

## SALGS- og LEVERINGSBETINGELSER

1. Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser er gældende fra 1. marts 2022.

### 2. Generelle betingelser

2.1. Med mindre andet er aftalt skriftligt forud for Recovers påbegyndelse af den/de aftalte opgave(r), finder disse salgs- og leveringsbetingelser anvendelse for alle ydelser og opgaver, herunder akutte, planlagte og ekstraarbejde, som Recover er rekvireret til af Kunden.

2.2. Recover forbeholder sig retten til at ændre disse salgs- og leveringsbetingelser uden forudgående varsel. Det er de salgs- og leveringsbetingelser, som til enhver tid måtte være tilgængelige på [www.recovernordic.dk](http://www.recovernordic.dk), der er gældende mellem parterne.

### 3. Priser

3.1. Med mindre andet er aftalt i form af et skriftligt accepteret tilbud eller skriftlig aftale, gælder Recovers til enhver tid gældende prislister. Bestilt eller påkrævet ekstraarbejde, samt ventetid, der ikke er nævnt i et accepteret tilbud, faktureres til gældende listepriis eller tydeligt aftalte priser i gældende samarbejdsaftale.

3.1.1. Opgaver der ikke er i tilbud, udføres billigst i regning, dvs. faktureres efter medgået tid, maskiner, materialer, midler, kørsel, parkeringsafgifter etc. samt tilknyttede underleverandører, med mindre andet er aftalt skriftligt forud for igangsætning.

3.2. Hvis ikke andet er nævnt specifikt i fremsendte tilbud, overslag eller lignende, er vedståelsesfristen for Recover 20 arbejdsdage.

3.3. Akutte opgaver, hvor Recover tilkaldes til omgående assistance, tillægges udkaldsgebyr jf. gældende prisliste.

3.4. Opgaver der omhandler rengøring, sanering og desinfektion mv. efter forurening, farlige stoffer, fækalier, blod, påkørsler, dødfundne, selvmord, ulykker med personskaade og lignende, faktureres medgået personlige værnemidler, samt særligt timetillæg, ud over normale timesatser. Der henvises til branchearbejdsmiljørådet retningslinjer, samt overenskomster.

3.5. Overtidstillæg faktureres med medgået tid, dog med henvisning til gældende overenskomst med minimum 2,5 timer på akutudkald uden for normal arbejdstid.

3.6. Normal arbejdstid defineres som følgende:  
Mandag til torsdag: 07:00-15:00  
Fredag fra 07:00 til 14:30.

Uden for dette tidsrum, samt lørdag, søn- og helligdage tillægges overtid iht. gældende satser, se Recover gældende prisliste.

3.7. På udkald, samt opgaver der varer mere end 10 timer, kan Recover kræve betaling for forplejning 1:1 iht. gældende overenskomst.

3.8. Har Recover medarbejdere ikke mulighed for at komme hjem dagligt til egen bopæl, kan Recover kræve betaling for diæter og overnatning, iht. gældende skatteregler herom.

3.9. Priser for transport og medgået tid vil altid blive beregnet fra nærmeste center. Ved brug af underleverandører beregnes pris fra dennes skaffested, til dennes listepriis, samt med eventuelle tillæg for ventetid, bro, færge og lignende.

3.10. For opgaver og ordrer, som Recover udfører helt eller delvist med underleverandører, gælder underleverandørernes til enhver tid gældende prislister, med mindre andet er aftalt forud for igangsætning.

3.11. Medgået tid til øvelser og lignende, særlige påkrævet uddannelse og kundespecifikke sikkerhedsgodkendelse af Recover medarbejdere, betales med mindre andet er aftalt, af kunden. Kunden dækker både udgiften til kursus, samt medgået tid for Recovers personale i forbindelse hermed.

3.12. Ved abonnemeter, betaling for VIP-aftaler, Prioriteret Værdiretning, Vagtcentral-opkobling, Beredskabsaftaler mv. henvises til indgåede aftaler mellem Recover og kunden.

