvis dette er rimeligt og sagligt begrundet i forhold, der vedrører medarbejderens 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 IDEALservice's muligheder for at sikre den fortsatte levering af rengøringsydelsen.

## **7. Forhold på arbejdsstedet**

### **7.1. Adgang til Arbejdsstedet**

- 7.1.1. Du skal sikre uhindret adgang til din bolig ("Arbejdsstedet") for IDEALservice og de af IDEALservice's medarbejdere, der er allokeret til at levere rengøringsydelsen. Adgang til Arbejdsstedet skal gives i et omfang og på tidspunkter, som gør det muligt for IDEALservice på normale vilkår at udføre rengøringsydelsen som aftalt.
- 7.1.2. Du skal mod kvittering udlevere eller give adgang til en nøgleboks (dette anbefales), samt det nødvendige antal nøgler/adgangskort til IDEALservice, som forsyner disse med anonymt mærke om nødvendigt. IDEALservice erstatter bortkomne nøgler/adgangskort og eventuel omstilling af låse, men udgift til eventuel omstilling af låsesystem erstattes ikke. Er der opsat nøgleboks og/eller installeret alarmer, der skal kobles fra, skal IDEALservice have oplyst placering, kode og kodeord i god tid inden første rengøringsbesøg. Ændringer af placering, kode eller kodeord skal også oplyses til IDEALservice.

### **7.2. Regler på Arbejdsstedet**

- 7.2.1. Du skal løbende informere IDEALservice skriftligt om eventuelle risikofaktorer, herunder risici som er specielle for det konkrete Arbejdssted.
- 7.2.2. IDEALservice vil informere sine medarbejdere om alle relevante regler og forskrifter vedrørende Arbejdsstedet samt drage omsorg for, at disse iagttages af medarbejderne. IDEALservice's medarbejdere skal i øvrigt efterleve dine rimelige anvisninger og instruktioner angående adgang, ophold, sikkerhed og adfærd på Arbejdsstedet.
- 7.2.3. Du skal give IDEALservice's medarbejdere 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.

## **8. Vederlaget og Betalingsbetingelser**

### **8.1. Rengøringshonorar**

- 8.1.1. Som vederlag for udførelsen af rengøringsydelsen betaler du et fast honorar, der inkluderer et administrationsgebyr på 100 DKK pr. rengøringsbesøg (pr. gang honorar) og betalingsgebyr på 25 DKK pr. faktura ved måned bagud betaling - vælger man automatisk betaling opkræves der efter pr. udført rengøring og uden betalingsgebyr. Selve honoraret pr. gang fremgår af IDEALservices skriftlige tilbud, som du har modtaget forud for indgåelsen af vores aftale, eller af det fornyede tilbud, som du måtte have modtaget i henhold til pkt. 4.2.1 i forbindelse med en eventuel ændring af rengøringsydelsen.

- 8.1.2. Som vederlag for udførelsen af rengøringsydelsen betaler du et fast honorar pr. rengøringsbesøg (pr. gang honorar). Pr. gang honoraret fremgår af IDEALservices skriftlige tilbud, som du har modtaget forud for indgåelsen af vores aftale, eller af det fornyede tilbud, som du måtte have modtaget i henhold til pkt. 4.2.1 i forbindelse med en eventuel ændring af rengøringsydelsen.
- 8.1.3. Rengøringshonoraret inkl. Mulige ekstra services og housekeeping opgøres periodevis fra primo d. 1 i måneden til ultimo d. 30/31 i måneden eller ud fra pr. Servicedag. Det faktureres med følgende detaljer og ud fra følgende:
  - 8.1.3.1. Ekstra services faktureres ud fra mulig aftalt ad-hoc pris eller som åbenregning på almindeligvis og efter udført service.
  - 8.1.3.2. Løbende housekeeping omdannes til aconto betaling pr. måned med angivet tid baseret på beregning ud fra tidligere gennemsnitlig forbrug i minutter.
  - 8.1.3.3. Ved valg af alm. betaling opkræves der månedligt bagud.
  - 8.1.3.4. Ved valg af automatisk betaling opkræves der efter pr. udført rengøring.
- 8.2. Vederlag for supplerende ydelser
  - 8.2.1. Ydelser, der leveres af IDEALservice 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 IDEALservices aktuelt gældende timepriser og øvrige listepriser.
  - 8.2.2. Medmindre andet er aftalt, faktureres supplerende ydelser løbende i takt med, at levering finder sted.
- 8.3. Ændring af rengøringshonorar
  - 8.3.1. Rengøringshonoraret, administrationsgebyr, betalingsgebyr, timepriserne og andre vederlag kan ændres med én (14) dages forudgående varsel.
  - 8.3.2. Rengøringshonoraret og timepriser reguleres hvert år på grundlag af udviklingen i Danmarks Statistiks (i) nettoprisindeks (vægtes med 30 %) og (ii) lønprisindeks for den private sektor "ILON2/Branche 10 S Andre serviceydelser mv." (vægtes med 70 %). Reguleringen udgør dog altid minimum 2% 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 prisindeksene 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.

#### 8.4. Afgifter m.v.

8.4.1. Alle priser er angivet i danske kroner. Alle ved Aftalens underskrift gældende afgifter, herunder moms, administrationsgebyr på 100 DKK pr. gang og betalingsgebyr på 25 DKK pr. faktura ved bagud månedlig betaling (der opkræves ikke betalingsgebyr ved valg af automatisk betaling efter udført rengøring), er inkluderet i de angivne priser. Administrationsgebyret er sammensat af løbende omkostninger og afgifter til drift og kundeservice (bl.a. miljøbeskatning/-afgifter, miljøvenlige rengøringsmidler, parkering, ændringer i planlægning grundet sygdom/aflysning/ferie og transport). Betalingsgebyret er sammensat med henblik på at fordele tilknyttet omkostninger mellem begge parter og følge en standard i markedet, når der er øget kontrol og øget manuel arbejde.

