

Salgs og leveringsbetingelser

Kvalitetsmarkiser ApS

Revideret 7. oktober 2026

Disse salgs- og leveringsbetingelser er revideret den 7. oktober 2026 og erstatter betingelserne revideret i september 2023 for nye aftaler, hvor denne version indgår i aftalegrundlaget. Tidligere indgåede aftaler følger fortsat de vilkår, der blev aftalt ved købet, medmindre parterne aftaler andet.

1 Aftalen og dens omfang

Disse betingelser gælder for køb hos Kvalitetsmarkiser ApS, CVR 42330553, herefter kaldet vi. Aftalen består af det accepterede tilbud, ordrebekræftelsen, eventuelle godkendte tegninger og specifikationer samt den version af betingelserne, som kunden har modtaget inden aftalens indgåelse. Individuelt aftalte vilkår har forrang. Uoverensstemmelser mellem dokumenterne afklares skriftligt inden produktion.

Ved privatkøb gælder de ufravigelige forbrugerregler. Betingelserne begrænser ikke disse rettigheder. Særlige regler for erhvervskøb er samlet i afsnit 17. AB 18, ABT 18 og AB Forbruger gælder kun, hvis de særskilt er aftalt.

Gem ordrebekræftelse, faktura og produktvejledninger. Oplys gerne ordre- eller fakturanummer ved henvendelser, så vi nemt kan finde sagen.

2 Tilbud og bestilling

Vores tilbud gælder i 30 dage fra tilbudsdatoen, medmindre tilbuddet angiver en anden frist. Priser til private er i danske kroner inklusive moms. Levering, montage og eventuelle tillæg fremgår af tilbuddet. Et overslag er et skøn over prisen og betegnes tydeligt som et overslag.

Bestilling og ændringer bekræftes skriftligt, normalt pr. e-mail. Inden bestilling hos producenten beder vi kunden godkende ordrebekræftelsen og eventuelle endelige tegninger. Kunden gennemgår produkt, mål, farver, tilvalg og leveringsomfang og gør os opmærksom på uoverensstemmelser. Kundens godkendelse fritager os ikke for ansvaret for vores egen opmåling eller rådgivning.

Vi bestiller normalt først hos producenten, når ordrebekræftelsen er godkendt, nødvendige tekniske forhold er afklaret, og den aftalte forudbetaling er modtaget. En senere godkendelse eller betaling kan påvirke leveringstiden. Allerede indgåede aftaler kan ikke ændres ensidigt gennem ordrebekræftelsen.

3 Pris og ændringer

Den accepterede pris gælder for det aftalte leveringsomfang. Ændringer i produkt, mål, farve, montage eller tilvalg aftales skriftligt med oplysning om pris og eventuel betydning for leveringstiden. Vi ændrer ikke en accepteret fast pris alene som følge af almindelige materialeprisstigninger.

Viser der sig skjulte eller uforudsete forhold, som kræver ekstraarbejde, orienterer vi kunden og aftaler arbejdet og betalingen, før vi fortsætter den berørte del. Ved akut risiko for skade kan nødvendige sikringstiltag blive udført, og kunden orienteres hurtigst muligt.

Pris ved udskydelse fra kundens side

Hvis kunden ønsker levering eller montage udskudt, eller kundens byggearbejder, manglende klargøring eller andre forhold hos kunden forhindrer udførelse i den aftalte periode, aftaler vi skriftligt en ny tidsplan og de økonomiske følger. En udskydelse kan medføre prisændringer på dele og ydelser, som endnu ikke er indkøbt eller udført, eksempelvis hvis opmåling og bestilling først kan ske efter en ny producentprisliste eller en dokumenteret ændring i leverandørpriser, fragt eller afgifter.

En prisregulering begrænses til den dokumenterede nettomeromkostning, som kundens udskydelse medfører for den berørte del af leverancen. Sammenligningen sker med den omkostning, vi ville have haft ved gennemførelse efter den oprindeligt aftalte tidsplan. Der beregnes ikke en generel prisstigning på hele ordren, og allerede indkøbte produkter prisreguleres ikke alene på grund af en senere prisliste. Besparelser i samme berørte leverance modregnes. Vi søger rimeligt at begrænse meromkostningerne.

Før vi accepterer en ønsket udskydelse, oplyser vi skriftligt, hvilke dele der kan blive berørt, beregningsgrundlaget og kendte merpriser. Er merprisen endnu ikke kendt, skal beregningsmetoden aftales skriftligt med kunden som led i udskydelsen. Når beløbet kan fastlægges, fremsender vi beregningen og grundlaget inden bestilling af de berørte dele. Uden et allerede aftalt reguleringsgrundlag kræver en ændring af den accepterede pris en ny aftale. Bestemmelsen giver ikke i sig selv kunden ret til at afbestille ordren; afsnit 15 og ufravigelige rettigheder gælder fortsat.

Eksempel: En pergola med skydedøre i glas er aftalt leveret i juni. Kunden udskyder montagen til det følgende år, så glasset først kan opmåles og bestilles efter producentens prisændring. En dokumenteret merpris på glasset, som følger af udskydelsen, kan omfattes af den skriftlige aftale om prisregulering. Den pergola, vi allerede har indkøbt, forhøjes ikke alene, fordi kalenderåret skifter.

Nødvendig ekstra opbevaring, håndtering, genbesøg og forgæves montage som følge af kundens udskydelse oplyses og aftales særskilt. Samme omkostning faktureres ikke flere gange. Prisreguleringen gælder ikke meromkostninger som følge af vores egen forsinkelse eller forhold, som vi efter aftalen bærer risikoen for.

