

# Robu™ Handelsbetingelser hos Robu KBH S.M.B.A

## **BESTILLING:**

Vinduespudsning kan bestilles via telefon, e-mail, Facebook eller via formularen på vores hjemmeside. Telefonen er åben mandag til fredag dage. 8-16

Telefon: +45 61 33 88 91

E-mail: [info@robu.dk](mailto:info@robu.dk)

Hjemmeside: [www.robu.dk](http://www.robu.dk)

## **ØVRIGE HENVENDELSER**

Har du akutte henvendelser, kan du kontakte os på tlf. nr.: +45 61 33 88 91

Hvis du har spørgsmål eller kommentarer til din ordre, er du velkommen til at ringe på tlf. nr.: +45 61 33 88 91 (vi svarer tilbage mellem 16:00-16:30 mellem mandag-fredag).

## **PRISER:**

Alle vores priser er vejledende, herunder indgår priser oplyst over telefonen eller skriftligt. Vores vinduespudsere giver dig altid en endelig pris, når vi har set dine vinduer.

Besigtigelse af vinduer foretages kun en enkelt gang pr. opgave i forbindelse med udarbejdelse af tilbud. Alene ved udførelse af vanskelige og store arbejdsopgaver kan besigtigelse foretages i flere omgange. Vinduespudseren vurderer, hvorvidt et sådant behov foreligger.

### *Særligt for faste aftaler*

Nye kunder kan gives rabat på deres første aftale. Dette gælder alene kunder, som indgår en fast aftale på minimum 1 års varighed.

Ved større bestillinger udformes individuelle tilbud til kunden. Ved en fast aftale gives kunden gradvist større rabat ved større bestillinger. Disse individuelle tilbud aftales efter aftale med vores vinduespudser.

**BETALING:**

Som udgangspunkt skal betaling ske samme dag, som opgaven bliver udført. Betalingen sker først, når vi er færdige med opgaven. Betaling skal ske via bankoverførsel og ikke kontant.

Er du ikke tilstede mens arbejdet står på giver vi dig mulighed for at betale efterfølgende.

Vi sender en regning via e-mail, som skal betales inden for 8 dage. Betalingsfristen på 8 dage er absolut.

***Oplysninger til bankoverførsel***

Konto nr.: 11189202

Registreringsnummer: 3543

**OBS: Ved betaling netbank må du venligst gerne oplyse dit navn, faktura nr. eller tlf. nr., så vi lettere kan kontrollere din betaling.**

**MANGLENDE BETALING:**

Vi håber, at du husker at betale din regning til tiden, da det gør oplevelsen bedre for os alle. I tilfælde af du ikke får betalt inden for 8 dage, vil du modtage en påmindelse, som yderligere giver dig 48 timer til at betale. Hvis betalingen ikke sker ved påmindelse, vil der blive opkrævet et rykkergebyr. Der vil blive opkrævet et gebyr på 100 kr. pr. rykkerskrivelse, som vil blive sendt af 3 omgange med et mellemrum på 10 dage. Er regningen stadig ikke blevet betalt, bliver sagen videregivet til inkasso. Ved overskridelse af betalingsfristen pålægges kunden yderligere morarente samt pålægges inkasso-omkostninger, som der måtte være ved inddrivelse af det skyldige beløb.

### ***Særligt for erhvervskunder:***

Erhvervskunder pålægges at betale et kompensationsbeløb på 310 kr., når der foreligger forsinkelse ved betalingen af fakturaen. Dette beløb er lovreguleret i rentelovens §5.

### **AFBESTILLING:**

Du kan afbestille og ombooke indtil 24 timer før aftalt tid uden beregning. Dette kan ske ved at kontakte os på tlf.nr.: +45 61 33 88 91 eller over e-mail: [info@robu.dk](mailto:info@robu.dk) Hvis du afbestiller eller ombooker for sent, opkræves det fulde beløb for det accepteret tilbud.

### **AFBESTILLING IFM. COVID 19:**

Hvis du eller en fra din husstand er mistænkt eller har fået konstateret coronavirus, skal I informere +45 61 33 88 91 inden ankomst. Når der er under 24 timer til aftaletidspunktet, vil vi, hvis det er muligt at løse opgaven ude fra alene polere vinduerne udvendigt, dog vil det fulde beløb af det oprindelige tilbud blive opkrævet. Hvis dette ikke er muligt, vil vi være nødsaget til at opkræve et det fulde beløb for ikke at kan udføre opgaven. Vi håber på jeres forståelse.

### **HVIS DU FORTRYDER:**

Har du givet dit samtykke til, at arbejdet kan påbegyndes, og ønsker du at fortryde mens arbejdet står på, skal du være opmærksom på, at der vil opkræves en rimelig betaling for det arbejde, der allerede er leveret.

### **HVAD SKAL DU INFORMERE OS OM PÅ FORHÅND?**

Det er vigtigt, at du informerer os på forhånd, hvis der er særlige vilkår, der kan besværliggøre eller umuliggøre vores arbejde.

