

ALMINNELIGE AVTALEVILKÅR

Generelle vilkår for vedlikeholds-, reparasjons- og mindre byggeoppdrag

Versjon	00.01
Gyldig fra	24.07.2026
Virksomhet	Ahmadi Trygg Småservice
Organisasjonsnummer	938 046 050

1. Formål og grunnleggende prinsipper

Disse alminnelige avtalevilkårene skal sikre tydelige, rettferdige og forutsigbare rammer for oppdrag som utføres av Ahmadi Trygg Småservice.

Målet er at kunden skal få en trygg og positiv opplevelse, samtidig som oppdraget gjennomføres på en måte som ikke påfører virksomheten urimelig økonomisk risiko, uavklarte forpliktelser eller arbeid uten avtalt betaling.

Partene skal opptre lojalt, samarbeide og søke praktiske løsninger dersom det oppstår spørsmål eller uenighet under arbeidet.

- pålitelighet og tillit
- tydelig og respektfull kommunikasjon
- faglig forsvarlige og varige løsninger
- rimelig fleksibilitet overfor kunden
- god dokumentasjon
- vern av kundens rettigheter
- økonomisk forsvarlig gjennomføring

2. Avtaledokumenter og rangordning

Avtalen kan bestå av dokumentene nedenfor. Ved motstrid gjelder dokumentene normalt i denne rekkefølgen, med mindre prosjektavtalen uttrykkelig sier noe annet.

1. signert prosjektavtale eller ordrebekreftelse
2. akseptert tilbud
3. arbeidsbeskrivelse, tegninger, bilder og prosjektvedlegg
4. skriftlige endrings- og tilleggsavtaler
5. disse alminnelige avtalevilkårene

En konkret og uttrykkelig bestemmelse i prosjektavtalen går foran en generell bestemmelse i disse vilkårene.

3. Vilkårenes gyldighet og versjon

Disse vilkårene er en integrert del av avtalen når de er gjort tilgjengelige for kunden og det i tilbudet, ordrebekreftelsen eller prosjektavtalen er henvist til den aktuelle versjonen.

Den versjonen som er oppgitt og akseptert ved avtaleinngåelsen, gjelder for hele oppdragets varighet og frem til avtalen er endelig avsluttet.

En ny versjon får ikke virkning for en allerede inngått avtale, med mindre partene skriftlig blir enige om dette. Endringer i et løpende prosjekt skal fremgå av etterprøvbare skriftlig kommunikasjon.

4. Norsk lov og bransjepraksis

Avtalen reguleres av norsk rett. For oppdrag som utføres for private forbrukere, gjelder ufravikelige forbrukerrettslige regler foran disse vilkårene.

For forhold som ikke er regulert i prosjektavtalen eller disse vilkårene, gjelder til enhver tid gjeldende norsk lovgivning. Dersom verken avtalen eller lovgivningen gir en klar løsning, kan anerkjent og vanlig praksis i den aktuelle delen av håndverks-, vedlikeholds- eller byggebransjen legges til grunn, så langt praksisen er rimelig og ikke strider mot avtalen eller ufravikelig norsk rett.

5. Oppdragets omfang

Arbeidet omfatter bare det som uttrykkelig er beskrevet i tilbudet, arbeidsbeskrivelsen, prosjektavtalen og eventuelle skriftlige tillegg. Arbeid utenfor dette regnes som endrings- eller tilleggsarbeid.

Kunden skal så langt som mulig gi korrekte og fullstendige opplysninger om forhold som kan påvirke arbeidet.

- eksisterende konstruksjoner og tidligere skader
- fukt, lekkasjer og kjente problemer
- mål og ønsket utførelse
- tilgang til arbeidsstedet
- skjulte installasjoner
- ansvar i sameie eller borettslag
- nødvendige tillatelser

6. Befaring, bilder og forutsetninger

Pris og arbeidsomfang kan være basert på befaring, bilder, mål og opplysninger mottatt fra kunden. Dersom tilbudet er gitt uten fysisk befaring, gjelder det under forutsetning av at mottatte opplysninger er korrekte og forholdene på arbeidsstedet er normale.