4 Betaling

Medmindre andet er aftalt, betales 30 % ved bestilling efter godkendelse af ordrebekræftelsen. De resterende 70 % faktureres efter den aftalte levering og montage med en betalingsfrist på 8 dage fra fakturadato. Ved leverancer uden montage knyttes slutbetalingen til levering. Faktura sendes pr. e-mail eller efter aftale til EAN-nummer. Betaling sker efter oplysningerne på fakturaen.

En anden forudbetaling, bankgaranti eller ratebetaling skal være aftalt inden aftalens indgåelse. Ved længerevarende arbejder kan betaling for dokumenterede delleverancer aftales skriftligt. Vi kan ikke ensidigt kræve fuld betaling for endnu ikke udført arbejde, fordi vores egen montage bliver forsinket.

Ved forsinket betaling beregnes renter og eventuelle rykkergebyrer efter rentelovens regler. Ved fejl eller mangler kan en privatkunde tilbageholde et rimeligt beløb til sikkerhed for færdiggørelse eller afhjælpning. Den ubestridte del af regningen skal betales til tiden. Kontakt os, så vi kan afklare forholdet.

Ejendomsforbehold

Kvalitetsmarkiser ApS forbeholder sig ejendomsretten til de leverede varer, indtil fuldstændig betaling har fundet sted med eventuelt tillæg af påløbne renter og andre omkostninger, i det omfang forbeholdet gyldigt kan aftales og gøres gældende efter de regler, der gælder for købet. Et gyldigt ejendomsforbehold kan gøres gældende ved kundens konkurs eller anden manglende betaling. Tilbagebetaling og eventuelle erstatningskrav gennemføres efter gældende regler. Bestemmelsen giver ikke adgang til selv at skaffe sig adgang til kundens ejendom eller demontere produkter uden det nødvendige retlige grundlag. Privatkunders ufravigelige rettigheder, herunder retten til rimelig tilbageholdelse ved mangler efter afsnit 4, begrænses ikke.

5 Opmåling og teknisk afklaring

Vi foretager som udgangspunkt opmåling inden bestilling hos producenten. Hvis kunden eller kundens rådgiver leverer målene, aftaler vi skriftligt, hvilke mål og referencepunkter der skal anvendes. Kunden har ansvaret for de oplysninger, kunden leverer, mens vi har ansvaret for vores egen faglige behandling af dem.

Ved nybyggeri eller indbygning i en facade skal vi have det aktuelle tegningsmateriale. Placering, udsparinger, sidestyr, kassetter, fastgørelse, el og samspil med andre bygningsdele afklares med de relevante håndværkere inden bestilling. Ændringer i byggeprojektet skal meddeles os hurtigst muligt.

Ved opmåling kan vi alene foretage en faglig vurdering af murværkets og de øvrige bygningsdeles synlige tilstand og egnethed til montage. Opmålingen omfatter normalt ikke destruktive undersøgelser eller statiske beregninger og er ikke en garanti for skjulte bygningsdeles udførelse eller bæreevne. Kunden skal oplyse om kendte konstruktionsfejl, skævheder, løse mursten, svage fuger og andre forhold, som kan påvirke montagen. Forhold, som vi ved en fagligt forsvarlig vurdering burde opdage, skal vi reagere på.

Kvalitetsmarkiser ApS er ikke ansvarlig for revner, løse mursten eller andre skader, der opstår under eller efter montagen, når skaden skyldes mangelfuldt udført murværk, utilstrækkelig sammenhæng eller bæreevne i muren eller andre eksisterende bygningsfejl. Dette gælder også, hvis en mursten løsner sig under fagmæssigt korrekt boring eller fastgørelse, fordi murværket ikke har den forventelige styrke. Vi er fortsat ansvarlige for skader, der skyldes fejl i vores opmåling, rådgivning eller montage, herunder hvis vi ikke reagerer på forhold, som vi fagligt burde have opdaget.

Hvis murværkets tilstand gør det uforsvarligt eller umuligt at fortsætte, standser vi den berørte montage og orienterer kunden. Kunden skal selv sørge for og betale nødvendigt murerarbejde eller anden udbedring af den eksisterende bygning, medmindre forholdet skyldes en fejl, som vi er ansvarlige for. Montagen genoptages, når underlaget er bragt i forsvarlig stand, og en ny montagedato er aftalt.

Ved en sådan afbrydelse som følge af murværkets mangelfulde tilstand betaler kunden for den nødvendige anvendte montørtid, kørsel og øvrige dokumenterede merudgifter, også når det hidtil udførte arbejde ikke kan bruges i den færdige montage. Nødvendig ekstra kørsel og gentaget montagearbejde kan afregnes særskilt. Der sker ikke dobbelt betaling for arbejde eller kørsel, som allerede er dækket af den aftalte pris. Satser og beregning fremgår af afsnit 7.

Nødvendige beregninger, forstærkninger, udklodsninger og inddækninger ud over det aftalte leveringsomfang afklares og aftales særskilt. Vi udfører ikke montage, som vi vurderer uforsvarlig.

6 Tilladelser og andre håndværkere

Kunden sørger for nødvendige tilladelser fra myndigheder, ejerforening, udlejer og andre rettighedshavere, medmindre vi skriftligt har påtaget os en bestemt del af arbejdet. Ved tvivl om byggetilladelse afklares forholdet før endelig bestilling. Vi kan hjælpe med produktdokumentation og efter aftale henvise til ekstern rådgivning.

Hvis ordren skal være betinget af en byggetilladelse, skal dette stå udtrykkeligt i aftalen. Aftalen skal også beskrive, hvornår produktion må begynde, og hvordan eventuelle rådgivnings- og ansøgningsudgifter afregnes ved afslag.

