

Almindelige handelsbetingelser - VTD Service

Version 1.1 - gældende fra 27. juli 2026

1. Virksomheden og betingelsernes anvendelse

Disse almindelige handelsbetingelser gælder for aftaler mellem VTD Service ("VTD Service", "vi" eller "os") og en forbruger ("kunden" eller "du") om vask, tørring, foldning, strygning, afhentning og levering bestilt via vasktildig.dk.

Virksomhedsnavn	VTD Service
CVR-nr.	45468747
Adresse	c/o Istvan Cseh, Klokkestøber Vej 2, st. th., 3320 Skævinge
E-mail	service@vasktildig.dk
Telefon	+45 52 71 06 50
Hjemmeside	https://vasktildig.dk

Der er ingen kundemodtagelse på virksomhedens adresse. Bestilling og kundeservice foregår primært skriftligt via hjemmesiden, e-mail og de SMS-beskeder, der vedrører den konkrete ordre.

Kun personer, der er fyldt 18 år og er myndige, kan bestille.

2. Tjenesteydelsen

VTD Service afhenter tekstiler på den bekræftede adresse, udfører de bestilte ydelser og leverer tekstilerne tilbage på den bekræftede leveringsadresse. Vi driver ikke et offentligt tilgængeligt vaskeri.

2.1 Hvad vi normalt behandler

Vi behandler almindeligt privat tøj og almindelige husholdningstekstiler, herunder tøj, sengetøj, håndklæder, viskestykker og jakker, når de er egnede til den bestilte behandling.

2.2 Ydelser, der kun tilbydes efter særskilt aftale

Håndvask, særlig pletbehandling, behandling af blodplettede enkeltdele og andre særlige behandlinger kan kun tilbydes efter forudgående skriftlig vurdering og særskilt accept fra VTD Service. En sådan aftale supplerer disse betingelser og kan indeholde en særskilt pris og behandlingsmetode.

2.3 Tekstiler vi som udgangspunkt ikke modtager

- tekstiler, der kræver kemisk rensning eller industriel behandling;
- store eller meget tunge genstande, herunder store vinterdyner, dobbeltdyner, tunge gardiner, skumprodukter og store tekstiltæpper, medmindre andet er skriftligt aftalt;
- industrielt, sundhedsfagligt, bygge- eller fødevarerindustrielt arbejdstøj, der kræver særlige hygiejneprotokoller;

- tekstiler med blod, opkast, urin, afføring, skadedyr, parasitter eller anden mulig smittefare, medmindre det enkelte blodplettede tekstil er oplyst på forhånd og udtrykkeligt accepteret skriftligt af VTD Service.

Hvis ikke-oplyste risikotekstiler opdages i en lukket pose, kan vi straks standse behandlingen, isolere de berørte tekstiler og returnere dem ubehandlede. Kunden kan opkræves dokumenterede og rimelige omkostninger, der allerede er afholdt til afhentning, sortering, sikker håndtering, opbevaring og returnering.

3. Bestilling og aftaleindgåelse

3.1 Bestillingsanmodning

Når kunden sender bestillingsformularen, afgiver kunden en bestillingsanmodning. Den automatiske e-mail, som bekræfter modtagelsen, er alene en modtagelseskvittering og er ikke en accept af bestillingen.

3.2 Hvornår aftalen er bindende

Aftalen bliver bindende, når VTD Service sender en særskilt skriftlig afhentningsbekræftelse, som bekræfter afhentningsdato, tidsrum, adresse og prisgrundlag. Indtil denne bekræftelse er sendt, kan VTD Service afvise eller foreslå ændringer til anmodningen, eksempelvis på grund af kapacitet, geografisk område, tekstiltype eller manglende oplysninger.

3.3 Kundens oplysninger og brugerkonto

Kunden er ansvarlig for, at navn, e-mail, telefonnummer, afhentningsadresse, leveringsadresse, faktureringsadresse, postnummer, tidsrum og øvrige bestillingsoplysninger er korrekte og fuldstændige.

En frivillig brugerkonto kan gemme de stamoplysninger, som bruges til at udfylde fremtidige bestillinger. Kontoen viser ikke fakturaer eller ordrehistorik. Kunden kan selv slette kontoen. Inaktive konti slettes efter 3 år, medmindre lovpligtige faktura- eller dokumentationsoplysninger fortsat skal opbevares andre steder.

4. Priser og betaling

4.1 Priser

Alle priser til forbrugere er angivet i danske kroner og inklusive moms. Den til enhver tid gældende offentlige prisliste fremgår af vasktildig.dk. Den bekræftede pris eller det bekræftede prisgrundlag gælder for den konkrete ordre.

