

# SERVICEKONCEPT for



Servicekonceptet beskriver, hvordan vi ønsker at samarbejde med vores kunder.  
Servicekonceptet indeholder:

- 1. Møde hos kunden**
- 2. Fælles gennemgang af arbejdsopgaven**
- 3. Skriftligt tilbud om pris og arbejdets varighed**
- 4. Accept af aftalen**
- 5. Ændringer skal accepteres skriftligt**
- 6. I større sager afholdes byggemøder**
- 7. Arbejdet færdigmeldes over for kunden**
- 8. Kunden orienteres om efterfølgende vedligehold**
- 9. Slutregning modtages indenfor én måned efter aflevering**

## Det handler om kommunikation

En kundeundersøgelse, som Dansk Byggeri har gennemført, viser, at kunderne lægger vægt på god kommunikation med virksomheden. Kunderne vil have klar besked om, hvad der skal udføres, hvornår det sker og til hvilken pris.

Dansk Byggeri har derfor i samarbejde med Forbrugerrådet udviklet et servicekoncept. Vores virksomhed har valgt at tilslutte sig dette servicekoncept og gøre det til en del af vores forretningsgrundlag. Servicekonceptet er en hjælp til at sikre præcise aftaler mellem kunden og virksomheden om det forestående arbejdes udførelse, pris og varighed.

Servicekonceptet er en rettesnor for og en huskeliste om, hvordan en byggeopgave kan gennemføres fra den første kontakt til arbejdet afleveres.

## 1. Møde hos kunden

En kunde, der kontakter os, kan forvente, at der maksimalt vil gå en til tre uger, før vi aflægger besøg for at vurdere det arbejde, der ønskes udført. Dette første møde vil i de fleste tilfælde danne grundlag for det forslag til en aftale, som vi efterfølgende udarbejder.

## 2. Fælles gennemgang af arbejdsopgaven

Vi skal have oplysninger om dine ønsker for at kunne give en pris på arbejdet og for at kunne vurdere, hvor lang tid, arbejdet vil tage.

Inden vi kommer, skal du derfor gøre dig klart, hvad der skal udføres, og eventuelt hvilke materialer der ønskes anvendt. Det er en god ide at benytte huskelisten bag i denne folder.

Hvis arbejdet er vanskeligt at beskrive, kan du gøre rede for dine ønsker til det færdige resultat. Vi vil så kunne rådgive om mulighederne for at nå det ønskede resultat.

Det er også vigtigt, at du fortæller os om særlige hensyn, du ønsker, vi skal tage. Det kan være alt fra hensyn til planter i haven til, at du ikke ønsker rygning i hjemmet.

### TOTALENTREPRISE

Skal vi udarbejde tegninger og beskrivelser og også stå for koordineringen af alle fagfolk, udføres arbejdet i totalentreprise. Vælger du at lade arbejdet udføre i totalentreprise skal du kun træffe aftaler med og afregne over for én virksomhed.

### HOVEDENTREPRISE

Hvis opgaven betyder, at flere forskellige slags fagfolk skal inddrages (en opgave kan fx omfatte murerarbejde, tømrer- snedkerarbejde, vvs-arbejde, el-arbejde og malerarbejde) er det vigtigt, at du gør dig klart, om du selv eller vi skal rekvirere den nødvendige assistance og koordinere arbejdet mellem de forskellige håndværkere.

Vælger du at lade os have ansvaret for alt arbejde i forbindelse med en tilbygning, vil de andre fagfolk være vores underentreprenører. Det vil i så fald være os, du skal træffe aftaler med og afregne over for. Omkostningerne i forbindelse med byggestyringen indgår i vores tilbud.

### FAGENTREPRISER

Vælger du selv at lave aftaler med de enkelte håndværkere, er det samtidig også dig, der står for koordineringen af byggeriet. Du skal så selv træffe aftaler med de enkelte virksomheder, koordinere arbejdet, og du skal betale de enkelte virksomheder særskilt.