Ansvar for fundamenter, terrasse, facadeforberedelse, afløb og andre arbejder fremgår af aftalen. Arbejder udført af kunden eller andre håndværkere skal passe til det godkendte projekt. Vores egne rådgivnings- og montageforpligtelser gælder fortsat.

7 Forberedelse til montage

Montagen forudsætter fri og sikker adgang samt mulighed for et sammenhængende arbejdsforløb. Kunden sørger inden den aftalte montagedag for følgende, medmindre andet er aftalt:

- Adgangsvej og arbejdsområde er ryddet for møbler, planter og byggematerialer. Der er egnet plads til parkering, aflæsning og nødvendige hjælpemidler.
- Relevant facade-, tag-, maler-, pudse- og andet forberedende arbejde er afsluttet. Underlag og fastgørelsesområder er klar som aftalt.
- Vi har oplysninger om kendte skjulte eller nedgravede kabler, rør, brønde og andre installationer. Placeringen vises så præcist som muligt på tegning eller ved markering.
- Vi er oplyst om kendte sundhedsskadelige materialer i arbejdsområdet, eksempelvis asbest, så nødvendig undersøgelse og håndtering kan planlægges.
- Adgangsarealet skal være tilstrækkeligt fast og plant til den planlagte montage og de aftalte hjælpemidler. Behov for køreplader, faldsikring eller afspærring samt ansvar og betaling afklares i tilbuddet eller ved en særskilt aftale. Eventuelle efterfølgende ændringer af adgangsforholdene skal meddeles os.
- Der er adgang til vand, 230 V strøm og toilet. De aftalte sikkerhedsforhold på byggepladsen er på plads.

Vi planlægger og udfører vores arbejde efter gældende sikkerhedskrav. Er de aftalte forudsætninger ikke opfyldt, kan det blive nødvendigt at udsætte arbejdet. Nødvendige og dokumenterede merudgifter, som skyldes kundens forhold, afregnes efter de aftalte satser. Kunden orienteres hurtigst muligt, og vi begrænser merudgifterne.

Satser i 2026: Montørtid faktureres med 950 kr. pr. time inklusive moms pr. montør. Kørsel faktureres særskilt med 12,50 kr. pr. kørt kilometer inklusive moms. Ved afbrudt montage og andet arbejde, som efter aftalen afregnes særskilt, beregnes montørtiden som udgangspunkt fra afgang fra vores hjemadresse, Østergade 58A, 6230 Rødekro, til hjemkomst samme sted. Køretiden indgår således i montørtiden. Kilometer beregnes for turen til kunden og hjem igen. Kilometerbetalingen dækker kørsel og opkræves ud over betalingen for montørernes tid. Nødvendige udgifter til lift, stillads, kran og andre hjælpemidler oplyses og afregnes særskilt på det aftalte grundlag.

Hvis montagen afbrydes, forsøger vi at finde andet arbejde til montørerne resten af dagen, så kundens omkostninger begrænses. Kunden faktureres ikke for tid, der bruges på andre kunder, eller for ekstra kørsel til deres opgaver. Fælles tid og kørsel fordeles efter den faktiske anvendelse og må ikke faktureres fuldt ud til flere kunder. Uudnyttet tid efter hjemkomst

faktureres ikke efter ovenstående beregning. Satserne ændrer ikke en allerede aftalt fast montagepris; de gælder, når særskilt betaling har grundlag i aftalen.

8 Levering og tidsplan

Forventet leveringstid og leveringssted fremgår af ordrebekræftelsen. Den konkrete montagedato aftales, når levering fra producenten og vores planlægning kan bekræftes. Oplys inden aftalens indgåelse, hvis en bestemt dato er afgørende, så vi kan tage stilling til den.

Hvis tidsplanen ændrer sig, giver vi besked om årsagen og den forventede nye tidsplan. En nødvendig udsættelse kan eksempelvis skyldes usædvanligt vejr, som gør montagen uforsvarlig, eller forhold på byggepladsen. Almindelig højsæson og kendte ferieperioder indgår i vores planlægning.

Ved forsinkelse gælder kundens rettigheder efter de regler, der gælder for aftalen. Der gælder ikke en generel frist på 30 arbejdsdage, hvor enhver forsinkelse automatisk anses for rettidig levering. Vi anbefaler, at efterfølgende håndværkere planlægges med fleksibilitet og først bindes til en dato, når montagen er bekræftet.

Ved ekstraordinære begivenheder uden for vores kontrol, som vi ikke med rimelighed kunne forudse eller afværge, orienterer vi kunden hurtigst muligt om følgerne. Force majeure vurderes konkret og fritager os ikke automatisk for alle forpligtelser. Ved længerevarende hindringer afklares aftalens fortsættelse og kundens rettigheder efter gældende regler.

9 Transport og modtagelse

Når vi arrangerer levering til en privatkunde, bærer vi transportrisikoen, indtil varen er kommet i kundens besiddelse efter købelovens regler. Ved afhentning aftales afhentningsstedet særskilt. Ved montage udført af os har vi ansvar for vores håndtering og arbejde.

Kontrollér så vidt muligt emballage og varer ved modtagelsen. Tag gerne billeder af synlige skader, og bed transportøren notere dem på fragtbrevet. Meld skader til os hurtigst muligt, så vi kan følge op. Denne opfordring begrænser ikke privatkunders lovbestemte reklamationsret.

Levering uden montage omfatter den leveringsform og aflæsning, der fremgår af tilbuddet. Behov for særligt løfteudstyr eller særlig adgang aftales på forhånd. Hvis materialer leveres før montage, aftaler vi placering og forsvarlig opbevaring.

10 Montage og aflevering

Vi udfører den aftalte montage efter producentens anvisninger og god håndværksmæssig praksis. Eltilslutning til bygningens installation, kabeltræk og andre elektrikerarbejder er kun inkluderet, hvis det fremgår af tilbuddet. Produktets interne elinstallation er inkluderet i det aftalte produkt. Nødvendigt autorisationskrævende arbejde udføres af en autoriseret virksomhed.