3.13. I tilfælde af en mangeskadesituation, eksempelvis skybrud, storm og stormflod, kan faktura tillægges et særskilt mangeskadetillæg uden yderligere varsel. Dette tillæg dækker de ekstra omkostninger som Recover kortvarigt pådrager sig for at nedbringe ventetider og sikre størst mulig værdiretning hos skadelidte, eksempelvis til skalering af vagtcentral, beredskab, ekstra mandskabstilkald, transportomkostninger ved mandskab fra andre geografier som f.eks. Norge, Sverige og UK, samt hotel- og forplejningsomkostninger som følger af hændelsen.

3.14. Priser reguleres en gang årligt pr. 1. marts, og er altid opgivet ekskl. moms. Timepriser, udkaldsgebyr og abonnemeter reguleres iht. gældende overenskomst. Maskiner, midler og materialer, reguleres iht. Nettoprisindekset for indenlands vareforsyning.

3.15. Såfremt der i kontraktperioden sker ændringer i de faktiske omkostninger, f.eks. om følge af lov- eller overenskomst-omstændigheder, reguleres vederlag /pris tilsvarende.

3.16. Til dækning af materieforsikring betales pt. 5,17 % af bruttollejprisen på materiel. Alle fakturabeløb tillægges et miljøbidrag på 2,9 %.

### 4. Betalingsbetingelser og fakturering

4.1. Med mindre andet er skriftligt aftalt forud for en ordre, er betalingsbetingelserne netto 8 dage. Såfremt sidste rettidige betalingsdag falder på en helligdag, eller i en weekend, skal betaling effektueres, således at den indgår på Recover konto den sidste hverdag før sidste rettidige betalingsdag.

4.2. Kunden er pligtig til at oplyse eventuelt rekvisitionsnummer, skadenummer, Workorder nr eller anden reference, rettidigt og uden ugrundet ophold, til Recover, såfremt denne skal fremgå af faktura. Mangle af samme berettiger ikke kunden til at tilbageholde eller udskyde betaling helt eller delvist.

4.3. Fakturering sker så vidt muligt senest 21 dage efter, at Recover har afsluttet sagen, og eventuelle underleverandørfaktura tilknyttet sagen er modtaget.

4.4. Recover kan delfakturere på skadesager, hvor Recover vederlag forventes at overstige kr. 25.000,- og/eller leverancen forventes at løbe over mere end 30 kalenderdage.

4.5. Sker betaling ikke rettidigt, tilskriver Recover renter fra forfaldsdagen, svarende til 1,5% pr. påbegyndt måned.

4.6. Ved rykker for betaling, opkræves rykkergebyr i henhold til gældende lovgivning herom, dog minimum kr. 100,- pr. rykkerskrivelse.

4.7. Eventuelle rabatter og bonus bortfalder, hvis Kunden udelader rettidig betaling.

### 5. Prokura for Recover

5.1. Med mindre andet er aftalt forud for akut tilkald på skadeserviceopgaver, har Recover prokura til at udføre skadeforebyggende tiltag (fase 1) op til kr. 50.000,- uden yderligere accept fra kunden/skadelidte/rekvirent. Eventuel senere dækning gennem Kundens forsikringselskab er Recover uvedkommende.

### 6. Recover forpligtelser

6.1. Recover er forpligtet til som minimum at levere de bestilte ydelser/opgaver i overensstemmelse med gældende brancheregler og -kutymer. For skadeservice henvises til Forsikring og Pensions vejledning "Bekæmpelse af følgeskade efter brand", samt for byggeopgaver AB92 eller nyere.

6.2. Recover er medlem af SBA Servicebranchens Arbejdsgiverforening under Dansk Industri, og er således forpligtet til at overholde de 7 normkrav inden for økonomiske attester, kvalitet, miljø, arbejdsmiljø, personalepolitik, uddannelse og underleverandører. Se mere på [www.sba.di.dk](http://www.sba.di.dk).