- Maskinvask, tørring og foldning: 70 kr. pr. kg, minimum 7 kg.
- Afhentning og levering: 99 kr. pr. ordre.
- Strygning og jakker: efter den offentliggjorte prisliste og den valgte kategori.
- Særlige ydelser, som ikke kan vælges direkte på bestillingssiden, tilbydes kun efter særskilt skriftligt tilbud og kundens accept.

Hvis den faktiske vægt eller den valgte tillægsydelse afviger fra kundens skøn, beregnes den endelige pris efter den faktiske vægt og de faktisk aftalte ydelser.

4.2 Betaling

Betaling sker via de betalingsmuligheder, der er tilgængelige i virksomhedens MobilePay-erhvervsløsning. Fakturaen sendes pr. e-mail og skal være betalt før udlevering eller tilbagelevering, medmindre andet er aftalt skriftligt.

4.3 Forsinket betaling og rykkergebyr

Ved forsinket betaling kan VTD Service opkræve et rykkergebyr på 100 kr. pr. rykkerskrivelse. Der kan højst sendes tre gebyrbelagte rykkere vedrørende samme krav, og der skal være mindst 10 dage mellem dem, i overensstemmelse med renteloven.

4.4 Tilbageholdelse

VTD Service kan, i det omfang dansk ret tillader det, tilbageholde tekstilerne i den konkrete ordre, indtil det forfaldne beløb for samme ordre er betalt. Tilbageholdelsen giver ikke i sig selv ret til at bruge, pantsætte eller uden videre bortskaffe tekstilerne.

5. Afhentning, afbestilling, levering og opbevaring

5.1 Gratis afbestilling

En bekræftet afhentning kan afbestilles eller ændres uden gebyr senest 24 timer før det bekræftede afhentningstidspunkt. Meddelelsen skal sendes skriftligt pr. e-mail.

5.2 Afbestilling inden for 24 timer

Ved afbestilling mindre end 24 timer før afhentningen kan VTD Service opkræve højst 123,75 kr. inklusive moms, dog aldrig mere end de faktiske og rimelige omkostninger, som allerede er afholdt til ruteplanlægning, chaufførdisponering, kørsel eller et konkret afhentningsforsøg. Denne bestemmelse begrænser ikke kundens ufravigelige fortrydelsesret. Hvis tjenesteydelsen endnu ikke er påbegyndt i forbrugeraftalelovens forstand, opkræves der ikke betaling alene med henvisning til fortrydelsesretten.

Hvis tekstilerne allerede er afhentet, eller behandling er påbegyndt efter kundens udtrykkelige anmodning, kan VTD Service ved fortrydelse kræve et rimeligt og forholdsmæssigt beløb for den del af tjenesteydelsen, der faktisk er leveret, samt rimelige transport- og returneringsomkostninger.

5.3 Mislykket afhentning

Hvis afhentningen mislykkes, fordi kunden ikke er til stede som aftalt, tekstilerne ikke er gjort tilgængelige, adressen er forkert, eller andre forhold på kundens side hindrer afhentningen, kan VTD Service opkræve 123,75 kr. inklusive moms for det dokumenterede afhentningsforsøg.

5.4 Leveringsformer

Levering kan ske ved personlig overdragelse på kundens adresse eller som kontaktløs levering til et sted, kunden udtrykkeligt har angivet. "Personlig levering" betyder overdragelse til kunden eller en person, kunden har bemyndiget, på den oplyste leveringsadresse - ikke afhentning på VTD Services adresse.

Ved kontaktløs levering skal kunden angive et tørt, tilgængeligt og rimeligt sikkert sted. Når posen er placeret på den adresse og det sted, kunden har oplyst, og leveringen er dokumenteret, anses leveringen for gennemført. Kunden bærer risikoen for tab eller skade, der skyldes en forkert eller ufuldstændig adresse, et uegnet sted eller kundens instruktion. VTD Service er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, hvis leveringen ikke sker i overensstemmelse med den bekræftede adresse og instruktion.

5.5 Mislykket levering og opbevaring

Hvis levering ikke kan gennemføres, sender VTD Service besked pr. e-mail og/eller SMS. Kunden får først en frist på 3 arbejdsdage til at aftale en ny løsning. Hvis kunden ikke svarer, kan VTD Service sende en ny skriftlig meddelelse med en yderligere frist på mindst 7 dage.

Fra dagen efter den mislykkede levering kan der opkræves 1,25 kr. pr. kg pr. dag inklusive moms i rimelig opbevaringsbetaling, indtil tekstilerne udleveres, leveres igen eller håndteres efter punkt 5.6. En rimelig ny leveringsomkostning kan opkræves, hvis kunden anmoder om et nyt leveringsforsøg.