Medmindre tilbuddet udtrykkeligt omfatter det, er kabeltræk i bygningen, gennemboring til kabler, tilslutning til bygningens elinstallation og separat montage af styre- og sensorer ikke inkluderet. Produktintegrerede komponenter og interne elarbejder følger det aftalte produkt- og montageomfang.

Medmindre andet er aftalt, afleveres motoriserede produkter indstillet og prøvekørt med kabler klar til den efterfølgende tilslutning. Omfanget af lift, stillads, kran, fundamenter, gravearbejde og retablering af belægning skal fremgå af tilbuddet. Bortkørsel af opgravet jord og demonterede produkter aftales særskilt.

Vi rydder op efter vores montage og fjerner emballage og montageaffald fra den nye leverance. Almindeligt borestøv kan forekomme, og slutrengøring samt pudsning af glas er ikke inkluderet, medmindre det er aftalt. Jord placeres kun på kundens grund på et aftalt sted.

Ved aflevering gennemgår vi betjening og væsentlige brugsbegrænsninger med kunden eller en udpeget bruger. Kan kunden ikke være til stede, aftaler vi en anden gennemgang. Kunden modtager relevant drift- og vedligeholdelsesvejledning. Konstaterede mangler registreres og håndteres efter afsnit 12. Gennemgangen ophæver ikke retten til at reklamere over senere konstaterede mangler.

11 Brug og vedligeholdelse

Produkter skal bruges og vedligeholdes efter den konkrete produktvejledning. Grænser for vind, regn, sne, frost, belastning og betjening afhænger af model, størrelse, montering og placering. Vi anvender derfor ikke én fælles grænse for alle markiser, screens og pergolaer.

Automatik og sensorer hjælper med betjeningen, men kan ikke sikre mod alle vejr situationer. Følg vejledningen om opsyn, frostbeskyttelse og automatisk drift. Brug ikke motoren til at løsne dele, der er frosset fast.

Kunden skal følge produktets anvisninger om hældning og brug ved regn samt begrænsninger ved kraftig regn, vind, sne og frost. En vind- eller solsensor erstatter ikke disse anvisninger og er ikke en garanti mod vejrskader. Kunden skal give betjenings- og vedligeholdelsesvejledningen videre til andre brugere af produktet. En skade på grund af forkert brug vurderes efter årsagen; en selvstændig fejl i en sensor eller i vores montage vurderes særskilt.

Kontakt os snarest muligt, hvis du bemærker en fejl eller en ændring, der kan være tegn på fejl, også selv om den virker lille, kun optræder indimellem eller endnu ikke hindrer brugen. Det kan eksempelvis være ændret lukning, skæv oprulning, unormale lyde, løse dele eller begyndende skader på dugen. Du behøver ikke kunne fastslå årsagen. Vent ikke til næste eftersyn, og lad ikke hensynet til at undgå at ulejlige os forsinke din henvendelse. Vi vil gerne høre om små tegn tidligt, så vi kan vurdere, om der skal gøres noget, før der opstår en større skade.

Stand den berørte funktion, hvis fortsat brug kan medføre eller forværre skade, og kontakt os for vejledning. Ved tvivl om sikker brug skal produktet ikke betjenes, før forholdet er afklaret. Kunden skal ikke selv adskille produktet, justere motorens endestop eller udføre reparation for at undersøge fejlen.

Inden manuel betjening af en markise skal kunden ved et almindeligt visuelt tjek kontrollere, at dugen er fri for synlige fremmedlegemer, som kan blive rullet med ind og beskadige dug eller mekanik. Fjern kun genstande, hvis det kan ske sikkert og efter produktvejledningen; kontakt os, hvis det kræver adgang til lukkede eller utilgængelige dele. Ved automatisk drift følges produktvejledningens anvisninger om kontrol og opsyn. Der kræves ikke en indvendig undersøgelse eller tilstedeværelse ved hver automatisk bevægelse.

Udendørs produkter skal som grundregel vaskes 1-2 gange om året, og mindst én gang årligt, efter anvisningerne i den udleverede drift- og vedligeholdelsesvejledning. Hvis vejledningen for det konkrete produkt eller placeringen kræver hyppigere rengøring, skal dette følges. Hold relevante skinner, tagrender og afløb fri for snavs og blade, og rengør og smør kun med de midler og metoder, der er angivet for produktet. Hvis køber og bruger er forskellige personer, sørger køber for, at brugeren får vejledningen. Kontakt os, hvis vejledningen mangler eller er uklar.

Vi anbefaler et årligt eftersyn udført af Kvalitetsmarkiser ApS. Eftersynet er en serviceydelse, som aftales og betales særskilt. Et eftersyn kan opdage behov for rengøring, smøring, justering og anden løbende vedligeholdelse, inden forholdet udvikler sig til en skade. Kunden har fortsat ansvaret for den løbende vedligeholdelse mellem eftersynene.

12 Reklamation og mangler

Ved forbruger køb af varer gælder som udgangspunkt 2 års reklamationsret fra levering til kunden. For montage, byggearbejde, byggematerialer og eventuelle digitale elementer kan andre regler og frister gælde. Disse betingelser afkorter ikke de lovbestemte frister.

Kontakt os inden rimelig tid efter, at en mangel er opdaget. Ved forbruger køb af varer er en reklamation inden 2 måneder efter opdagelsen altid rettidig. Kontakt os gerne snarest muligt, så vi kan vurdere fejlen og hjælpe med at begrænse yderligere skade.