6.3. Recover skal altid efter bedste evne værne om Kundens værdier, herunder løsøre, adgangsnøgler og -kort mv.

## SALGS- og LEVERINGSBETINGELSER

**6.4.** Recover tilbyder alene leverancegaranti til aftalekunder, der har indgået en Beredskabs- og/eller Samarbejdsaftale, eller såfremt dette udtrykkeligt fremgår af fremsendt accepteret tilbud. Recover vil derfor altid servicere aftalekunder forud for ikke-aftale-kunder i tilfælde af mangeskadesituationer og lignende.

**6.5.** Recover hæfter ikke for fejl og mangler i relation til opgaveudførelser, der kan tilskrives sædvanlig slitage, brug og lignende.

### 7. Opsigelse

**7.1.** Recover kan opsig alle aftaler med en kunde med 2 måneders varsel, medmindre andet er aftalt skriftligt.

### 8. Kundens forpligtelser

**8.1.** Kunden skal rettidigt – og løbende - informere Recover om alle forhold, der har betydning for opgavens gennemførelse, herunder arbejdsmiljø, sikkerhed, forsinkelser mv. Eventuelle meromkostninger som følge heraf afholdes af Kunden.

**8.2.** Kunden skal uden ugrundet ophold rette henvendelse til Recover, såfremt der erfarer fejl eller mangler ved den aftalte leverance. Påståede fejl og mangler fra Recover side, skal på behørig vis dokumenteres af Kunden.

### 9. Tavshedspligt

**9.1.** Recover medarbejdere og Kundens medarbejdere er både under og efter opgavens udførelse underkastet tavshedspligt med hensyn til hhv. Kundens og Recover arbejdsmetoder og produktion, samt andre fortlørlige forhold, som hhv. Recover medarbejdere eller Kundens medarbejdere måtte få kendskab til hos kunden eller om Recover.

### 10. Force Majeure

**10.1** Ved force majeure suspenderes Recover's forpligtelser i henhold til indgående aftaler og opgaver. Force majeure foreligger blandt andet i følgende situationer: Direkte eller indirekte følger af en naturkatastrophe, krig, regeringsindgreb, import- eller eksportrestriktioner, strejke og lockout (overenskomststridige såvel som overenskomst-stridige), ildebrand, oversvømmelse, forsyningsmangel og epidemi.

**10.2.** Såfremt force majeure situationen ikke ophører inden rimelig tid, har hver part ret til at ophæve aftalen med 30 dages skriftligt varsel.

**10.3.** Påberåbelse af force majeure skal ske skriftligt, og uden ugrundet ophold til den anden part.

**10.4.** SKAFOR-garantien i F&P's vejledning på maksimalt en times responstid og fremmøde på skadested træder ligeledes ud af kraft i de ovenfor nævnte tilfælde.

### 11. Forsikring og erstatning

**11.1.** Recover har tegnet en erhvervs- og produkt-ansvarsforsikring på 50 mio. NOK for person- og tingskade. Erhvervsansvarsforsikringen dækker alene skader, der skyldes uagtsomhed fra Recovera side efter dansk rets almindelige regler.

**11.2.** Recover dækker ikke skader, fejl eller mangler, som skyldes eller udspringer af arbejde udført i henhold til (manglende) instrukser og informationer fra Kunden eller dennes rådgiver, herunder, men ikke begrænset til fejlagtige byggetekniske løsninger/tegninger, som efterfølgende udløser krav om udbedring af fejl og mangler mv. imod Recover.

**11.3.** Medmindre det udtrykkeligt er aftalt mellem Kunden og Recover i tilbud eller aftalebrev, at Recover har påtaget sig en rådgivningsforpligtelse overfor Kunden, hæfter Recover ikke for fejl eller mangler, som kan henføres til råd og anbefalinger fra Recover eller dennes underleverandør, til kunden. Det er Kundens pligt at søge rådgivning hos rette/relevant rådgivningsfirma, hvorfor Recover ikke kan drages til ansvar for anbefalinger, råd eller lignende, såvel skriftlige som mundtlige.

