

# Generelle forretningsbetingelser

---

Gældende fra 01.05.2024

## 1. Generelt

- 1.1. Nedenstående betingelser er gældende for alle aftaler om levering af Horsens Rengøring A/S' varer og tjenesteydelser, og finder anvendelse i det omfang, de ikke er fraveget ved skriftlig aftale mellem parterne. Når der i betingelserne er anført "stedet", svarer dette til de fysiske rammer hvor opgaven/rengøringen finder sted, ligesom "HR" svarer til Horsens Rengøring A/S.

## 2. Tilbud og indgåelse af serviceaftale

- 2.1. HR fremsender tilbud og nærværende forretningsbetingelser. Tilbuddet er gældende i 30 dage fra tilbuddets dato. Når kunden accepterer tilbuddet, evt. med ændringer, foretager HR herefter tilrettelser/justeringer og fremsender endelig bekræftelse.
- 2.2. Når der i tilbuddet er anført en specifik dato for udførelse af opgaven, der ligger indenfor 30 dage, skal tilbuddet accepteres senest 7 dage før udførelse.
- 2.3. Hvis opgaven er bestilt uden forudgående tilbud, fremsendes ordrebekræftelse vedlagt Generelle betingelser.  
Kunder, der kontinuerligt men ad hoc, bestiller opgaver til udførelse, får tilsendt Generelle forretningsbetingelser ved første bestilling af opgave, hvilken således vil være gældende for fremtidige opgaver.
- 2.4. HR er berettiget til løbende at foretage mindre ændringer og tilpasninger i disse Generelle forretningsbetingelser uden orientering af kunden.
- 2.5. Såfremt HR foretager væsentlige ændringer i nærværende Generelle forretningsbetingelser, vil kunden varsles 1 måned før ændringerne træder i kraft, ved fremsendelse af nyeste forretningsbetingelser.
- 2.6. Modtager HR ingen indsigelser indenfor 1-månedfristen betragtes de ændrede Generelle forretningsbetingelser som vedtaget parterne imellem.

## 3. Adgangsforhold

- 3.1. Kunden udleverer nøgler eller dørkode til HR efter aftale og behov. HR erstatter eventuelt bortkomne nøgler, som kan dokumenteres, er udleveret til HR. Dokumentation kan være i form af underskrevet kvittering eller bekræftelsesmail fra HR. HR er ikke ansvarlig for eller hæfter for eventuelt vedhæftede nøglinger.

- 3.2. Enhver anden omkostning som følge af bortkomne nøgler erstattes ikke, herunder omkostninger til omstilling af låsesystemer, omkostninger til låsesmed eller ethvert andet direkte eller indirekte økonomisk tab.
- 3.3. Det er kundens pligt at oplyse HR om ændringer vedr. adgang til stedet, således HR ikke kører forgæves til en aftalt opgave.
- 3.4. Det er kundens ansvar, at HR altid er korrekt informeret i forhold til adgang til stedet, herunder røgkanon o.l., alarm, kodeord, alarmselskab, dørkoder, selv-oplåselige døre m.m. HR kan derved ikke stilles til ansvar for skader eller udkørsel af alarmselskab, hvis og såfremt HR ikke er korrekt informeret om eventuelle ændringer i kodeord, telefonnummer, alarmselskab eller anden manglende information, der forårsager skader eller hindrer HR i at afmelde alarmer.
- 3.5. Der stilles til krav overfor kunden, at der forefindes let tilgængelig strøm, el, lys og vand på stedet hvor opgaven/rengøringen skal udføres.
- 3.6. Er der ikke adgang til stedet, strøm eller vand eller andre forhold, der umuliggør/vanskeliggør, at rengøringen/opgaven kan udføres, herunder at gældende lovgivning indenfor arbejdsmiljø, byggepladsreglement samt sundhed- og sikkerhedsforskrifter ikke er overholdt på stedet, kan HR frit vælge at betragte rengøringen/opgaven som urettidig aflyst, jf. denne aftales § 9, eller at forhøje sin fakturering med 50% af den aftalte/anslåede pris til kunden, såfremt rengøringen/opgaven alligevel gennemføres.
- 3.7. Der stilles ikke krav til adgang til vand, medmindre det specifikt er angivet i tilbud/ordrebekræftelse, hvis opgavens art er trappevask.