Reklamationer bedes indsendt via formularen på www.kvalitetsmarkiser.dk/service/kundeservice/. Indtast fakturanummer, beskriv fejlen og oplys, hvornår den først blev opdaget. Vedhæft billeder af produktet og fejlen, gerne både et oversigtsbillede og nærbilleder. Hvis fejlen er periodisk eller ikke kan vises på billeder, beskriv, hvornår og under hvilke forhold den opstår. Oplys, hvis opdagelsesdatoen kun kan angives omtrentligt.

Har du ikke fakturanummeret, eller kan du ikke bruge formularen eller vedhæfte billeder, kontakt os på info@kvalitetsmarkiser.dk eller telefon 92 92 17 60, så hjælper vi med at registrere sagen. Anden dokumentation for købet kan bruges. Formularen er vores foretrukne kontaktvej og er ikke en betingelse for reklamationsretten. En reklamation afvises ikke alene, fordi den er indsendt på anden måde eller mangler billeder.

Vi undersøger reklamationen og afhjælper berettigede mangler efter gældende regler. Ved forbruger køb sker nødvendig reparation eller omlevering uden udgift og uden væsentlig ulempe for kunden inden rimelig tid. Det omfatter nødvendige udgifter til transport, arbejds løn, materialer og nødvendige hjælpemidler. Kundens øvrige rettigheder, herunder afslag eller ophævelse, gælder efter lovgivningen.

Nødvendig lift, stillads, kran, kranbil, afspærring og lignende hjælpemidler indgår i vores afhjælpning, når vi efter ufravigelige regler skal udbedre en mangel uden udgift for kunden. Sådanne udgifter pålægges ikke privatkunden gennem et generelt forbehold. Ved en sag, der alene er omfattet af en særskilt udvidet producentgaranti, gælder den dækning og de eventuelle undtagelser, som kunden er oplyst om i garantimaterialet, jf. afsnit 13. Andre betalingspligtige arbejder og adgangsforanstaltninger aftales med pris og omfang, før de udføres. For erhvervskøb gælder den særskilte udgiftsfordeling i afsnit 17, når den indgår i aftalen.

Vi aftaler adgang og et tidspunkt for undersøgelse og afhjælpning. Lad os som udgangspunkt vurdere fejlen, før andre udfører reparation. Kundens mulighed for nødvendige skadebegrænsende tiltag eller anden lovlig afhjælpning begrænses ikke.

En anmeldt fejl eller skade er ikke en berettiget reklamation, når den skyldes manglende eller utilstrækkelig vedligeholdelse i strid med den udleverede vejledning. Det kan eksempelvis være skader som følge af tilstoppede afløb, ophobet snavs i styreskiner eller forsømt rengøring og smøring. Afvisning forudsætter en konkret årsagssammenhæng mellem den manglende vedligeholdelse og den anmeldte fejl eller skade. Uafhængige produkt- eller montagefejl er fortsat omfattet af kundens rettigheder.

Rengøring, smøring, rensning af afløb og almindelige vedligeholdelsesjusteringer er serviceopgaver og afregnes efter aftale, også når kunden anmelder dem som en reklamation. Hvis problemet alene består i en sådan vedligeholdelsesopgave eller skyldes, at den er forsømt, bliver det ikke en berettiget reklamation, fordi opgaven kunne være blevet udført ved det anbefalede årlige eftersyn. Hvis der derimod er en produkt- eller montagefejl, kan reklamationen ikke afvises alene med den begrundelse, at fejlen kunne være opdaget eller afhjulpnet ved et eftersyn, som kunden har fravalgt.

Skader forårsaget af forkert brug, montage udført af andre eller efterfølgende ændringer vurderes ligeledes efter den konkrete årsag. Sådanne forhold ophæver ikke automatisk kundens rettigheder vedrørende uafhængige mangler. Eventuelle særskilte vedligeholdelseskrav i en producentgaranti følger det udleverede garantimateriale og begrænser ikke lovbestemte rettigheder.

Hvis kunden undlader at reagere på en observeret fejl eller fortsætter brugen i strid med den udleverede vejledning, og dette medfører eller forværrer en skade, kan kundens krav vedrørende den undgåelige yderligere skade begrænses efter gældende regler. Det kræver en konkret vurdering af årsagssammenhængen, vejledningen og kundens rimelige mulighed for at opdage og begrænse skaden. Den oprindelige fejl vurderes særskilt. En sen henvendelse medfører ikke i sig selv, at enhver reklamation eller hele garantien bortfalder. Kundens lovbestemte reklamationsfrister gælder fortsat.

Hvis et besøg viser sig at være almindelig service eller at vedrøre en skade, som vi ikke hæfter for, kan undersøgelse og arbejde kun faktureres på et aftalt og lovligt grundlag. Pris og betingelser oplyses på forhånd.

13 Garanti

Produkterne leveres med den garanti, som den pågældende producent giver for det konkrete produkt og den konkrete anvendelse. Garantiperiode, omfattede dele, garantigiver og øvrige vilkår fremgår af det materiale, som er fremsendt i forbindelse med købet, eksempelvis tilbud, ordrebekræftelse, brochure, garantierklæring eller drift- og vedligeholdelsesvejledning. Der er derfor ikke fastsat fælles garantiperioder for alle produkter i disse betingelser. Garantien for den konkrete ordre følger de vilkår og garantiløfter, der gælder ved aftalens indgåelse; senere ændringer hos producenten ændrer ikke med tilbagevirkende kraft den indgåede aftale.