Hvis du ikke på forhånd har informeret os om de særlige omstændigheder, og vi ikke er i stand til at udføre arbejdet, kan vi kræve kompensation til at dække vores medarbejders tidsforbrug og transportomkostninger.

### **Følsomme vinduer:**

Informer os, hvis du har følsomme vinduer (f.eks. vinduer med skrøbeligt glas eller gamle vindueskarme), så vi kan vurdere, om vi vil påtage opgaven. Sker der skade på ruden eller dele af vinduet som følge af dennes skrøbelige tilstand eller iboende fejl og mangler, fralægger vi os ansvaret for eventuelle skader som følge deraf.

### **Afrensning:**

Fortæl os på forhånd, hvis dine vinduer kræver mere end blot almindelig vinduespolering for at blive rengjort. Det kan f.eks. være hvis de er plettede med cement, lim, maling eller lignende substanser, som kræver, at vi tager skarpe redskaber og/eller kemikalier i brug for at rense af.

Ved afrensning (f.eks. af mørtelrester, kalk, maling etc.) er der en uundgåelig risiko for, at vinduerne enten allerede er ridsede eller lettere kan blive det. Mange gange er vinduerne blevet ridsede inden vinduespudseren går i gang, men ridserne bliver først synlige, når vinduespudseren har udført sit arbejde. VinduespudsningNU fraskriver sig derfor ethvert ansvar ved evt. ridsede vinduer ved udført afrensning. Vi står dog selvfølgelig klar med en vurdering og gode råd, inden vi går i gang.

### **HVAD SKAL DU GØRE, INDEN VI KOMMER?**

Dit hus er vores arbejdsplads. Derfor er det vigtigt, at du sørger for, at arbejdsforholdene er i orden. Inden vi ankommer, skal du sikre, at vi har fri adgang til alle vinduer. Både af hensyn til vores egen sikkerhed. Men også for, at vi ikke risikerer at skade dine private ejendele. Inden vi kommer, skal du:

- Fjerne møbler og andet inventar foran vinduerne.
- Rydde vindueskarmene, så de er helt tomme.
- Nedtage gardinstænger og andet, der forhindrer os fri adgang til vinduet.

Hvis du ikke har sørget for fri adgang til vinduerne, inden vi kommer, må vi bede dig fjerne tingene, før vi kan gå i gang. Dette giver os forsinkelser i arbejdet, som vi derfor må kompensere for ved at pålægge et gebyr på 150 kr.

Hvis du ønsker, at vi udfører arbejdet på trods af, at der ikke er ryddet tilstrækkeligt af for ting og inventar, fralægger vi os alt ansvar for eventuel beskadigelse af disse ejendele. Ligeledes må du forvente, at den leverede vinduespolering kan blive af forringet kvalitet.

### **ÆNDRINGER I TID:**

Vi forsøger altid at komme præcis på det aftalte tidspunkt, men enkelte gange kan det ikke lade sig gøre. Derfor skal du regne med en tidsforskydning på +30 minutter fra den aftalte tid. Hvis vi er forsinkede, ringer vi dig selvfølgelig op, så du er informeret. Såfremt frostvejr eller andre u hensigtsmæssige vejrforhold ikke tillader os at udføre arbejdet, forbeholder vi os retten til at aflyse din booking samme dag uden varsel.

### **HVIS DU ER UTILFREDS:**

Hvis du mod forventning oplever, at vores service har været mangelfuld, eller at der er sket skader som følge af vores ydelse, beder vi dig hurtigst muligt - og senest 24 timer efter opgaven er udført - kontakte os på telefon +45 61 33 88 91 eller e-mail [info@robu.dk](mailto:info@robu.dk)

Dog beder vi dig så vidt muligt om at fortælle os om din utilfredshed inden vi er taget af sted, så vi kan rette op på fejlen eller manglen med det samme.

Du har ret til at få udbedret eventuelle mangler, som kan tillægges ydelsens beskaffenhed, medmindre der er tale om egne omstændigheder eller andre ydre omstændigheder, som vi ikke kunne have forudset og som vi efter dansk ret ikke kan blive gjort ansvarlige for.

Hvis du mener, vi har beskadiget dit vindue, skal du rapportere skaden. Hvis du vil anmelde skaden, så bed os om en formular.

### **FORBEHOLD FOR ÆNDRINGER:**

Vi forbeholder os retten til at ændre og opdatere vores regler og betingelser og du kan altid finde den seneste på vores hjemmeside [www.robu.dk](http://www.robu.dk).

### **PERSONDATAPOLITIK:**

Vi registrerer dine personoplysninger med det formål at kunne levere ydelsen til dig. Oplysninger afgivet til os videregives eller sælges på ingen måde videre til tredjemand, og vi registrerer ingen personfølsomme oplysninger.

Ved tilmelding til nyhedsbrev registrerer vi din e-mailadresse. E-mailadressen videregives ikke til andre.