

Definitioner

For at sikre en ensartet forståelse af begreberne i disse forretningsbetingelser, er følgende definitioner angivet. Disse gælder for hele dokumentet, medmindre andet fremgår af konteksten.

Produkter: Fysiske artikler, som Elis stiller til rådighed for kunden under aftalen. Det omfatter standardvarer som tekstiler, beklædning, måtter, skadedyrsfælder, dispensere og eventuelt tilbehør. Produkterne forbliver Elis' ejendom i hele aftaleperioden.

Serviceaftale: Den underskrevne kontrakt mellem Elis og kunden, som sammen med forretningsbetingelserne og eventuelle tillægsaftaler udgør det samlede aftalegrundlag. Serviceaftalen regulerer leveringsvilkår, betalingsbetingelser, varighed og opsigelsesregler.

Serviceydelser: De operationelle aktiviteter, Elis leverer i tilknytning til produkterne, herunder vask, vedligeholdelse, afhentning, levering, udskiftning og eventuel hasteservice. Serviceydelserne udføres i henhold til Elis' gældende distributionsplan og takster.

Specialprodukter: Produkter, der ikke indgår i Elis' standardsortiment, men er særligt indkøbt eller tilpasset kundens behov. Det kan være artikler med kundens logo, specielle størrelser eller materialer. Specialprodukter er underlagt særskilte vilkår for afskrivning, erstatning og returnering.

1 Aftalegrundlag

1.1 Disse forretningsbetingelser udgør sammen med den underskrevne serviceaftale, samt eventuelle tillægsaftaler, det samlede aftalegrundlag mellem Elis og kunden.

1.2 Serviceaftalen er underlagt dansk ret, og enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne aftale, og som ikke kan løses i mindelighed, skal indbringes for en kompetent dansk domstol i den retskreds, hvor Elis til enhver tid værende hovedsæde har hjemsted.

2 Levering og afhentning

2.1 Alle produkter leveres og afhentes på det aftalte leveringssted, der skal være i niveau med tilkørselsforholdene. Kunden skal sikre, at Elis har uhindret og arbejdsmiljørigtig adgang til leverings- og afhentningsstedet. Alternativt kan Elis vælge at tillægge yderligere leverings- eller afhentningsgebyr.

2.2 Kunden skal give Elis adgang til at levere i tidsrummet mellem kl. 08:00 og kl. 18:00. Levering udenfor anførte tidsrum aftales i fællesskab mellem parterne. Levering sker i henhold til Elis gældende distributionsplan. Der leveres ikke på helligdage medmindre andet er aftalt.

2.3 Hvis kunden ikke har åbent eller på anden måde ikke er tilgængelig på det aftalte leveringstidspunkt, og levering derfor ikke kan gennemføres, forbeholder Elis sig retten til at fakturere kunden for forgæves kørsel samt eventuelle omkostninger forbundet hermed. Elis er i sådanne tilfælde ikke forpligtet til at foretage ny levering før ny aftale herom er indgået, og kunden kan ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende som følge af den ikke gennemførte levering.

2.4 Kunden kan efter behov få hasteleverancer, hasteservice og hasteafhentning i henhold til Elis' gældende takster.

2.5 Kunden skal sortere og returnere tekstiler og produkter i den forskrevne emballage.

2.6 Alt udstyr som rullecontainere, vasketøjssække, tøjstativer og anden genanvendelig emballage tilhører Elis og må kun bruges til håndtering af de lejede produkter. Hvis emballagen (f.eks. metalbure, plastkasser, vaskesække eller tøjstativer) ikke returneres inden for 4 uger, opkræves leje i henhold til Elis gældende prisliste. Ved bortkomst opkræves erstatning som tilsvarende værdien ved genanskaffelse.

3 Ændringer

3.1 Ændringer i sortiment, serviceydelser eller beholdningsstørrelser kan ske, hvis det er aftalt skriftligt med Elis på forhånd. Ved ændringer forbeholder Elis sig retten til at justere den aftalte pris. Reduktioner i sortiment eller leveringer træder i kraft efter løbende måned +1 måned.