**11.4.** I forbindelse med skadeservicearbejde, nedbrydning og reetablering, hvor Recover beskadiger kundens indbo, ejendom, eller dele heraf, erstattes disse iht. gældende forsikringspraksis. Dvs. forskelle (alder, slid og patina) mellem de skadede og ikke skadede værdier, i et sammenhængende forhold, ikke berettiger kunden til erstatning for andet end det faktisk beskadigede.

**11.5.** Driftstab, avancetab eller andet indirekte tab erstattes ikke.

**11.6.** Recover erstatningsansvar over for Kunden kan i intet tilfælde overstige 5 mio. kr. pr. skade pr. kalenderår, uanset om erstatningsansvaret baserer sig på krav i eller uden for kontrakt som måtte følge af en udført opgave eller leverance.

**11.7.** Recover kan ikke drages til ansvar for arbejde udført af 3. part, med mindre at Recover udtrykkeligt har taget ansvaret herfor i fremsendte tilbud eller skriftlige aftaler forud for igangsætning af det aftalte arbejde / leverance.

**11.8.** Forsikringen omfatter også droneflyvning.

**11.9.** Recover er medlem af, og omfattet af Dansk Byggeri byg garantiordning. Der henvises til [www.bygggaranti.dk](http://www.bygggaranti.dk) for yderligere information.

**11.10.** Recover har tegnet tyveriforsikring for materiel. Kunden skal dog aktivt – eller i samråd med Recover, udføre/igangsætte nødvendige forebyggende tiltag på skadesteder/opgavelokationer, der kan forhindre simpelt tyveri fra Recover og dennes samarbejdspartnere.

**11.11.** Simpelt tyveri fra Recover på Kundens ejendomme eller lejemål, hvor tilstrækkelig sikring ikke er foretaget, erstattes af Kunden eller dennes forsikringsselskab med nyværdi, og uden afslag i forbrug frem til datoen for tyveri.

**11.12.** Erstatningskrav eller reklamationer skal anmeldes skriftligt til Recover uden ugrundet ophold, og senest inden 14 dage efter, at skaden, fejlen eller manglen er konstateret. Manglende eller forsinket henvendelse kan betyde at Recover afviser krav, fejl og mangler helt eller delvist. Det er kundens pligt at dokumentere kravet.

**11.13.** Udbedring af fejl og mangler, samt erstatningsarbejde, som skyldes Recover ansvar, kan alene igangsættes efter skriftlig accept fra Recover, såfremt der er modtaget en tydelig omfangsbeskrivelse/erstatningsopgørelse af skaden, fejl og mangler, samt et tilbud eller overslag på udbedring, forud for udbedring.

**11.14.** Kunden udleverer mod kvittering det nødvendige antal nøgler/adgangskort. I tilfælde af Recover medarbejderens tab af de overdragne nøgler/adgangskort, erstatter Recover omkostningen til reproduktion af den eller de tabte nøgler/adgangskort, men ikke andre skader eller tab lidt af Kunden. Omstilling/udskiftning af låsesystemer erstattes ikke.

### 12. Misligholdelse

**12.1.** Hvis Kunden misligholder indgåede aftaler, samt de til enhver tid gældende Salgs- og leveringsbetingelserne, berettiger sådan misligholdelse Recover til uden yderligere varsel at ophøre med/afbryde igangsatte opgaver, afhente eventuelt materiel, og sende tilknyttet mandskab hjem for Kundens regning, og i øvrigt ophæve enhver aftale med kunden.

**12.2.** Recover forbeholder sig retten til at kræve erstatning eller kompensation som følge af ikke planlagt afbrydelse af aftalt arbejde, eksempelvis fakturere for medgået tid og kørsel ved annullering af akut tilkald, eller forgæves kørsel/besigtigelser etc.

### 13. Følgeskadebegrænsning

**13.1.** Tilkaldes Recover til akut følgeskadebekæmpelse efter storm, indbrud, hærværk, brand- og vandskader etc., også kaldet Fase 1 arbejde, udfører Recover alene følgeskadebekæmpelse iht. kundens instrukser samt rammebetingelser i gældende samarbejdsaftale, samt Forsikringsaftalelovens §52 & §53 for forsikringsdækkede skader.