#### **4. Sikkerhed og fortrolighed**

- 4.1. HR opbevarer alle nøgler i aflåst skab uden adressemærkning, således evt. bortkomst af nøgler ikke kan give uvedkommende adgang til stedet.
- 4.2. Oplysninger såsom alarmkoder, adresse, telefonnummer m.m. opbevares i beskyttet database med backup heraf. Ingen oplysninger videregives til tredjepart.
- 4.3. Efter lov om Social Service forekommer en særlig underretningspligt vedrørende børn og unge, der går forud for vores tavshedspligt.

#### **5. Personale**

- 5.1. Alle medarbejdere hos HR afleverer ved ansættelsesstart ren straffeattest og evt. arbejds- og opholdstilladelse. Vores medarbejdere trænes løbende i korrekt brug af produkter samt gennemgår relevante kurser indenfor rengøring m.m.
- 5.2. Alle medarbejdere i HR er underlagt tavshedspligt. Alle oplysninger omkring en opgave behandles strengt fortroligt. Herunder adresse, telefonnummer, navn, særlige forhold, personfølsomme oplysninger, forhold på stedet mm.
- 5.3. Ansatte i HR bærer arbejdstøj med logo, hvorved de er let genkendelige og hvilket bekræfter deres ansættelse.

## **6. Medarbejdernes egenkontrol**

- 6.1. HRs medarbejdere arbejder ud fra individuelle arbejdsplaner. Såfremt kunden har varige ændringer/rettelser til rengøringen, skal dette meddeles til HRs kontor, så arbejdsplan kan tilrettes.
- 6.2. Ønsker til en mindre ændring i rengøringen en enkelt gang skal ligeledes meddeles til HRs kontor. Vores medarbejdere vil så foretage denne ændring hvis tiden tillader det og/eller anden opgave nedprioriteres.
- 6.3. Under vores egenkontrol hører også kontrol af stedet for glemte produkter, klude, mopper, rekvisitter samt kontrol for korrekt lukning af stedet, herunder vinduer, aflåste døre, tilkoblet alarm. Såfremt kunden konstaterer, at der er forglemmelser i forhold til nævnte bedes dette meddelt pr. tlf. eller sms til 26887003 eller pr. e-mail til info@horsensrengøring.dk. Husk at angive adresse og udførselsdato.
- 6.4. HR foretager gerne rengøring når kunden ikke er til stede, men også gerne mens kunden er til stede. Det er op til den enkelte kunde. Der gøres dog opmærksom på, at medarbejderne oftest ikke har tid til lange samtaler og det må derfor påregnes, at eventuel medgået tid på samtale indregnes i den afsatte tid til rengøring.

## **7. Produktansvar**

- 7.1. HR anvender i enhver sammenhæng anerkendte og af offentlige myndigheder godkendte rengøringsprodukter.
- 7.2. HR kan ikke drages til ansvar for sygdom, sygefravær eller anden gene eller skade hos kunden eller på genstande, som følge af sædvanlig og korrekt anvendelse af disse produkter.
- 7.3. Såfremt der måtte være særlige forhold, der gør sig gældende, opfordres kunden til hos HR at få oplyst hvilke rengøringsmidler, der vil blive anvendt. Oplysninger herom samt datablade kan fås ved henvendelse til HRs kontor.

## **8. Forsikring og skader**

- 8.1. Alle medarbejdere i HR er omfattet af en ansvarsforsikring. Såfremt en medarbejder uagtsomt forvolder skade på en genstand under udførsel af opgaven, erstatter HR genstanden i henhold til dansk rets almindelige regler, i det omfang disse ikke er fraveget i parternes aftale eller nærværende Generelle betingelser. Det er vigtigt, at HR gøres opmærksom på skaden straks og uden ugrundet ophold efter skaden i sagens natur burde være opdaget. Såfremt medarbejderen selv under udførsel af opgaven konstaterer, at denne har forvoldt en skade, bliver dette straks anmeldt til HRs kontor. Medarbejderen samler den beskadigede genstand i en pose og lægger denne et synligt sted hos kunden. Kontoret kontakter kunden og meddeler denne skaden. Det videre forløb omkring erstatning, genkøb el.lign. aftales med kunden derefter.
- 8.2. Konstaterer kunden større skader (hvor værdien anslås over kr. 1.500 inkl. moms) på genstande eller ejendom er kunden forpligtet til straks og uden ugrundet ophold at meddele dette skriftligt til HR med en redegørelse for omstændighederne omkring skaden samt vedlægge fotodokumentation.