## 3. Skriftligt tilbud om pris og arbejdets varighed

Efter det første møde vil du inden for tre uger modtage et skriftligt pristilbud og en oversigt over arbejdets varighed. Du kan få at vide, hvornår håndværkeren begynder arbejdet, og hvornår det forventes afsluttet. Hvis du ønsker arbejdet færdigt til en bestemt dato eller ikke ønsker arbejdet udført på bestemte dage, bedes du oplyse herom.

Ved større byggeopgaver fremsender vi a' conto regninger en gang om måneden.

Prisen for arbejdet kan angives på tre måder:

### REGNINGSARBEJDE

Arbejde, der udføres i regning, skal honoreres efter forbrugt tid også kørsel, værkstedstimer etc. og forbrugte materialer.

Såfremt du helst vil have arbejdet udført i regning, er det en god ide at få oplyst, hvad en svend og en lærling koster i timen.

### OVERSLAG

Et overslag er ikke en fast pris, men derimod et kvalificeret skøn over, hvad arbejdet forventes at koste. Et overslag er ikke bindende. Hvis du er i tvivl om, hvorvidt du overhovedet vil have arbejdet udført, kan et overslag give dig en god fornemmelse af den prismæssige side af sagen.

Der kan desuden være tilfælde, hvor vi som håndværkere ikke kan give en eksakt pris på arbejdet. Det kan være tilfældet ved renoveringer i ældre bygninger, hvor der kan være tvivl om skjulte konstruktioners tilstand. Får du et overslag, har du dog krav på, at vi giver dig besked, hvis overslaget overskrider væsentligt.

## FAST PRIS/TILBUD

Hvis du ønsker en fast pris for arbejdets udførelse, kan vi udarbejde et tilbud. I så fald skal du være opmærksom på, at prisen kun dækker de arbejder, der er nævnt i tilbudet.

Beder du os om at lave noget, der ikke står i tilbudet, skal du betale ekstra for det.

Uanset hvilken prisform der aftales, er det altid en god idé, at aftalen er skriftlig. Dermed har både du og vi sikkerhed for, hvad der er aftalt.

Vær i øvrigt opmærksom på, at du kun kan være sikker på, at der er tale om en fast pris, hvis der øverst på papiret står "Tilbud", og vær opmærksom på, om det af tilbudet fremgår, hvor længe det er gældende (typisk fra en til tre måneder).

Ønsker du ikke at anvende vores virksomhed, bedes du give en tilbagemelding herom.

## 4. Accept af aftalen

Det er for begge parter en god idé, at der foreligger en skriftlig accept af aftalen.

Aftalen vil indeholde en præcis beskrivelse af arbejdet. Desuden vil aftalen indeholde en overordnet tidsplan, der som minimum giver en oversigt over, hvilke arbejder der udføres på hvilket tidspunkt, samt en relativt præcis materialebeskrivelse. Det bør eksempelvis beskrives, om der er tale om en almindelig dør eller en fyldningsdør, om grebene skal være af plast eller messing osv.

## 5. Ændringer skal accepteres skriftligt

Hvis der under byggeriet skal ændres i aftalen, fordi du ønsker lavet noget ekstra, eller du ønsker andre materialer end først aftalt, benytter vi såkaldte aftalesedler, hvor ændringer registreres. En aftaleseddel accepteres skriftligt af både os og dig, så begge parter har dokumentation for enten tillæg eller fradrag i regningen.

Vi bruger også aftalesedler, hvis der aftales væsentlige ændringer i tidsplanen.

## 6. I større sager afholdes byggemøder

I økonomisk større eller teknisk komplicerede byggeprojekter, der strækker sig over mere end en måned, er det en god idé at afholde regelmæssige byggemøder.

På byggemøderne kan vi orientere om byggeriets stadi i forhold til tidsplanen, og du kan fremlægge eventuelle ønsker til ændringer af byggeriet.