Skjulte skader, råte, fukt, ukjente installasjoner, utilstrekkelig underlag, vanskelig tilgang, avvik i mål, miljøfarlige materialer eller andre uforutsette forhold kan gi grunnlag for endret pris, metode eller fremdrift. Slike forhold skal så langt det er praktisk mulig dokumenteres og avklares før ekstra arbeid utføres.

7. Prisformer

Prisen kan avtales som fastpris, prisoverslag, timearbeid, enhetspris eller en kombinasjon. Det skal fremgå av prosjektavtalen hvilken prisform som gjelder.

Et priseksempel er ikke en bindende pris. Et prisoverslag er en foreløpig vurdering og behandles etter gjeldende norsk lovgivning. En fastpris gjelder bare for klart definert arbeidsomfang og avtalte forutsetninger.

Alle priser oppgis med eller uten merverdiavgift slik det fremgår av tilbudet og gjeldende regler.

8. Betaling for arbeid uten materialer

8.1 Arbeidsverdi til og med kr 40 000

Arbeidet faktureres etter at avtalt arbeid er ferdigstilt. For mindre oppdrag kan faktura sendes umiddelbart etter utført arbeid eller avtalt del av oppdraget.

8.2 Arbeidsverdi over kr 40 000 og til og med kr 100 000

Arbeidet faktureres normalt hver 14. dag på grunnlag av dokumentert fremdrift og faktisk utført arbeid.

- utført arbeid og aktuell periode
- registrerte timer ved timearbeid
- avtalte milepæler
- godkjente tillegg

8.3 Arbeidsverdi over kr 100 000

Arbeidet faktureres normalt månedlig gjennom fremdriftsfaktura eller periodisk oppgjør basert på dokumentert utført arbeid, fremdrift og avtalte milepæler. Andre intervaller kan avtales skriftlig.

9. Betaling for materialer

Betalingsordningen skal være tydelig, dokumenterbar og i samsvar med ufravikelig norsk lov. Formålet er at kunden betaler for materialer som er levert, reservert eller bestilt til prosjektet, samtidig som virksomheten som hovedregel ikke finansierer større materialinnkjøp med egne driftsmidler.

9.1 Materialer til og med kr 20 000

Materialene kan kjøpes inn av virksomheten. Faktura sendes normalt umiddelbart etter at materialene er levert til prosjektstedet eller på annen måte dokumentert levert. Betalingsfristen er normalt 14 kalenderdager.

9.2 Materialer over kr 20 000 og til og med kr 100 000

Etter at prosjektavtalen er inngått og materialvalg, leverandør og forventet kostnad er avklart, kan kunden bli bedt om å betale et avtalt materialforskudd før bestilling. Kravet skal bygge på leverandørtilbud, ordrebekreftelse eller annen dokumentasjon. Beløpet avregnes i senere faktura eller sluttoppgjør. Ubenyttet beløp tilbakebetales etter fradrag for dokumenterte og rettmessige ikke-refunderbare kostnader.

9.3 Materialer over kr 100 000

Materialbehovet deles normalt inn etter prosjektfase, måned, leveranse eller milepæl. Før bestilling kan kunden bli fakturert på grunnlag av godkjent materialplan, leverandørtilbud, proformagrunnlag, ordrebekreftelse eller annen tydelig kostnadsdokumentasjon. Materialene bestilles så langt praktisk mulig etter mottatt betaling.

10. Eierskap og håndtering av materialer

Materialer som kunden har betalt fullt ut, skal identifiseres eller dokumenteres som tilhørende kundens prosjekt så langt dette er praktisk mulig. Risiko, oppbevaring og eierskap vurderes etter avtalen, leveringsmåten og gjeldende lov.

Spesialbestilte, tilpassede eller kappede materialer kan ha begrenset eller ingen returrett. Overskuddsmaterialer som kunden har betalt for, tilfaller som hovedregel kunden, med mindre annet avtales eller leverandøren godkjenner retur og kunden krediteres.

11. Betalingsfrist og fakturagrunnlag

Betalingsfristen fremgår av fakturaen og er normalt 14 kalenderdager, med mindre annet er avtalt. Fakturaen skal være tilstrekkelig spesifisert ut fra oppdragets art.