3.2 Kunden må ikke ændre sin beholdning med det formål at undgå aftalte forpligtelser. Kunden forpligter sig til at opretholde en ærlig og uændret registrering af sin beholdning i hele aftaleperioden. Det er ikke tilladt at reducere, flytte eller omregistrere beholdningen med henblik på at undgå betaling, rapportering, levering eller andre forpligtelser, som fremgår af aftalen. Kunden er ligeledes ikke berettiget til at ændre beholdningen med henblik på at benytte en anden leverandør eller på anden måde undgå de aftalte forpligtelser i aftaleperioden.

3.3 Det påhviler kunden at afmelde og returnere de produkter, som kunden ikke længere forventer at få brug for.

4 Kvalitet og kapacitet

4.1 For at sikre kvalitet, funktionalitet, korrekt miljøhåndtering og god hygiejne må Elis' produkter kun service-res og bortskaffes af Elis.

4.2 Produkter må kun anvendes til det aftalte formål og kun på kundens leveringsadresser.

4.3 Hvis et produkt udgår af sortimentet, vil kundens beholdning automatisk blive konverteret til et tilsvarende produkt.

4.4 Elis udlejer, servicerer og vedligeholder produkter som stilles til rådighed for kunden. Elis foretager uden beregning den nødvendige vedligeholdelse af de udlejede produkter som følge af almindelig slitage ved korrekt og forventet brug. Ved almindelig slitage forstås den gradvise forringelse af produkternes funktion eller udseende, som opstår ved daglig brug i overensstemmelse med deres formål og uden uagtsomhed, misbrug eller udsættelse for usædvanlige forhold. Ska-der eller unormal slitage forårsaget af forkert anvendelse, manglende overholdelse af brugsanvisninger eller ydre påvirkninger (f.eks. kemikalier, varme, fugt eller fysisk vold) er ikke omfattet og vil blive faktureret særskilt.

4.5 Hvis kunden eller en tredjepart på vegne af kunden håndterer Elis' produkter, fx vask af tekstiler, nedtagning af produkter eller lign. fraskriver Elis sig ethvert ansvar. Elis forbeholder sig desuden retten til at fakturere kunden for beskadigede produkter.

4.6 Elis er ikke ansvarlig for kundens egne produkter, og det påhviler kunden at sikre, at kundens egne produkter kan tåle industriel vask og tumbling. Produkter vaskes efter Elis' standarder og certificeringer, men visse elementer som maling, asfalt og silikone kan ikke altid fjernes fuldstændigt.

4.7 Elis er ikke ansvarlige for skade på kundens ejendom eller løsøre ved levering eller installering af produkter eller serviceydelser til kunden, medmindre der foreligger forsæt fra Elis' side.

4.8 Elis overholder gældende miljø- og sikkerhedslovgivning. Kunden forpligter sig til at give Elis adgang til alle relevante sikkerhedsoplysninger samt sikre, at Elis' medarbejdere kan arbejde under sikre forhold i overensstemmelse med arbejdsmiljøloven.

5 Ejendomsforbehold

5.1 Produkterne, som Elis stiller til rådighed for kunden, er Elis' ejendom. Kunden må udelukkende lade Elis behandle produkterne i aftalens løbetid.

5.2 Produkter, der ikke er en del af Elis' standardsortiment, betragtes som specialprodukter. Det gælder for varer, der er særligt indkøbt til kunden eller tilpasset kundens behov – for eksempel tøj med kundens logo

trykt eller broderet på samt logomåtter med kundespecifikke design eller brandingelementer. Specialprodukter er Elis' ejendom.

5.3 Bortkommer eller ødelægges produkterne, skal kunden erstatte disse til nyværdi.

6 Fakturering

6.1 Kunden debiteres for Elis ydelser og services i henhold til Serviceaftalen.

6.2 Såfremt Kunden ikke betaler forfaldne fakturaer rettidigt, er Elis berettiget til uden påkrav at beregne rente af det til enhver tid skyldige beløb med 1,9 % pr. påbegyndt måned fra Forfaldsdagen, samt rykkergebyr i henhold til gældende gebyrliste.