Er det nødvendigt at afholde byggemøder, er det en god idé at gøre det én gang om ugen samt sørge for, at der bliver skrevet referat, som begge parter accepterer ved næste byggemøde.

## 7. Arbejdet færdigmeldes over for kunden

Det færdige arbejde gennemgås sammen med kunden. Vi kontakter dig for at aftale tidspunktet for afleveringen. I forbindelse med arbejdets aflevering udleverer vi evt. garantibeviser og orienterer om virksomhedens reklamationspolitik.

Er der mangler ved arbejdet, udarbejdes der en mangelliste, som du får kopi af. Samtidig aftales det, hvornår manglerne skal udbedres.

Opdager du først manglerne et stykke tid efter, arbejdet er afsluttet, skal du straks kontakte os.

Hvis ikke sagen kan klares pr. telefon, kan vi aftale et møde, hvor vi kan besigtige manglen og ved samme lejlighed aftale hvordan og hvornår, manglen kan blive udbedret.

## 8. Kunden orienteres om vedligehold

Når arbejdet afleveres vil vi informere dig om, hvordan du vedligeholder byggeriet og de komponenter der indgår, så byggeriet kan holde i mange år frem.

## 9. Slutafregning modtages inden for en måned

Inden for en måned efter arbejdet er afleveret, vil vi sende dig en slutafregning hvis ikke andet er aftalt. Betalingsfristen vil fremgå af slutregningen.

# HUSKELISTE

Denne liste er en oversigt over de spørgsmål, der bør overvejes, når der rettes henvendelse til en håndværker. Hermed mindskes risikoen for, at der opstår problemer eller misforståelser i forbindelse med byggesagen.

## Arbejdet

- Hvilket arbejde vil du have udført?
- Hvilke håndværkere er nødvendige?
- Skal du eller en håndværker koordinere?

## Økonomien

- Har du en økonomisk ramme for projektet ?
- Ønsker du fast pris, overslag eller arbejdet udført efter regning?
- Hvor meget arbejde vil du evt. selv udføre?

## Tidsplanen

- Hvornår ønsker du arbejdet færdigt?
- Skal arbejdet være færdigt til en bestemt dato?  
– eller dele af arbejdet?

## Materialerne

- Hvilke produkter ønsker du?
- Hvor opbevares de anvendte materialer?

## Forhold under arbejdets udførelse

- Kan håndværkerne benytte husets toilet?
- Kan der holdes pauser og spises frokost i huset?
- Er der adgang til byggestrøm og vand ?

## Kommunikation / kontakt

- Hvordan kan håndværkeren få fat på dig?
- Hvem er kontaktperson hos dig?
- Hvem er kontaktperson i virksomheden?

## Andet

- Er det nødvendigt at orientere det selskab, hvori ejendommen er forsikret, om ombygningen ?
- Er det nødvendigt med byggetilladelse ?
- Hvem foretager oprydning indendørs / udendørs / betaling herfor?
- Skal der tages særlige hensyn til udendørs?  
– indendørs hensyn – må der fx ikke ryges?  
– støvhensyn, fx pga. helbred, små børn etc.?
- Har du hund, kat eller andre husdyr ?

## Sikkerhed for godt håndværk

Virksomheden er medlem af Dansk Byggeri. Det betyder, at det arbejde, vi udfører for private kunder, er omfattet af BYG GARANTIORDNING, som er en fem-årig garanti, der dækker kundernes tab (op til kr. 100.000 pr. byggesag), hvis virksomheden ikke er i stand til at efterleve en kendelse afsagt af Byggeriets Ankenævn eller Dansk Byggeri Malerklagenævn (eller i helt særlige tilfælde ved domstolene). Denne garanti er en gratis ekstra sikkerhed for kunden.



*Servicekonceptets indhold er udarbejdet i et samarbejde mellem*



dansk byggeri