Nogle produkter kræver registrering eller aktivering hos producenten for at opnå en udvidet garanti. Hvor dette gælder, oplyser vi i materialet til den konkrete ordre, hvordan registreringen skal ske, hvilken frist der gælder, hvilke oplysninger der skal bruges, og om kunden eller Kvalitetsmarkiser ApS foretager den. Hvis kunden skal registrere produktet, skal kunden følge den fremsendte vejledning og gemme registreringsbekræftelsen. Kontakt os inden fristens udløb, hvis registreringen ikke kan gennemføres. Har vi påtaget os registreringen, har vi ansvaret for at udføre den. Manglende registrering begrænser ikke kundens lovbestemte reklamationsret.

Garantimaterialet skal tydeligt beskrive, om garantien omfatter materialer, arbejds løn, kørsel og eventuelle hjælpemidler, og om den gælder privat- eller erhvervsbrug. En markedsført garanti udleveres på et varigt medium senest ved levering med de lovpligtige oplysninger. Kontakt os ved spørgsmål eller en garantisag, så hjælper vi med behandlingen. Producentgarantien begrænser ikke kundens lovbestemte reklamationsret eller vores ansvar for mangler ved den leverede vare eller vores arbejde. Garantier, som vi selv har lovet i tilbud eller markedsføring, er fortsat bindende.

Ved en særskilt udvidet producentgaranti er det ikke nødvendigvis alle dele, hele reservedelens pris, arbejds løn, kørsel, transport eller udgifter til lift, stillads, kran og afspærring, der er dækket. Garantien kan også stille særlige krav om dokumenteret vedligeholdelse eller eftersyn. Dækning, undtagelser og eventuel egenbetaling skal fremgå af garantimaterialet for det købte produkt. Betalingspligtigt arbejde og nødvendige hjælpemidler aftales med kunden inden udførelse. Begrænsningerne ændrer ikke vores lovbestemte ansvar eller mere omfattende garantier, som vi selv har lovet.

14 Normale produktegenskaber og service

Udendørs produkter påvirkes af temperatur, fugt og vejr. Afhængigt af produktet kan normale egenskaber være kondens, temperaturbetingede lyde, mindre bevægelser i samlinger samt folder og bølger i tekstiler. Vurderingen afhænger af det aftalte produkt, producentens dokumenterede egenskaber og almindelige kvalitetskrav.

En pergola eller uisoleret glasafskærmning giver ikke nødvendigvis samme tæthed, isolering og indeklima som et beboelsesrum. Vand, vind og fugt kan under bestemte forhold trænge ind ved sider og samlinger. Placér indbo efter den beskyttelse, som den konkrete løsning er beregnet til at give. Aftalte tætheds- og funktionskrav gælder fortsat.

Skydeglass, foldeglass, rammeløst glas, screens og skodder er ikke nødvendigvis tætte mod slagregn. Ved regn, som overstiger den konkrete løsnings dokumenterede afledningskapacitet, kan vand løbe over fra tagrender. Sådanne produktbegrænsninger skal oplyses for den valgte løsning og ændrer ikke aftalte funktionskrav eller vores ansvar for produkt- og montagefejl.

Fuger og tilslutninger mellem aluminium og eksisterende bygningsdele påvirkes af normale temperaturudsving og bevægelser i materialerne. En fuge, der var korrekt udført ved aflevering, kan derfor senere blive utæt. Utæthed, der alene skyldes sådanne normale fysiske forhold og almindeligt vedligeholdelsesbehov, er ikke en mangel ved vores leverance og dækkes ikke af reklamationsret eller garanti, medmindre andet er udtrykkeligt lovet for den konkrete løsning. Kunden sørger for nødvendigt eftersyn og vedligeholdelse af fugerne efter den udleverede vejledning.

Skyldes utætheden derimod forkert udførelse, uegnet materiale, manglende hensyntagen til forventelige bevægelser eller en anden fejl i vores montage, behandles den som en reklamation og udbedres for vores regning efter gældende regler. Tidspunktet for utæthedens opståen afgør ikke i sig selv, hvem der er ansvarlig.

Kosmetiske afvigelser, fugebånd, endestop, skævheder og behov for justering vurderes konkret. Almindelig slitage og vedligeholdelse kan kræve service mod betaling, mens en fejl i produktet eller vores montage behandles som en reklamation. Der gælder ingen generel regel om, at enhver justering efter 2 måneder er kundens udgift.

Mindre farveforskelle mellem forskellige komponenter og temperaturbetingede ændringer i samlingers bredde kan ligeledes forekomme. Kosmetiske fugebånd kan kræve vedligeholdelse. Frontprofil og motorens endestop kan efter brug kræve justering som følge af normale ændringer i dugens oprulning eller mekanikkens indstilling. Forholdene vurderes efter det konkrete produkt og årsagen; ridser, løse dele eller funktionsproblemer er ikke automatisk undtaget fra reklamation. Kunden skal kontakte os ved ændret lukning eller andre tegn på fejl, jf. afsnit 11.

Flere anlæg ved siden af hinanden

Flere markiser, screens eller andre motoriserede solafskærmninger er som udgangspunkt selvstændige anlæg med hver sin motor. Normale fremstillings- og driftstolerancer i motorer samt forskelle i mekanik, belastning og anlæggenes mål kan medføre mindre forskelle i kørehastighed, køretid og position. Dette kan også forekomme ved anlæg af samme model, som betjenes samlet.

Fælles betjening er ikke i sig selv en garanti for synkron kørsel. Ved et fælles stop undervejs, eksempelvis omkring halv højde eller halvt udfald, kan bundlister eller frontprofiler derfor standse i forskellige positioner. Det samme kan gælde for forudindstillede mellempositioner, afhængigt af motor- og styresystem. Fuldstændig ens hastighed og nøjagtig indbyrdes placering i mellempositioner kan ikke garanteres og kan være teknisk umulig at opnå ved almindelig justering.