#### 8.5. Betalingsbetingelser

8.5.1. IDEALservices løbende fakturaer for rengøringservice og housekeeping skal opsættes til enten månedlig bagud betaling eller automatisk betaling efter udført rengøring:

8.5.1.1. Ved valg af månedlig bagud betaling: 25 DKK i betalingsgebyr pr. faktura

8.5.1.2. Ved valg af automatisk betaling opkræves der efter pr. udført rengøring: 0 DKK i betalingsgebyr pr. faktura

8.5.2. IDEALservices fakturaer for ekstra services, er forfaldne til betaling ved modtagelsen med sidste rettidige betalingsdag som anvist på fakturaen. 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 syv (7) procent pro anno.

### 9. Forsikringer

9.1. IDEALservice har tegnet lovpligtig arbejdsskadeforsikring.

9.2. IDEALservice har tegnet standard erhvervsforsikring med erhvervsansvar, produktansvar, ansvar for behandling og bearbejdning. Skader på eller tab af indbo og andre genstande, der befinder sig på Arbejdsstedet afholder IDEALservice selv uden om forsikringen med mindre det er af kosmetisk art, da der kan/vil forekomme slitage med tiden og IDEALservice ikke alene skal tag ansvar, samt være erstatningspligtig. Man skal opleve at medarbejderen i tilfælde af skader, selv tager et foto og fremsender det via vores system med henblik på at tag ansvar og åbne dialogen for mulig erstatning/kompensation.

9.3. Til brug ifm. tvist og uenighed skal du altid i Aftalens løbetid tegne og/eller 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.

- 9.4. På IDEALservices forlangende, er du forpligtet til at dokumentere det aktuelle dækningsomfang, samt at forsikringerne er i kraft.

## **10. Fortrolighed**

- 10.1. IDEALservice, dets medarbejdere 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.
- 10.2. IDEALservice hæfter for egne medarbejders tilsidesættelse af den i dette afsnit om fortrolighed nævnte tavshedspligt.
- 10.3. IDEALservice er dog berettiget til at bruge dig som kunde reference i markedsføringsøjemed, såfremt dette sker på en retvisende, saglig og relevant måde.

## **11. Opsigelse af aftale**

- 11.1. Aftalen kan af begge Parter opsiges med et forudgående skriftligt varsel til den anden Part på løbende måned + 30 dage - medmindre andet er aftalt.

## **12. Ansvar og ansvarsbegrænsninger**

- 12.1. Ansvar
- 12.1.1. Med de forbehold, der følger af punktet nedenfor om ansvarsbegrænsninger, er Parterne erstatningsansvarlige overfor hinanden efter dansk rets almindelige regler.
- 12.2. ANSVARSBEGRÆNSNINGER
- 12.2.1. KRAV FRA KUNDEN, HERUNDER KRAV PÅ PRISNEDSLAG OG ERSTATNING UDEN BRUG, SKAL – HVIS IKKE DET SKAL FORTABES – VÆRE FREMSAT SKRIFTLIGT OVERFOR IDEALservice 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.
- 12.2.2. INGEN AF PARTERNE ER ANSVARLIGE FOR DEN ANDEN PARTS INDIREKTE TAB OG FØLGESKADER. MAN ER ALTID VELKOMMEN TIL AT GØRE BRUG AF SINE EGEN FORSIKRING, HVIS VILKÅR OG TILBUD ER BEDRE.
- 12.2.3. IDEALserviceS MAKSIMALE ERSTATNINGPLIGT UNDER AFTALEN, AKKUMULERET FOR ALLE INDTRUFNE SKADESBEGIVENHEDER SÅVEL SOM FOR EN ENKELTSTÅENDE SKADESBEGIVENHED, KAN I INTET TILFÆLDE OVERSTIGE **ET BELØB AFGIVET AF**

**FORSIKRINGSSELSKAB/BRUG AF PROFESSIONEL RÅDGIVNING. SOM "ERSTATNING" ANSES I DENNE SAMMENHÆNG BÅDE SKADESERSTATNING, FORHOLDSMÆSSIGT AFSLAG ELLER NEDSLAG I PRISEN, ETHVERT SKADESLØSHOLDELSESBELØB SAMT ETHVERT TILBAGEBETALINGSKRAV, DER ER HONORERET AF IDEALservice.**

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

### 12.3. Produktansvar

12.3.1. Der påhviler IDEALservice 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 IDEALservice fraskriver sig produktansvar i videst mulige omfang, herunder på ethvert andet ikke-lovmæssigt grundlag.

## 13. Force majeure

13.1. 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.

## 14. Overdragelse af aftalen

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

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

## 15. Ændringer i aftalen

15.1. Ændring af rengøringsydelsen følger reglerne om ændringshåndtering i afsnittet herom.

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



## 16. Tvister

### 16.1. Lovvalg og værneting

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

### 16.2. Mediation

16.2.1. Enhver tvist, der ikke kan løses i mindelighed, skal søges løst ved mediation via Mediationsinstituttet, jf. [mediationsinstituttet.com](http://mediationsinstituttet.com). Når en tvist eller uoverensstemmelse efter en eller begge Parterers 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.

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