5.6 Tekstiler, der ikke afhentes eller kan leveres

VTD Service må ikke automatisk overtage ejendomsretten til kundens tekstiler. Følgende fremgangsmåde anvendes for at skabe en klar og rimelig afslutning:

1. Kunden kontaktes gentagne gange på de registrerede kontaktoplysninger og modtager en sidste skriftlig frist på mindst 14 dage.
2. Tidligst 90 dage efter den første mislykkede levering kan VTD Service foretage en konkret og dokumenteret vurdering af tekstilernes sandsynlige markedsværdi, opbevaringsomkostninger og forventede salgsomkostninger.
3. Hvis tekstilerne har en rimelig salgsværdi, kan de efter den sidste frist sælges på forsvarlig måde. Nettoprovenuet efter dokumenterede, rimelige opbevarings- og salgsomkostninger tilkommer kunden.
4. Hvis tekstilerne ikke med rimelighed kan sælges, eller de dokumenterede opbevarings- og håndteringsomkostninger overstiger det sandsynlige nettoprovenu, kan de efter den sidste frist bortskaffes eller afleveres til tekstilgenanvendelse.
5. Tekstiler, som med rimelighed vurderes at have en enkeltværdi over 2.000 kr., sælges eller bortskaffes ikke efter denne bestemmelse før tidligst 12 måneder efter første mislykkede levering, medmindre en konkret lovregel eller myndighedsafgørelse giver andet resultat.

VTD Service dokumenterer meddelelserne og den konkrete vurdering. Denne bestemmelse anvendes kun i det omfang, den er forenelig med ufravigelig dansk ret.

6. Kundens forpligtelser og risikoforhold

6.1 Pakning og identifikation

Kunden skal pakke tekstilerne forsvarligt, lukke posen og anvende det korrekte ordre-ID eller den mærkning, som VTD Service har oplyst. Kunden er ansvarlig for skade, forsinkelse eller manglende identifikation, i det omfang forholdet skyldes kundens forkerte, mangelfulde eller ulæselige mærkning. Kunden skal godtgøre, at et tab skyldes en fejl eller forsømmelse hos VTD Service, hvis VTD Service dokumenterer, at posen var forkert eller utilstrækkeligt mærket ved afhentningen.

VTD Service registrerer normalt poseantal, vægt, ordre-ID og eventuelt et foto af posen. Vi tæller kun de tekstiler, der afleveres til strygning, medmindre andet er skriftligt aftalt. Kunden bør selv dokumentere indholdet, hvis kunden ønsker bevis for hvert enkelt ikke-strøget tekstil.

6.2 Lommer og genstande i tøjet

Kunden skal tømme alle lommer og fjerne løse genstande før afhentning. VTD Service har ingen pligt til at undersøge lommer eller foretage en særskilt genstandskontrol. Genstande, som kunden efterlader i tøjet, samt skade på genstanden, tekstilet, maskiner eller andre tekstiler, som genstanden forårsager, er kundens risiko. VTD Service hæfter ikke herfor, medmindre andet følger af ufravigelig dansk ret.

6.3 Behandlingsmærker og kundens valgte behandling

VTD Service udfører ikke en individuel faglig vurdering af hvert enkelt ikke-strøget tekstil og har ikke pligt til at identificere mærke, materiale, markedsværdi eller skjulte særlige krav. Kunden skal sikre, at den valgte temperatur og behandling er egnet til alle tekstiler i posen.

Hvis et behandlingsmærke mangler, er fjernet, er ulæseligt eller er forkert, eller hvis kunden udtrykkeligt vælger en behandling, som tekstilet ikke tåler, behandles tekstilet på kundens risiko. VTD Service hæfter

ikke for skade, der er en direkte følge heraf, når VTD Service har fulgt den aftalte behandling. VTD Service hæfter fortsat, hvis vi afviger fra den aftalte behandling, i det omfang andet følger af ufravigelig dansk ret.

6.4 Tekstiler af høj værdi

Tekstiler med en anslået værdi over 2.000 kr. skal oplyses skriftligt, før VTD Service bekræfter afhentningen. Hvis værdien eller behovet for særlig håndtering ikke oplyses, påtager VTD Service sig ikke særlige værdibaserede kontrol- eller behandlingsforanstaltninger og hæfter ikke for særligt tab, der kunne være undgået ved korrekt forhåndsoplysning. Eventuel erstatning kan aldrig omfatte en uoplyst særlig, affektionsmæssig eller samlermæssig værdi.

6.5 Vaskemidler og allergi

VTD Service anvender almindelige lovligt markedsførte vaskemidler og øvrige husholdningsprodukter. Vi garanterer ikke, at produkterne er allergenfri eller ikke kan give hudirritation eller anden reaktion. Kunden er ansvarlig for at vurdere, om almindelige vaskemidler er egnede. Kunden kan angive konkrete behandlingsønsker, eksempelvis uden skyllemiddel, men skal ikke oplyse helbredsdata eller andre følsomme personoplysninger. VTD Service hæfter ikke for allergiske eller individuelle reaktioner, medmindre andet følger af ufravigelig dansk ret eller vi har tilsidesat en konkret, accepteret behandlingsinstruks.