**13.2.** Afdækning og sikring efter eksempelvis indbrud, storm og brand sker efter gældende brandchekutyme og retningslinjer. Se bl.a. [www.sikringsguiden.dk](http://www.sikringsguiden.dk).

## SALGS- og LEVERINGSBETINGELSER

**13.3.** Afdækning af klimaskærm efter storm etc. er alene at betragte som en midlertidig afdækning. Kunden er således forpligtet til uden ugrundet ophold at søge skaden udbedret permanent. Følgeskader eller nye skader på bygninger, materiel, værdier og indbo i øvrigt, som følge af nye vejrligssituationer der ødelægger den midlertidige afdækning, er Recover uvedkommende. Anmodes Recover om at reetablere en midlertidig afdækning betragtes dette på lige fod med en nytillkommen opgave.

**13.4.** Ved vandskader og lignende, kan Recover udføre simple destruktive indgreb, som sikrer imod yderligere skader, lige som vand opsamles eller bortledes i nødvendigt omfang for at begrænse den samlede skadeomkostning.

**13.5.** For graffiti gælder – hvis ikke andet er aftalt, at der skal være fri adgang til vand (maks 40 meter), og maksimalt 40 meter til fjerneste afrensingssted fra bil.

For at arbejdet skal kunne udføres tilfredsstillende, skal temperaturen være minimum +10 grader.

Graffiti bør maksimalt være 20 dage gammelt, ellers øges risiko for skygger etc.

Der tages forbehold for underlag der tidligere er renset/beskadiget, samt evt. skygger fra specielle farver mv.

### 14. Skimmelsvamp

**14.1.** Ved simple skimmelsvampeskader udbedrer og rådgiver Recover Kunden om afhjælpning af skaden, uden brug af eksterne rådgivere. Komplicerede skimmelsvampeskader udfører Recover alene med bistand fra ekstern rådgiver, hvorefter Recover ikke påtager sig noget ansvar for rådgivning. Det er Recover egenhændige beslutning, hvorvidt der er tale om en simpel eller en kompliceret skimmelsvamp skade. Kunden anbefales derfor at søge nødvendig uvildig rådgivning, forud for sanering af skimmelsvamp.

### 15. Persondataforordningen

**15.1.** Recover forpligter sig til at efterleve love om beskyttelse af personfølsomme oplysninger, iht. persondataforordningen.

**15.2.** Recover gemmer i nødvendigt omfang relevante personoplysninger i relation til de sager som Recover er rekvireret til, enten via telefon eller elektronisk.

**15.3.** Alle opkald til Recovers vagtcentral på tildelte VIP-numre, Recovers hovednummer og lignende, optages og gemmes i 12 måneder.

**15.4.** Eventuelle modtagne personfølsomme oplysninger modtaget fra Kunden, eller fra tredjemand om Kunden, behandles i henhold til Recovers persondatapolitik, som kan findes på hjemmesiden [www.recovernordic.dk](http://www.recovernordic.dk)

**15.5.** Handler Recover på vegne af 3. mand, eksempelvis for boligselskab, forsikringselskab eller lignende, er det alene 3. mand der har ansvaret for information til skadelidte/kunde om retten til at få sine data slettet.

### 16. Uoverensstemmelser og tvister

**16.1.** Såfremt Kunden ikke kan vedstå fremsendte faktura, skal Kunden uden ubegrundet ophold straks reklamere skriftligt til Recover.

**16.2.** En tvist berettiger ikke Kunden til helt eller delvist at tilbageholde betaling, ligesom der ikke må ske en modregning, uden at der er modtaget en kreditnota fra Recover.

**16.3.** Enhver ordre og aftale, der indgås mellem Recover og Kunden, er underlagt dansk ret, dog på nær dansk ret som henviser til udenlandsk ret. Krav udspringende af denne aftale kan alene anlægges ved Københavns Byret.