



DET NOGLE SKRIVER MED SMÅT, SLÅR VI STORT OP - fordi vi ønsker et stabilt samarbejde med vores kunder

Når du opretter dig som kunde, anbefales det at vores betingelser for samarbejdet læses godt igennem, så vi sikrer os, at vores kunder er ordentligt informeret. Det er vigtigt, at du får den nødvendige information om vores vilkår, der er gældende for vores aftale.

Aftalen er mellem dig som kunde og DM Polering.

Første polering: Arbejdet udføres indenfor 4 uger, når vi kører i området næste gang, som kan ses på vores hjemmeside: www.dm-polering.dk/omraade/

Det er muligt at bestille os til at komme før, mod et kørselstillæg, der starter fra 250,-

Ved accept af vores tilbud giver du samtidigt tilladelse til, at vinduespudseren dokumenterer dine ruder med billeder, som bliver benyttet til at foretage en kontrol optælling af de opgivne oplysninger fra dig, så de stemmer overens med det reelle antal ruder, stige og stige-flyt. Billederne bliver slettet efter optælling og accept af ændringen fra dig.

Det skal bemærkes at vinduespudseren vurderer ud fra forholdene, om han vil benytte en stige, teleskopstang, eller vende ruderne indefra, som har samme udgift som brug af stige udefra. Hvis forholdene ikke stemmer overens, vil vinduespudseren altid pudse alle ruder på boligen.

Hvis der skulle være ændringer til optællingen, bliver din aftale herefter korrigeret i forhold til kontrolmålingen og dette vil også fremgå af den efterfølgende faktura, der fremsendes på kundens E-mail, med betegnelsen "Ændring". Efter første vinduespudsning/kontroloptælling, vil der ikke være yderligere -50% web-rabat, på ændringen af prisen.

Prisændringer kan ske ved:

- Forkert opgivet antal ruder
- Tillæg ved brug af stige, hvis den øverste kant af vinduet overstiger 2.20 meter, målt fra jorden og op.
- Forkert antal stige-flyt.
- Ændring af interval.

Den berømte web-rabat og besparelsen af opstartsomkostninger på kr. 150,-:

Til nye kunder, der vælger TILBUD 1 på hjemmesiden og udfylder prisberegneren får -50% på første udvendige pudsning. Kunden og samlevende må ikke tidligere har modtaget web-rabat. Der gives der en rabat på -50% på den udvendige vinduespudsning, samt du sparer opstartsgebyret på kr. 150,-, som normalt dækker den ekstra tid på optælling og pudsning af ruder første gang. Beløbet fratrækkes på første faktura, efter polering. Web-rabatten er betinget af, at du får pudset 3 gange i aftalte interval. Hvis du forinden ønsker at afbryde samarbejdet inden 3 polering, bliver den halve pris og opstartsomkostninger på kr. 150,- pålagt slutfaktura.

Det er dit ansvar at antal ruder stemmer overens med det der er anført på fakturaen.

Alle ændringer og aftaler skal ske med kontoret på Info@dm-polering.dk eller **36 965 964**

Ved bekræftelse og levering af vores ydelse, indenfor fortrydelsesretten på 14 dage, bortfalder fortrydelsesretten, efter accept af tilbud på vores hjemmeside, hvor disse betingelser er oplyst og skal accepteres, inden du kan bekræfte den endelige bestilling.

Udvendig polering: udføres kun ved interval abonnement hver 4., 8. eller 12. uge.

Vinduerne skal være nemt tilgængelige, hvilket vil sige at der skal være ca. 1 meter fri plads rundt om vinduet. Buske og træer må ikke dække for vinduerne eller adgang hertil og der skal være saltet/ryddet ved sne/frost vejr.

Vinduespudseren skal have adgang rundt om huset, så havelåger andre forhindringer skal venligst være åbnet på forhånd. Du kan som kunde, vælge at modtage en SMS dagen inden polering hvis det ønskes, så vi kan få adgang rundt om huset, men det er ikke muligt at aflyse aftalen, ved denne SMS, da dette skal ske med 14 dages varsel.



Praktiske informationer og betingelser

Hvis det ikke er muligt for pudseren at udføre poleringen: tillægges et gebyr på 100,- i forgæves kørsel på den efterfølgende faktura

Hvis vi støder på forhindringer – Fuld poleringspris: Hvis arbejdet er påbegyndt og vinduespudseren støder på forhindringer, der gør at han ikke kan komme til en del af ruderne, faktureres den fulde poleringspris.

SMS Varsel: Du kan vælge at modtage en SMS der sendes dagen inden polering. SMS kan ikke besvares, og det er ikke muligt at aflyse/udsætte en pudsning, da det skal ske via mail med 14 dages varsel.