- 8.3. Er skaden sandsynlig og berettiget kan HR kontakte kunden og aftale eventuel erstatning eller HR kan vælge at rette henvendelse til forsikringsselskabet til vurdering af skaden. Derfor kan der være ventetid i forhold til opgørelse/udbetaling af erstatning/udbedring af skaden. Evt. erstatning afregnes separat og kan derfor ikke modregnes i serviceydelserne. Har kunden genstande, som er specielt kostbare/affektionsværdi skal denne information videregives til HR i forbindelse med indgåelse af serviceaftalen og forinden opstart af opgaven/serviceaftalen.
- 8.4. Erstatningsudbetaling/genkøb sker først efter HRs forsikring har godkendt erstatningsudbetaling/genkøbet, herunder også beløbsmæssigt.

## **9. Aflysning/flytning af rengøringsaftaler**

- 9.1. Alle ændringer af tidspunkt eller aflysning af en rengøringsopgave skal være HRs kontor i hænde senest kl. 13.00 dagen forinden. En aflysning/ændring kan foretages pr. mail til info@horsensrengøring.dk, pr. sms eller telefonopkald til nummer: 2688 7003.
- 9.2. Ændringen/aflysningen er godkendt når kunden modtager bekræftelse fra HR. Såfremt en aflysning/ændring ikke modtages rettidig, forbeholder HR sig ret til at fakturere 50% af den pågældende opgaves beløb, hvilket parterne er enige om, svarer til et rimeligt kompensationsbeløb til HR.
- 9.3. Ferie og længere ophold i en serviceaftale bedes ligeledes meldes til HR i henhold til ovenstående, dog gerne før.
- 9.4. HR udfører ikke rengøring på helligdage, hvorfor alle rengøringer der falder på en helligdag automatisk annulleres. Ønsker kunden at få flyttet rengøringen, skal der rettes henvendelse til kontoret i god tid før helligdagen (gerne to uger før), for at aftale et andet tidspunkt, der ligger umiddelbart før eller efter helligdagen.
- 9.5. HR har ret til at foretage aflysning, alternativt flytninger, af løbende private rengøringer i uge 29 og 30. Kunden vil blive kontaktet herom senest 2 uger forinden.

## **10. Forsinkelse og fleksibilitet**

- 10.1. HR bestræber sig på at komme til aftalt tid/indenfor aftalt tidsramme. Dog er vi ofte i vores daglige arbejde og planlægning påvirket af vejrforhold, trafik, forudgående opgavers art samt kunders aflysninger/ændringer. Det kan derfor ske, at tiden varierer. Der kan laves særlige aftaler, om at en aftale skal finde sted på et mere præcist tidspunkt. Opgaverne kan lægges ind i tidsintervaller 8.00-12.00, 10.00-14.00 eller 12.00-16.00. Omkostninger forbundet med en forsinkelse kan ikke pålægges HR.
- 10.2. Såfremt forsinket adgang til stedet skyldes forhold hos kunden, kan eventuel mertid faktureres til kunden efter medgået tid. Ved forsinkelse over 15 minutter forbeholder HR sig ret til at betragte dette som en ikke rettidig aflysning af rengøringen/opgaven, jf. denne aftales § 9.2.
- 10.3. I spidsbelastede perioder (uger omkring højtider og helligdage) må kunden påregne en større tidsmargin for tidspunktet for udførsel af opgaven samt fleksibilitet i forhold til medarbejderens ankomsttidspunkt. Dette skyldes, at de opgaver der f.eks. ligger på Kr. Himmelfartsdag (torsdag) ændres til udførsel på et andet tidspunkt i ugen eller at mange kunder f.eks. ønsker ekstra rengøringer i ugen op til jul. HR gør sit bedste for at imødekomme alle kunders ønsker i disse perioder, men det fordrer også en fleksibilitet fra kundernes side.