Kunden skal melde fra skriftlig så snart som mulig dersom fakturaen bestrides. Den ubestridte delen betales ved forfall. Ved forsinket betaling kan det kreves forsinkelsesrente og lovlige inndrivelseskostnader.

Ved vesentlig forfalt betaling kan virksomheten etter skriftlig varsel stanse videre arbeid i den utstrekning avtalen og loven tillater det. Stans kan gi justert fremdriftsplan og krav på dokumenterte merkostnader.

12. Endringer og tilleggsarbeid

Arbeid utover avtalt omfang skal som hovedregel avklares skriftlig før utførelse. Avklaringen bør angi oppgave, pris eller beregningsmåte, materialbehov, fremdriftsvirkning og andre konsekvenser.

Dersom et nødvendig og mindre tiltak ikke kan utsettes uten fare for skade, sikkerhet eller vesentlig merkostnad, skal kunden kontaktes så raskt som mulig. Kan kunden ikke nås, begrenses tiltaket til det som med rimelighet er nødvendig.

13. Kundens medvirkning

Kunden skal sørge for avtalt tilgang, rimelig ryddet arbeidsområde, riktige opplysninger, nødvendige tillatelser på kundens side og beslutninger uten unødig opphold.

Forsinkelser eller ekstraarbeid som skyldes manglende medvirkning kan føre til endret fremdrift og fakturering av dokumenterte merkostnader. Dette skal så langt praktisk mulig varsles og avklares skriftlig.

14. Fremdrift og forsinkelse

Forventet oppstart og ferdigstillelse skal fremgå av prosjektavtalen når relevant. Tidsplanen forutsetter blant annet rettidig kundemedvirkning, normal tilgang, tilgjengelige materialer og normale konstruksjonsforhold.

Fremdriften kan justeres ved endringsarbeid, leveringsforsinkelser, skjulte forhold, vær, sykdom, manglende tilgang, forsinket betaling eller forhold som kunden eller andre aktører svarer for. Partene skal varsle hverandre så raskt som mulig.

15. Faglig utførelse og begrensninger

Arbeidet skal utføres fagmessig i samsvar med avtalt omfang, relevante produktanvisninger og gjeldende krav. Virksomheten utfører bare arbeid den lovlig og faglig kan påta seg.

Regulert elektrisk arbeid utføres ikke uten autorisert virksomhet. Rørleggerarbeid, våtromsarbeid, membranarbeid, konstruktive inngrep og andre regulerte eller særlig risikofylte arbeider skal avklares særskilt.

Kosmetiske reparasjoner, silikon, fugging eller overflatearbeid er ikke garanti for at underliggende membran, drenering, fall, konstruksjon eller skjulte installasjoner er feilfrie. Ved behov anbefales separat kontroll av relevant fagperson.

16. Underleverandører og andre fag

Virksomheten kan etter avtale benytte underleverandører eller samarbeide med andre fagpersoner. Arbeid som krever autorisasjon, godkjenning eller særskilt kompetanse skal utføres av aktør som oppfyller kravene.

Det skal avklares om underleverandøren fakturerer kunden direkte eller gjennom Ahmadi Trygg Småservice.

17. Dokumentasjon

Arbeidet kan dokumenteres med bilder før, under og etter arbeidet, timelister, materialoversikter, kvitteringer, avviksnoter, endringsbekreftelser, funksjonstesting og overleveringsnotat.

Bilder som kan identifisere kunden eller eiendommen, skal ikke brukes i markedsføring uten avtale eller annet gyldig grunnlag.

18. Ferdigstillelse og overlevering

Arbeidet regnes som ferdigstilt når avtalt omfang i det vesentlige er utført og resultatet er gjort tilgjengelig for kunden. Ved større oppdrag bør partene gjennomføre en enkel overlevering eller sluttkontroll.

Gjenstående mindre arbeider eller registrerte avvik beskrives så langt mulig skriftlig med plan for oppfølging. En mindre mangel som ikke hindrer normal bruk betyr ikke nødvendigvis at hele oppdraget eller all betaling er uavsluttet. Kundens lovbestemte rettigheter påvirkes ikke.

19. Feil, mangler og reklamasjon

Kunden skal melde fra om mulige feil eller mangler innen rimelig tid etter at forholdet ble eller burde blitt oppdaget. Meldingen bør beskrive problemet og inneholde relevant dokumentasjon.