Velux, kvist/karnapper og ruder i højder over 4 meter, kan blive rengjort med vores Rent-Vand-System så vi både beskytter vores miljø for kemikalier og undgår faldulykker, fra de høje stiger. Det betyder at kunder med høje stiger over 4 meter, vil i nogle tilfælde se at vinduespudseren benytter en teleskopstang med en børste på, hvor vi frigøre snavs fra ruden med børsten, for derefter at skylle ruden ren, med rensset vand, der er filtreret for alle urenheder og kalk, og herefter efterlades ruden til lufttørring, som herefter efterlader ruden blank og flot.

Der kan dog opleves små hvide pletter de 2 første gange, da alt sæbe skal fjernes fra karme og ruder og det håber vi på jeres forståelse med, da resultatet efterfølgende, vil være langt flottere og ruderne holdes rene i længere tid.

Læs mere om vores miljøbevidste løsning: www.dm-polering.dk/rentvand/

Aftørring: Det er muligt at tilvælge 4 aftørringsmuligheder: (Ved brug af Rentvand med teleskopstænger, vaskes rammerne med børste og skyllet efter, når der er bestilt aftørring af rammer)

1. **Uden aftørring:** Der kan forekomme en kant på ruderne på 7 mm. og sideløbere kan forekomme, når vandet løber fra i siderne af ruden.
2. **Aftørring af overskydende vand fra bundliste:** Der kan forekomme en kant på ruderne på 7 mm., og sideløbere kan forekomme, når vandet løber fra i siderne af ruden.
3. **Aftørring af bundliste og kanter på glas:** Her fjernes kant der kan forekomme på 7 mm.
4. **Aftørring af bundliste, kanter på glas og rammer:** Her aftørres bundlisten, kanter på glas og rammerne omkring ruderne aftørres for løstsiddende snavs.

Indvendig polering: Bestilles på info@dm-polering.dk senest 14 dage inden næste polering. Kan knyttes til abonnementet i et fast interval. SMS eller opringning sker dagen før pudseren kommer.

Vindueskarme skal være afryddet, så ruden er fri og tilgængelig. Gardiner og persienner skal være trukket op eller taget til siden - hvis ikke, betegnes ruderne som blokeret, og vil ikke blive pudset. Der tages fuld pris ved blokerede ruder.

Aflysning indvendigt: Er det ikke muligt for pudseren at polere indvendigt, pudser han som hovedregel altid udvendigt.

Det er gratis at aflyse den indvendige aftale, og skal ikke varsles, men der vil være et lille smudstillæg på næste indvendige aftale, da ruderne vil være dobbelt så beskidte næste gang og derfor vil vi sikre at kvaliteten er i top, ved at give vinduespudseren lidt mere tid, til at vaske ruderne helt rene og dermed den lille ekstra pris til smuds.

Aflyses en fast kontaktaftale indvendigt, vil kontaktaftalen blive faktureret, da vi så har taget højde for dette i vores planlægning.

Kontaktaftale ved indvendig polering: Der er 3 valgmuligheder for kontakt inden polering:

1. Du kan være hjemme eller lægge en nøgle, med dags varsel, hvor vi oplyser med SMS, et 2 timers interval for ankomst på adressen. Dette er en gratis service
2. Du kan være hjemme mellem 7-9, med dags varsel. Denne service koster kr. 50,-
3. Du ønsker en fast ugedag, hvor vi påbegynder arbejdet mellem kl. 7-9. Denne service koster kr. 100,-

Kontoret sender en SMS efter den kontaktaftale der er indgået ved indvendig polering.



Hvornår kommer DM Polering næste gang?

Er afhængigt af det interval, der er aftalt: Vi kommer hver 4., 8. eller 12. uge. Ønsker du en ændring til et interval tages et gebyr på kr. 50,- Bemærk, at jo oftere du får pudset, desto mindre snavs vil der være på ruderne. Derfor er der intet gebyr ved ændring til flere poleringer årligt. Du kan altid se prisforskellen i vores prisberegner.

Kalender

Du modtager et link til din personlige kalender, i den mail med du modtager med bekræftelse af aftalen og du kan også finde den på vores kundeportal.

Kundeportal

Du modtager et login til vores kundeportal ved oprettelsen, hvor du kan se din aftale, priser, kalender og få oplyst et tilbud på indvendig polering, hvis du ønsker at tilføje det til din aftale. Du finder vores kundeportal **HER**

Tilfredshedsgaranti:

Vi garanterer vores kunder, at hvis der opstår fejl eller mangler i forbindelse med det udførte arbejde, kommer vi glædeligt retur. Det kræver dog, at en eventuel reklamation sker indenfor 3 dage. Hvis du får pudset fredag, er seneste reklamationsdag mandag kl. 16.00 og skal ske på vores hjemmeside www.dm-polering.dk/tilfredshed
Efter denne frist, betragtes arbejdet udført og fremsendte faktura, skal betales.