## **11. Reklamationer**

- 11.1. HR bestræber sig altid på at have tilfredse kunder. Skulle der være opgaver, som ikke er udført tilfredsstillende, skal en sådan reklamation meddeles til HR straks og uden ugrundet ophold efter, at reklamationen/manglen i sagens natur burde være opdaget. Derfor skal reklamationer på den udførte rengøring meddeles umiddelbart efter rengøringens ophør eller senest dagen efter kl. 10.00, således HR har mulighed for at udbedre den anførte reklamation.
- 11.2. Af hensyn til HRs vurdering af reklamationen/manglen samt opfølgning til HRs medarbejdere bedes reklamationer/mangler være dokumenteret via fotos, der kan sendes som sms til 2688 7003 eller til mail [info@horsensrengoring.dk](mailto:info@horsensrengoring.dk). Husk at angive adresse samt dato for udførsel.
- 11.3. Reklamationer, der skal rettes op på, skal ske telefonisk til 2688 7003. HR forbeholder sig retten til straks det er muligt at sende egne folk ud for at rette op på fejl og mangler. Der ydes ikke en reduktion i prisen for arbejde udført af HR eller af anden leverandør, såfremt HR ikke forinden har haft mulighed for selv at udbedre reklamationen.
- 11.4. Reklamationer, der kun ønskes meddelt, men ikke rettet op på med det samme (f.eks. indenfor bagatelgrænse) eller anden meddelelse om rengøringens kvalitet, kan også ske pr. mail til [info@horsensrengoring.dk](mailto:info@horsensrengoring.dk).
- 11.5. På opgaver udført efter timeforbrug, ydes der, ved eventuelle mangler på udført arbejde, ikke dekort på den samlede faktura. Såfremt der mangler at blive udført arbejde, kommer HR gerne igen og udfører ekstraarbejdet i forhold til gældende timepris.
- 11.6. Udkørsel til en reklamation, der viser sig at være ubegrundet eller skyldes kundens egne forhold, faktureres efter serviceleders tidsforbrug inkl. kørselstid.

## **12. Priser**

- 12.1. Den generelle timepris vil altid fremgå af HRs hjemmeside [www.horsensrengoring.dk](http://www.horsensrengoring.dk). Den generelle timepris er gældende, medmindre andet er aftalt.
- 12.2. Alle fakturaer for tjenesteydelser pålægges miljøbidrag, således: Fakturaer op til kr. 1.000 + moms pålægges miljøbidrag kr. 45,- + moms, fakturaer fra 1.001 – 10.000,- + moms pålægges miljøbidrag kr. 85,- + moms og fakturaer fra kr. 10.001 + moms pålægges miljøbidrag kr. 145,- + moms.
- 12.3. HR er berettiget til at ændre sin generelle timepris så ofte HR ønsker det. Kunden er selv ansvarlig for at holde sig ajour med ændringerne i den gældende timepris.
- 12.4. Hvor andet ikke er angivet er HRs priser inkl. materialeforbrug til udførsel af opgaven.
- 12.5. Alle opgaver der faktureres efter anvendt tidsforbrug på opgaven tillægges kørselstid pr. antal medarbejder.
- 12.6. Pose-, håndsæbe- og papirforbrug er ikke inklusiv. HR forhandler dog både pose-, sæbe- og papirvarer og giver gerne tilbud på gratis levering af dette.
- 12.7. Ved særlige opgaver med ekstremt brug af materialer, specialprodukter og maskiner, vil dette blive faktureret til kunden. Dette vil dog fremgå af tilbud/ordrebekræftelse.
- 12.8. Faktura fremsendt pr. post faktureres gældende porto samt administrationsgebyr kr. 30,-