6.3 Serviceaftalen er baseret på betaling via Leverandørservice. Læs mere og tilmeld på dk.elis.com/ls. Elis forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for andre betalingsmetoder.

6.4 Leje af produkter og andre faste ydelser debiteres pr. uge. Kunden betaler for leje af beholdningen.

6.5 Der betales leje for alle årets uger uanset ferielukning eller andre ophold i serviceydelsen.

6.6 Hvis kunden bestiller produkter og ydelser, som ikke er omfattet af Serviceaftalen, debiteres kunden efter Elis' standard prislister.

6.7 Alle priser er eksklusive det til enhver tid gældende ekspeditionstillæg, moms, vejafgift og miljøstillæg, samt eventuelle andre afgifter, der måtte blive pålagt Elis. I tillæg til prisen kan kunden betale gebyrer i henhold til Elis' til enhver tid gældende gebyrliste, der kan rekvireres fra Elis eller ses på <https://dk.elis.com/da/vilkaar-og-betingelser>

6.8 Priserne kan reguleres op til to gange årligt baseret på Elis' samlede omkostningsudvikling. Ved fastsættelse af reguleringens størrelse anvender Elis principperne fra Teknologisk Instituts pristalsindeks for vaskerydelser. Elis forbeholder sig retten til at forhøje de aftalte priser, hvis (i) nye eller ændrede skatter, godtgørelser og/eller afgifter, herunder men ikke begrænset til vejafgifter, miljøafgifter og/eller emissionsafgifter, indføres eller træder i kraft efter indgåelsen af aftale og/eller (ii) der efter denne aftales indgåelse sker prisstigninger på råvarer, herunder men ikke begrænset til olie, brændstof og/eller energi, og dette medfører en forøgelse af Elis' generelle driftsomkostninger, herunder men ikke begrænset til transportomkostninger.

6.9 Elis forbeholder sig retten til at opkræve betaling for tillægsydelser, herunder men ikke begrænset til: særlige tilpasninger, atypiske størrelser, specialændringer, omvask, overfyldt emballage samt håndtering af farlige eller uegnede genstande i tekstiler – eksempelvis knive, glas, værktøj eller lignende. Sådanne forhold

anses som afvigelser fra aftalt brug og medfører ekstra omkostninger, som faktureres særskilt.

7 Mangler og misligholdelse

7.1 Elis har pligt og ret til at afhjælpe mangler.

7.2 Kunden skal straks, og senest indenfor 5 arbejdsdage, give Elis skriftlig besked om eventuelle mangler og beskrive, hvad udfordringen er. Når Elis har modtaget beskeden skriftligt, har Elis ti (10) arbejdsdage til at tage stilling til indsigelsen og påbegynde afhjælpning.

7.3 Kunden kan ikke gøre krav gældende vedrørende produktet eller leverancen, herunder mangler eller erstatning, senere end 12 måneder efter levering.

7.4 Skader forårsaget af produktet er ikke en mangel ved leverancen og giver derfor ikke ret til afhjælpning. Produktansvar reguleres efter gældende lov, og ansvaret kan begrænses i det omfang loven tillader.

8 Varighed og overdragelse

8.1 Serviceaftalen er uopsigelig i aftaleperioden, som er angivet på serviceaftalens forside.

8.2 Serviceaftalen kan tidligst opsiges til aftaleperiodens udløb. Aftalen skal opsiges skriftligt med 12 måneders varsel, til udgangen af en måned. Aftalen forlænges automatisk med 12 måneder ad gangen, hvis den ikke opsiges med mindst 12 måneders varsel inden aftaleperiodens udløb. I hver af disse forlængelsesperioder skal aftalen opsiges med mindst 12 måneders varsel inden udløb af en forlængelsesperiode.

8.3 Aftaleperioden starter den dag, hvor den første levering foretages. Såfremt første levering ikke kan gennemføres senest 350 dage efter aftalens indgåelse af årsager, der kan henføres til kunden, er Elis berettiget til at ophæve aftalen og kræve dokumenterede omkostninger samt et erstatningsgebyr i henhold til punkt 9.6.