Afviselser ved Reklamation:

Afviselser ved reklamation kan være hvis der bliver reklameret over poleringen og det viser sig at være unaturligt snavs, som kalk, silikone, maling, lak, osv., eller at der kun er poleret udvendigt og reklamationen så sidder indvendigt. Her vil blive faktureret forgæves kørsel og medgået tid på 150,-

Hvad kan forventes bliver vasket væk ved poleringen?

- Skidt der er tilføjet vinduerne på naturlig vis, fra vind og vejrforhold (Ikke is på ruder).
- Trafikfilm og pollen.
- Efterladenskaber fra dyr.

Ved normal polering kan nedenstående blandt andet ikke poleres væk:

Nedenstående kan fjernes ved brug af glasskrabere, men skal bestilles separat.

- Silikone/klistermærker og rester fra f.eks. nye ruder.
- Kalk fra haveslange eller kalkholdigt vand tappet fra hane.
- Cement, mørtel, maling, lak og olie.
- Is på ruder i vinterperioder, skal I selv sørge for at fjerne, da vi ellers pudser der hvor isen ikke sidder på ruderne.

Edderkoppespind: der ikke sidder direkte på ruden, vil som hovedregel ikke blive fjernet.

Ridser på ruderne:

Ridser i glas kan forekomme over tid på ruder, men ikke særskilt grundet vores behandling. Ridser erstattes derfor ikke.

Arbejdstider:

Vi udfører vores arbejde på alle hverdage i tidsrummet kl. 7.00 - 16.00 og i vinterperioder med mørke fra morgenstunden og eftermiddag, benyttes pandelamper, så vinduespudseren kan se at ruderne efterlades blanke og flotte.

Ved helligdage og sygdom, kan der forekomme arbejde i weekender og på helligdage, men varsles til de berørte kunder. Hvis det ønskes at arbejdet udføres i et bestemt tidsrum, kan dette bestilles men hertil vil komme til kørselstillæg.



Vejret har ingen indflydelse på vinduespolering:

Vi pudser i alt slags vejr: sne, regn, blæst og frost er ingen hindring.

Betalingsbetingelser:

Skal ske senest 8 dage efter fremsendte faktura. Betaling sker med det oplyste FI-kort nummer, der står forneden på fakturaen. Fakturaen sendes via mail, og du har ansvar for at modtage mailen. Hvis du undrer dig over en manglende faktura, så tjek venligst spamfilter og uønsket post.

Betalingservice koster kr. 10,-

Hvis du vælger at tilmelde betalingservice, sker betalingerne automatisk. Informationer til oprettelse af betalingservice fremgår på faktura. Bemærk, at hver betaling via betalingservice koster kr. 10,-

For sen betaling

Betales faktura ikke rettidigt, fremsendes en gratis betalingspåmindelse.

Ved fortsat udestående saldo, efter afsendt betalingspåmindelse, tillægges rykkergebyr på kr. 100,-

Efter 3 rykkerskrivelser, sendes udestående til inkasso

Aflysning til aftalte vinduespudsning:

Skal meddeles på mail Info@dm-polering.dk, **senest 14 dage** før næste polering. Du kan se i kalenderen, hvilke uger vi pudser dine ruder, som sendes i din faktura mail. Alle aftaler for polering må ikke aftales med vinduespudseren, men skal aftales med kontoret og fremgå af faktura.

Det er ikke muligt at aflyse en pudsning, for derefter at opsige aftalen med 30 dages varsel, da det så er den aflyste aftale der er gældende, for opsigelsesperioden.

Afvises arbejdet uden ovenstående varsel, skal den fulde faktura for arbejdet betales.

Ændringer til aftale:

Skal meddeles på mail Info@dm-polering.dk, **senest 14 dage** før næste polering.

Du kan se i kalenderen, hvilke uger vi pudser dine ruder, som sendes i din faktura mail. Ændring af interval, koster et engangsændringstillæg på kr. 50,-, samt et smudstillæg/tidstillæg, som er forskellig afhængigt af varighed og antal ruder, hvis interval sættes til længere varighed, imellem hver polering.

Opsigelse af abonnementet:

Der er 30 dages opsigelsesfrist.

Opsigelsen skal ske skriftligt til info@dm-polering.dk

Opsiges aftalen uden 30 dages varsel, faktureres der for den fulde pudsning, der var planlagt for indgåede aftale.

DM Polering ApS

Holmevej 90

3670 Veksø