## 13. Betalingsbetingelser

- 13.1. For faste kunder med uge/månedsaftaler faktureres alt udført arbejde bagud ultimo måned, elektronisk pr. e-mail. Ved kunder med enkeltopgave udsendes pr. e-mail elektronisk faktura efter afsluttet arbejde.
- 13.2. Hvor HR finder det nødvendigt, kan HR forlange á conto-beløb betalt forud.
- 13.3. HRs betalingsbetingelser er 8 dage netto. Ved storkunder kan betalingsbetingelserne aftales individuelt.
- 13.4. Det er kundens opgave at være opmærksom på modtagelse af faktura.
- 13.5. Ved overskridelse af betalingsfrist pålægges rykkergebyr på kr. 100,- pr. rykker. Erhvervskunder pålægges det til enhver tid gældende kompensationsgebyr. Ved manglende betaling efter fremsendelse af rykker overgives sagen til retslig inkasso.
- 13.6. Ved fast ugepris, er prisen uafhængig af enkelte lukkedage fra kundens side og faktureres bagud, dog kun for påbegyndte uger. Hele aflyste uger, grundet ferie etc. faktureres ikke kunden.

## 14. Prisregulering

- 14.1. HR regulerer priserne på serviceaftalerne én gang årligt på grund af valuta og produktstigninger, lønudvikling, inflation m.m. Priserne reguleres efter nettoprisindekset januar måned med udgangspunkt i prisindekset i november måned, og er gældende fra og med 1. februar. Ændringerne varsles ikke yderligere end hvad der fremgår af nærværende Generelle forretningsbetingelser.
- 14.2. HR forbeholder sig ret til, ved særlig ændring af markedssituationen, at foretage ekstraordinær prisregulering på andet tidspunkt af året med minimum 1 måneds varsel.

## 15. Opsigelse

- 15.1. Alle faste serviceaftaler på under kr. 3.000 + moms = kr. 3.750 inkl. moms pr. uge eller kr. 13.000,- + moms = kr. 16.250,- inkl. moms pr. måned, har ingen binding og kan opsiges med dags varsel af begge parter. Dog opfordrer vi til at give os et varsel på 14 dage. Såfremt der er aftalt et opsigelsesvarsel, så nærværende paragraf fraviges, vil det fremgå af ordrebekræftelse/tilbud.
- 15.2. Alle serviceaftaler på kr. 3.000 + moms = kr. 3.750 inkl. moms pr. uge eller kr. 13.000 + moms = kr. 16.250,- pr. måned og derover, har et opsigelsesvarsel på løbende måned + 1 måned. Såfremt der er aftalt et andet opsigelsesvarsel, så nærværende paragraf fraviges, vil det fremgå af tilbud/ordrebekræftelse.
- 15.3. Ved faste serviceaftaler på uge/månedsbasis faktureres det fulde beløb for den pågældende serviceaftale, der ligger i perioden for opsigelsen, uanset om kunden aflyser/ændrer disse eller ej.
- 15.4. Opsigelse af serviceaftale skal ske skriftligt til HR pr. mail til [info@horsensrengøring.dk](mailto:info@horsensrengøring.dk).

## **16. Ansvarsbegrænsning**

- 16.1. Hvor ikke andet er bestemt i aftalen med kunden eller i nærværende Generelle forretningsbetingelser, er HR ansvarlig overfor kunden i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsretlige regler.
- 16.2. HR er dog i intet tilfælde ansvarlig overfor kunden for indirekte tab, herunder, men ikke begrænset til, tidstab, driftstab, avancetab, tab af produktion, salg, fortjeneste eller goodwill, medmindre det er forårsaget forsætligt.

## **17. Force majeure**

- 17.1. HR er ikke ansvarlig overfor kunden for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henføres til force majeure. Ansvarsfriheden består så længe force majeure består. Som force majeure anses forhold, der er udenfor HRs kontrol og som HR ikke burde have forudset ved serviceaftalens indgåelse. Eksempler på force majeure er usædvanlige naturforhold, brand, oversvømmelser, pandemier, generel vare- eller medarbejderknaphed, krig, terror, arbejdsstridigheder, blokader, hastelove mv.