8.4 Elis kan overdrage sine forpligtelser og rettigheder til 3. mand og kan anvende underleverandører.

8.5 Serviceaftalen kan ikke uden Elis samtykke overdrages til 3. mand.

9 Ophør

9.1 Ved Serviceaftalens ophør er Kunden forpligtet til at sikre, at Elis kan afhente og hjemtage sine Produkter senest på den aftalte ophørsdato. Såfremt Kunden ikke opfylder denne forpligtelse, forbeholder Elis sig retten til at opkræve et gebyr, der dækker de ekstra omkostninger der forekommer ved hjemtagelse.

9.2 Nedtagning af lejede produkter foretages af Elis. Eventuelle reparationer på fast ejendom eller dens bestanddele, som måtte blive nødvendige som følge af demonteringen, er Kundens ansvar.

9.3 Ved ophør af samarbejdet skal kunden erstatte en eventuel forskel mellem den registrerede beholdning og det antal produkter, som Elis modtager retur ved ophøret, til genanskaffelsesværdi. Genanskaffelsesværdien defineres som prisen på et tilsvarende nyt produkt af samme type og kvalitet som det, der er udleveret til kunden. Elis fastsætter prisen, kunden kan til enhver tid få oplyst den aktuelle genanskaffelsesværdi på produkterne kunden lejer.

9.4 Kunden skal betale tilbageværende restafskrivninger på den indsatte beholdning og specialprodukter, når serviceaftalen ophører – uanset årsag. Samtlige produkter forbliver i Elis' ejendom uanset denne betaling.

9.5 Aftalen kan ophæves af en part, hvis den anden part væsentligt eller gentagne gange misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, og misligholdelsen ikke er afhjulpet senest ti (10) arbejdsdage efter skriftligt påkrav herom. Væsentligheden vurderes i forhold til den samlede leverance i aftalens løbetid.

9.6 I tilfælde af kundens uretmæssige opsigelse eller misligholdelse af aftalen, afregnes der udover de restafskrivninger, der måtte være i henhold til punkt 9.3, en erstatning for Elis' tab. Erstatningsbeløbet opgøres som den positive opfyldelsesinteresse aftalt til 65% af den tilbageværende aftaleperiodes kontraktværdi.

10 Konkurs

10.1 I tilfælde af kundens konkurs har Elis ret til at tilbagetage alle de udlejede produkter samt emballage.

11 Force majeure og erstatningsansvar

11.1 Elis vil altid bestræbe sig på at levere de aftalte serviceydelser og produkter via en af Elis serviceafdelinger. Elis tager dog forbehold for force majeure herunder energimangel, lokal og generalstrejke/blokade, stop for vandforsyning m.v. Elis kan ikke blive gjort erstatningsansvarlig for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab.

12 Behandling af personoplysninger

12.1 Elis kan have behov for at indsamle og opbevare en meget begrænset mængde personoplysninger om medarbejdere fra Kunden, for at Elis kan levere sine ydelser i henhold til Aftalen. Sådanne personoplysninger kan inkludere navn, tøjstørrelse, kosttørrelse, lønnummer, telefonnummer og e-mailadresse. Elis behandler kun sådanne personoplysninger med det formål at levere sine ydelser i henhold til Aftalen, ligesom sådanne personoplysninger slettes, når de ikke længere er nødvendige for at levere ydelserne. Elis vil dog opbevare nogle oplysninger til brug for bogførings-

mæssige formål, som påkrævet efter gældende lovgivning. Sådanne oplysninger slettes i overensstemmelse med gældende lovgivning. Kunden anerkender at have informeret sine medarbejdere om sådan overførsel af deres personoplysninger til Elis. Kunden anerkender også at have informeret sine medarbejdere om deres mulighed for at læse mere om Elis behandling af deres personoplysninger på Elis hjemmeside:

dk.elis.com/da/privatlivspolitik

13 Særligt for specifikke forretningsområder

Selvom Elis' generelle forretningsvilkår gælder bredt, er der enkelte tilpasninger og særregler, som gælder for specifikke forretningsområder.