Virksomheten skal gis rimelig mulighet til å undersøke og, når vilkårene er oppfylt, rette en mangel før kunden bestiller utbedring fra andre. Reklamasjoner behandles seriøst, respektfullt og løsningsorientert.

Vanlig slitasje, feil bruk, inngrep fra andre, manglende vedlikehold, skjulte konstruksjonsfeil eller forhold utenfor avtalt omfang regnes ikke automatisk som mangel ved virksomhetens arbeid.

20. Tilbakehold av betaling

Ved dokumentert eller saklig begrunnet tvist kan kunden holde tilbake et beløp i den utstrekning dette er nødvendig for å sikre det aktuelle kravet. Tilbakeholdet skal stå i rimelig forhold til den påståtte feilen. Ubestridt del betales ved forfall.

21. Avbestilling og avbrudd

Kundens rett til å avbestille følger prosjektavtalen og gjeldende norsk lov. Ved avbestilling kan virksomheten kreve betaling for utført arbeid, bestilte eller kjøpte materialer, spesialtilpassede materialer, dokumenterte kostnader og annet tap som lovlig kan kreves.

Virksomheten skal så langt rimelig forsøke å begrense tapet gjennom retur eller omdisponering. Dersom virksomheten må avbryte arbeidet, varsles kunden så raskt som mulig.

22. Ansvar og rimelig risikofordeling

Hver part er ansvarlig for egne opplysninger, beslutninger og forpliktelser. Virksomheten er ansvarlig for arbeid den har utført innenfor avtalt omfang i samsvar med gjeldende lov.

Virksomheten er ikke automatisk ansvarlig for feilaktige opplysninger fra kunden, eksisterende eller skjulte skader, arbeid utført av andre, materialer valgt eller levert av kunden, manglende vedlikehold, forhold i felles konstruksjoner eller bruk i strid med normal anvendelse. Ansvarsbegrensninger gjelder ikke der de strider mot ufravikelig lov.

23. Kundetilfredshet og rimelig fleksibilitet

Virksomheten ønsker at kunden skal være fornøyd med kommunikasjon, gjennomføring og resultat. Etter konkret vurdering kan virksomheten tilby rimelige praktiske løsninger, mindre justeringer eller annen fleksibilitet.

Slik fleksibilitet skal bygge på dialog og rimelighet, innebærer ikke automatisk erkjennelse av ansvar, skaper ikke generell plikt til gratis tilleggsarbeid og skal ikke medføre urimelig tap eller ubegrenset ansvar. En frivillig løsning i ett prosjekt etablerer ikke automatisk fast praksis for andre oppdrag.

24. Dialog og tvisteløsning

Uenighet skal først forsøkes løst gjennom direkte, rolig og skriftlig dialog. Partene bør søke en praktisk løsning basert på avtaledokumentene, dokumentert utførelse, gjeldende norsk lov, rimelighet og anerkjent bransjepraksis.

Dersom saken ikke løses, kan den bringes inn for relevant klageorgan, mekling eller ordinære domstoler. Forbrukerens lovbestemte rett til relevante klageordninger begrenses ikke.

25. Revisjon og videreutvikling

Dokumentet kan videreutvikles etter hvert som virksomheten får mer erfaring, nye tjenestetyper eller behov for tydeligere bestemmelser. Hver revisjon skal få nytt versjonsnummer, ny gyldighetsdato og intern oversikt over vesentlige endringer.

Tidligere versjoner skal arkiveres slik at det kan dokumenteres hvilke vilkår som gjaldt for det enkelte prosjektet.

26. Bekreftelse i prosjektavtalen

Følgende eller tilsvarende tekst bør tas inn i hver prosjektavtale:

«Alminnelige avtalevilkår for Ahmadi Trygg Småservice, versjon 00.01, datert 24.07.2026, er vedlagt eller gjort tilgjengelig for kunden og utgjør en integrert del av denne avtalen. Vilkårene gjelder frem til oppdraget og det økonomiske oppgjøret er avsluttet. Senere versjoner gjelder ikke uten skriftlig samtykke fra begge parter.»

Ahmadi Trygg Småservice

Org.nr. 938 046 050

<https://tryggvedlikehold.no/>