Mindre indbyrdes positionsforskelle, eksempelvis omkring 1 cm ved et fælles stop i en mellemposition, er ikke i sig selv dokumentation for en fejl. Om en konkret afvigelse er normal, vurderes ud fra produktets specifikationer, motor- og styresystem, positionen og det aftalte. Eksemplet angiver ikke en generel acceptgrænse. Normale forskelle inden for produktets og aftalens tolerancer er ikke i sig selv en mangel eller grundlag for udskiftning af motor eller anlæg. Hvert anlæg skal fortsat være korrekt indstillet og fungere i sine aftalte endepositioner. Fejl i motor, styring eller montage samt unormale ændringer i kørslen vurderes særskilt. Hvis synkron bevægelse eller præcis indbyrdes placering er et krav, skal dette afklares og aftales udtrykkeligt inden bestilling, så en egnet løsning og eventuelle tolerancer kan fastlægges.

Markisedugens udseende og egenskaber

Markiseduge er tekniske tekstiler, der skal kunne spændes, bevæges og rulles op. En dug kan derfor have synlige, normale egenskaber allerede ved levering og senere under brug. Den kan ikke forventes at være fuldstændig glat og ensartet i alle lysforhold. Omfanget afhænger af dugtype, størrelse, samlinger og brug.

Knækfolder og lysvirkninger: Ved fremstilling, foldning og håndtering, herunder udskiftning, kan der opstå knækfolder. De kan vise sig som lyse eller mørke linjer, især på lyse duge og i modlys. En synlig fold er ikke i sig selv tegn på, at dugen er revnet eller har mistet sin styrke.

Bølger ved sømme og kanter: Ved samlinger og ombuk ligger flere lag stof oven på hinanden. Lagene rulles op med forskellig diameter, og det kan give bølger og rynker langs sømme, sidekanter og inde i dugbanerne. Syede, limede eller svejsede samlinger afhænger af den valgte dug; en bestemt samlingsmetode er ikke et generelt løfte om en helt bølgefri dug.

Mønstre i dugfladen: Spænding og gentagen oprulning kan give vaffel- eller sildebenslignende bølger. Temperatur, fugt og dugens størrelse kan påvirke udseendet. Sidekanter kan strække sig lidt ved brug og hænge en smule mere end resten af dugen. Normale folder og bølger af denne karakter forringer ikke i sig selv dugens funktion eller levetid.

Farve og lys: Dugens farveindtryk afhænger også af lys, baggrund og den valgte vævning. I duge med blandede garnfarver kan små synlige farvenuancer være en del af designet. En farve på en skærm eller et trykt billede er vejledende; valg bør ske ud fra den relevante fysiske dugprøve. Det aftalte design og producentens kvalitetskrav gælder fortsat.

Regn og fugt: En vandafvisende dug gør ikke automatisk hele markisen vandtæt eller egnet til kraftig regn. Følg den konkrete vejledning om regn, hældning og betjening, og undgå vandansamlinger på dugen. Må en våd dug køres ind af hensyn til vejret, skal den køres ud og tørres helt, så snart det kan ske forsvareligt. Langvarig fugtig opbevaring og ophobet snavs kan give pletter og skimmel.

Rengøring: Fjern løst snavs skånsomt efter dugvejledningen. Brug kun rengøringsmidler, metoder og eventuel genimprægnering, der er egnede til den konkrete dug. Brug ikke højtryksrensere eller hård skrubning. Lad dugen tørre helt før længere tids oprulning. Producentens anvisninger har forrang for generelle rengøringsråd.

De beskrevne forhold er ikke i sig selv mangler eller grundlag for udskiftning, når de ligger inden for den konkrete dugtypes normale, dokumenterede egenskaber og ikke indebærer en fejl ved den aftalte funktion eller kvalitet. Huller, brud, samlinger der går op, fejl i konfektion eller montage samt unormale afvigelser vurderes særskilt efter årsagen og kundens rettigheder. Kontakt os ved tvivl eller ændringer i dugens funktion; kunden skal ikke selv afgøre, om forholdet er en normal egenskab eller en fejl.

15 Ændring af ordre og fortrydelse

Når kunden har godkendt ordrebekræftelsen, er ordren som udgangspunkt bindende og kan ikke frit ændres eller afbestilles. Kontakt os hurtigst muligt, hvis en ændring eller afbestilling ønskes. Vi undersøger, om og på hvilke vilkår producenten og vi kan imødekomme ønsket. Det afhænger af, hvor langt ordren er kommet i vores behandling og hos producenten. Der kan opstå omkostninger, allerede når ordren registreres eller bestilles hos producenten, selv om produktionen endnu ikke er begyndt.

Hvis kunden ikke har lovbestemt fortrydelsesret eller anden ret til at træde tilbage uden omkostninger, opgøres betalingen ved afbestilling efter gældende regler. Den kan omfatte udført ordrespecifikt arbejde, ikke-refunderbare producentomkostninger, bestilte materialer og andre berettigede tab. Producentens afbestillingskrav kan afhænge af den samlede producentordre og dermed være betydelige. Vi dokumenterer opgørelsen og fratrækker sparede udgifter, mulige tilbagebetalinger og andre besparelser. En producentomkostning viderefaktureres ikke automatisk uden et lovligt grundlag, og den samme udgift medregnes ikke flere gange. Vi søger at begrænse tabet og aftaler vilkårene skriftligt.

Privatkunder har som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler indgået uden for vores forretningssted. Retten kan være undtaget for varer fremstillet efter kundens specifikationer eller med tydeligt personligt præg. En vare er ikke undtaget alene, fordi den er en bestillingsvare eller vælges blandt standardfarver eller standardstørrelser. Ved køb i showroom er der ikke automatisk lovbestemt fortrydelsesret.