13.1 Beklædning

13.1.1 Sko indgår på samme vilkår med øvrig beklædning. Sko afskrives lineært til 0% over en periode på 24 måneder. Ved afmelding af sko faktureres en erstatningsleje. Ved ophørte medarbejdere opkræves restværdi.

13.1.2 For at dække Elis omkostninger i forbindelse med returnering af artikler, betales leje i 4 uger, fra den dato Elis modtager artiklen på vaskeriet.

13.1.3 Hvis beholdningsstørrelsen ændres, kan kunden efter aftale med Elis returnere overskydende produkter. Elis opkræver dog minimum 26 ugers leje fra det tidspunkt, produktet er sat i beholdningen. Returneres produktet før de 26 uger er gået, skal kunden betale for den resterende periode.

13.1.4 Alle produkter afskrives lineært til en restværdi på 20% over en periode på maksimalt 48 måneder. For produkter, der indsættes i løbet af aftaleperioden, starter afskrivningsperioden fra indsættelsestidspunktet og løber op til 48 måneder. Elis registrerer både indsættelsestidspunkt og indsættelsesværdi, og disse oplysninger er til enhver tid tilgængelige for Kunden, på forespørgsel.

13.1.5 Ved unormal slitage opkræves 26 ugers erstatningsleje. Ved bortkomst opkræves op til 52 ugers erstatningsleje. Elis indsætter et tilsvarende produkt i beholdningen, medmindre andet aftales med kunden.

13.2 Skadedyrsservice

13.2.1 Kunden skal give Elis alle relevante oplysninger om genstande, installationer og indretning, der kan være udsatte ved udførelse af skadedyrsservice. Kunden skal også informere om skjulte eller særlige forhold ved bygninger og konstruktioner, som kan have betydning for arbejdet.

13.2.2 Elis kan gøre brug af intelligente fælde, som giver Elis information 24/7, om hvorvidt fælde er

blevet udløst eller ej. Hvis en intelligent fælde bliver udløst, forbeholder Elis sig retten til at påbegynde en skadedyrsservice hos Kunden, uden skriftlig godkendelse af Kunden. Elis skal dog til enhver tid kunne fremvise dokumentation for en udløst fælde.

13.2.3 Elis kan ikke garantere 100 % skadedyrsfrie forhold. Effekten af en behandling kan være begrænset i ejendomme med flere boliger, hvis Elis ikke har adgang til samtlige relevante arealer (fx naboer, fællesarealer, loftrum og kældre).

13.2.4 Antallet af fælde, der indgår i serviceaftalen, kan justeres løbende efter kundens behov. Elis opsætter fælde efter aftale med kunden. Kunden er ansvarlig for at sikre adgang til el udtag, hvis sådanne ikke allerede er tilgængelige.

13.2.5 Vedr. punkt 6.8 indgår direkte vaskeriomkostninger ikke i reguleringen for Skadedyrsservice.

13.3 SmartMops

13.3.1 Elis accepterer op til 5% svind af den samlede tekstilbeholdning uden compensation. SmartMops-produkter er mærket med UHF-chip, som registreres ved ind- og udlevering på vaskeriet. Produkter, der ikke er registreret inden for 90 dage, betragtes som svind. Overstiger svindet 5%, faktureres kunden for differencen til genanskaffelsespris, og tilsvarende mængde genindsættes efter betaling. Kunden varsles forud og holdes løbende orienteret om udviklingen.

13.4 Miljøservice

13.4.1 Hvis en væske skal bortskaffes eller udskiftes, er dette kundens ansvar og forpligtelse at afskaffe væsken ved korrekt bortskaffelse.

13.4.2 Elis forbeholder sig retten til at efterfakturere den del af kundens forbrug af artikler og forbrugsartikler, herunder blandt andet renevæske, børster m.v. omfattet af Serviceaftalen, der overstiger det fastsatte forventede maksimalforbrug.

13.5 Hygiejneservice

13.5.1 Priserne på produkter og ydelser, der indeholder papir, pap eller varer lavet af disse materialer, kan justeres i takt med ændringer i Danmarks Statistiks prisindeks for papir og pap (varegruppe 48).

13.5.2 Indkøbte forbrugsvarer er ikke omfattet af punkt 3.3, og kan ikke returneres.