## **18. Persondata**

- 18.1. HR er dataansvarlig for de persondata HR har registreret om kunden. HR behandler disse oplysninger i overensstemmelse med gældende regler om persondata.
- 18.2. HR indsamler kun de personoplysninger som kunden vælger at dele med HR. Det kan f.eks. være navn, adresse, mailadresse, telefonnummer og lignende.
- 18.3. HR behandler kundens persondata, i det omfang det er nødvendigt af hensyn til opfyldelsen af kontrakten med kunden, herunder i forbindelse med fakturering, kvalitetssikring mv.
- 18.4. Persondata anvendes alene til markedsføringsmæssige formål, herunder udsendelse af nyhedsbreve, hvis kunden har givet samtykke, eller hvis lovgivningen tillader det uden forudgående samtykke.
- 18.5. HR videregiver som klar hovedregel aldrig personoplysninger til tredjemand. Videregivelse vil således alene ske, hvis det er nødvendigt, og der er et lovligt grundlag herfor. Det kan f.eks. være, hvis en offentlig myndighed har krav på udlevering af oplysningerne.
- 18.6. HR behandler og opbevarer persondata så længe, det er nødvendigt af hensyn til at levere den aftalte ydelse til kunden. Efterfølgende opbevares oplysningerne i 5 år før de slettes, jf. kravene herom i bogføringsloven.
- 18.7. HR overholder sikkerhedsreglerne i persondataforordningen og databeskyttelsesloven. Herunder er der indført passende sikkerhedsforanstaltninger både IT-sikkerhedsmæssigt og organisatorisk, for at sikre at kundens persondata hverken mistes eller misbruges.
- 18.8. Den registrerede har ret til at få indsigt i de persondata HR har på den registrede. Derudover har den registrerede efter omstændighederne ret til at anmode om dataportabilitet, sletning eller retning af sine persondata, samt til at gøre indsigelse mod behandlingen af samme.

- 18.9. HR kan kontaktes, såfremt den registrerede ønsker at klage, at benytte sine persondatarettigheder ovenfor, eller hvis der er andre spørgsmål:  
Horsens Rengøring A/S  
Spedalsø 45  
8700 Horsens  
Tlf. 26 88 70 00  
[info@horsensrengoering.dk](mailto:info@horsensrengoering.dk)  
Der er også mulighed for at klage til Datatilsynet over HRs behandling af personoplysninger. Se mere på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk). Det anbefales dog at kontakte HR direkte først.

## **19. Foto/video**

- 19.1. Til brug for intern/ekstern undervisning eller markedsføring kan det ske, at HR tager foto eller video af opgaven før og efter (f.eks. en bruseniche).
- 19.2. HR anvender kun billeder, der ikke kan henføres til en specifik adresse. Ønsker kunde ikke, at billeder eller video må anvendes til undervisning/markedsføring, meddeles dette til HR.

## **20. Værneting og lovvalg**

- 20.1. Dansk ret finder anvendelse på eventuelle tvister parterne imellem.
- 20.2. Alle tvister mellem parterne skal afgøres ved byretten i Horsens som rette værneting.

## **21. Praktisk information**

- 21.1. TV-skærme og PH-glasskærme aftørres ikke.
- 21.2. Produkter af glas (spejle, badevægte, vaser, figurer) er særligt skrøbelige og såfremt disse er placeret på gulve er de i større risiko for at gå itu ved støvsugning/gulvvask. HR påtager sig ikke ansvar for glasting placeret direkte på gulv, hvorfor kunden bør flytte disse genstande til et bord.
- 21.3. Hvis mindre end 20% af arealet, hvor rengøringen skal udføres, ikke er tilgængelig, må kunden acceptere, at medarbejderen ikke gør rent på området. Som eksempel kan nævnes overflader med megen brugskunst, skriveborde, der ikke er opryddet mm.
- 21.4. Reoler med legetøj, bøger mm. på børneværelser aftørres ikke i henhold til reglen om 20% tilgængelige overflader.
- 21.5. En standardrengøring udføres i en højde af 1,8 m. Arbejde i højde over 1,8 m. skal aftales særskilt.
- 21.6. Spindelvæv fjernes, men kunden må være indforstået med, at lyset kan spille ind, hvorved enkelte områder kan fravige rengøringspersonalets synsfelt. Edderkopper kan hurtigt lave nye spind og derfor kan nyt spindelvæv være opstået efter endt rengøring. HR henviser til punktet omkring reklamationer, hvis der måtte forekomme spindelvæv efter endt rengøring.