Hvor fortrydelsesret gælder, udleverer vi særskilt information og standardfortrydelsesformular på et varigt medium, eksempelvis som bilag til en e-mail. Information omfatter frist, fremgangsmåde, returnering, eventuelle returomkostninger og tilbagebetaling. For ydelser, der ønskes påbegyndt inden fristens udløb, indhentes de nødvendige særskilte anmodninger og erklæringer.

16 Ansvar og personoplysninger

Vi er ansvarlige efter de regler, der gælder for leverancen. Den følgende ansvarsbegrænsning gælder med respekt for ufravigelige regler. Lovbestemt produktansvar og ansvar, der ikke lovligt kan begrænses, berøres ikke af disse betingelser.

Ansvarsbegrænsning

Et erstatningskrav over for Kvalitetsmarkiser ApS kan ikke overstige fakturabeløbet for den leverance, kravet vedrører. Kvalitetsmarkiser ApS hæfter ikke for indirekte tab, tabt arbejdsfortjeneste, driftstab eller avancetab som følge af forsinkelse eller mangler ved det solgte. Begrænsningerne gælder alene i det omfang, de lovligt kan aftales for det konkrete køb, og begrænser ikke privatkunders ufravigelige rettigheder eller ansvar, som ikke kan begrænses efter gældende regler. Produktansvar følger gældende dansk ret.

Billeder og personoplysninger

Vi kan dokumentere opmåling og montage med billeder til kvalitetssikring og sagsbehandling. Brug af billeder til markedsføring aftales særskilt med kunden. Navne, adresser og andre identificerende oplysninger offentliggøres kun på et særskilt aftalt og lovligt grundlag.

Vi behandler nødvendige personoplysninger til rådgivning, aftalens opfyldelse, fakturering og håndtering af efterfølgende krav. Vores privatlivspolitik beskriver formål, behandlingsgrundlag, modtagere, opbevaring og rettigheder. Oplysninger opbevares efter behov og lovkrav. Der gælder ikke en generel opbevaringsperiode på 20 år for alle kundeoplysninger.

17 Særligt for erhvervskunder

Ved erhvervskøb gælder der ingen lovbestemt fortrydelsesret. Retur, afbestilling, betalingsrater og eventuel sikkerhed aftales særskilt. Erhvervskunder undersøger leverancen og meddeler mangler uden ugrundet ophold efter de regler, der gælder for erhvervskøb. Garantier gælder kun i det omfang, deres vilkår omfatter den pågældende brug.

Adgang og hjælpemidler ved erhvervskøb

Ved erhvervskøb sørger kunden for og afholder udgifterne til de hjælpemidler og adgangsforanstaltninger, der er nødvendige for undersøgelse, reparation eller udskiftning på bygningen. Dette omfatter lift, speciallift, stillads, kran, kranbil, køreplader, afspærring samt nødvendig etablering og retablering af adgang. Udgifterne omfatter også hjælpemidlernes transport, opstilling, leje og betjening. Hvis vi efter aftale rekvirerer hjælpemidlerne, faktureres de særskilt på det grundlag, der er aftalt med kunden inden rekvireringen.

Denne udgiftsfordeling gælder også ved en berettiget reklamation eller en reparation inden for garantiperioden, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt. At en defekt del, montørtid eller almindelig kørsel er dækket, indebærer således ikke, at de nævnte hjælpemidler og adgangsforanstaltninger er dækket. Dækningen af delen, montørtid og almindelig kørsel følger i øvrigt de aftalte reklamations- og garantivilkår.

Forbeholdet gælder eksempelvis, når et produkt kun kan tilgås med en speciallift eller kran på grund af bygningens højde, indretning, terræn eller stor afstand til en egnet opstillingsplads. Kunden skal oplyse om særlige adgangsforhold og ændringer af disse. Den praktiske adgang, hjælpemidlerne og eventuel betaling til os aftales inden besøget.

Bestemmelsen gælder alene erhvervskøb og skal indgå i aftalegrundlaget ved købet. Et særskilt aftalt vilkår om mere omfattende dækning har forrang. Forbeholdet omfatter ikke ekstraudgifter, som skyldes fejl i vores eget arbejde, og begrænser ikke ansvar, der ikke lovligt kan fraviges.

Eventuelle særlige reklamationsfrister og leveringsklausuler ved erhvervskøb skal aftales særskilt. Ejendomsforbehold fremgår af afsnit 4, og ansvarsbegrænsning fremgår af afsnit 16.

18 Kontakt og uenighed

Ved spørgsmål eller reklamation kontaktes Kvalitetsmarkiser ApS, CVR 42330553, Østergade 58A, 6230 Rødekro, på info@kvalitetsmarkiser.dk eller telefon 92 92 17 60. Leverings- og afhentningsadresse er ligeledes Østergade 58A, 6230 Rødekro. Vi forsøger først at finde en løsning gennem dialog. Aftalen er underlagt dansk ret med respekt for ufravigelige regler.

Privatkunder kan bruge den relevante klageinstans, hvis sagen og beløbet er omfattet af dens kompetence. Rettigheder vedrørende klage og værneting begrænses ikke af disse betingelser. Ved erhvervskøb er Retten i Sønderborg aftalt værneting, medmindre andet er aftalt.

Hvis vi ikke finder en løsning, kan privatkunder indgive en klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager hos Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, via <https://kpo.naevneneshus.dk/>, når sagen og beløbet er omfattet af klagesystemets kompetence. Hvis mæglingen ikke fører til en løsning, kan sagen efter klagesystemets regler gå videre til Forbrugerklagenævnet. Hører leverancen under et godkendt privat ankenævn, anvendes den relevante klageinstans. Oplysninger om klagemuligheder og gældende betingelser findes på <https://naevneneshus.dk/>.