7. Kommunikation og leveringstid

Den normale målsætning er tilbagelevering inden for 72 timer. Tidsangivelsen er ikke en ubetinget garanti.

72-timersmålsætningen forudsætter, at kunden svarer på nødvendige driftsmæssige spørgsmål pr. e-mail eller SMS inden for 12 timer efter afsendelsen. Hvis kunden ikke svarer inden for 12 timer, sættes 72-timersperioden i bero, indtil de nødvendige oplysninger er modtaget. VTD Service kan derefter levere på et nyt aftalt tidspunkt eller senest inden for den lovbestemte yderfrist på 30 dage, medmindre andet følger af aftalen eller loven.

Hvis der ikke er behov for yderligere oplysninger, har kunden ingen særskilt 12-timers svarpligt.

8. Fortrydelsesret

8.1 14 dages fortrydelsesret

Ved fjernsalg har kunden som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret fra den dag, hvor den bindende aftale indgås ved VTD Services skriftlige afhentningsbekræftelse.

8.2 Påbegyndelse inden fristens udløb

Hvis afhentning eller anden del af tjenesteydelsen skal påbegyndes inden udløbet af de 14 dage, kræver det kundens særskilte, aktive anmodning. Ved fortrydelse skal kunden betale et rimeligt og forholdsmæssigt beløb for den del af ydelsen, der allerede er leveret. Når tjenesteydelsen er fuldt udført efter kundens udtrykkelige anmodning og anerkendelse, bortfalder fortrydelsesretten.

Tekst til obligatorisk checkbox ved bestilling

Jeg anmoder udtrykkeligt om, at VTD Service må påbegynde den bestilte tjenesteydelse inden udløbet af den 14-dages fortrydelsesfrist. Jeg er indforstået med, at jeg ved fortrydelse skal betale et rimeligt og forholdsmæssigt beløb for den del af ydelsen, der allerede er leveret, og at fortrydelsesretten bortfalder, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

8.3 Sådan fortryder kunden

Kunden kan bruge formularen i bilag 1, men det er ikke obligatorisk. En klar e-mail til service@vasktildig.dk, hvor kunden oplyser, at aftalen fortrydes, accepteres også. Meddelelsen skal sendes inden fristens udløb.

9. Reklamation og ansvar

9.1 Reklamation over en tjenesteydelse

Kunden skal reklamere uden unødigt forsinkelse efter, at kunden har opdaget eller burde have opdaget problemet. Ved manglende, ombyttede eller sammenblandede tekstiler anmoder vi om skriftlig besked hurtigst muligt og helst senest 3 dage efter levering, fordi hurtig besked gør undersøgelse og sporing væsentligt lettere.

En overskridelse af 3-dagesfristen afskærer ikke i sig selv kundens ufravigelige rettigheder. Krav vedrørende tjenesteydelser er som udgangspunkt omfattet af den almindelige 3-årige forældelsesfrist. Kunden har bevisbyrden for, at tjenesteydelsen var mangelfuld, at det pågældende tekstil indgik i ordren, og at der er årsagssammenhæng mellem manglen og det krævede tab. Sen reklamation kan have betydning for bevisvurderingen.

9.2 Hvad VTD Service dokumenterer

VTD Service kan anvende ordredata, pose-ID, vægt, fotos, SMS- og e-mailkorrespondance, leveringsdokumentation og optælling af tekstiler til strygning. VTD Service foretager ikke som standard optælling af alle øvrige tekstiler.

9.3 Ansvarsgrundlag og direkte tab

VTD Service er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler for direkte og dokumenteret økonomisk tab, som kunden beviser er forårsaget af en fejl eller forsømmelse hos VTD Service. Erstatning fastsættes efter tekstilets dokumenterede markedsværdi umiddelbart før skaden med fradrag for alder, slid, tidligere skader og værdiforringelse.

9.4 Indirekte tab og særlige værdier

VTD Service hæfter ikke for indirekte tab eller følgeskader, herunder tabt arbejdsfortjeneste, drifts- eller avancetab, mistede rejser, flybilletter, arrangementer, erstatningskøb med særlig hast, eller andet tab, som ikke er den direkte værdi af det berørte tekstil. Vi erstatter ikke affektionsværdi, samlerværdi eller anden særlig værdi, som ikke er oplyst og skriftligt accepteret. Begrænsningen gælder i det omfang, den er forenelig med ufravigelig dansk ret.

9.5 Forhold, som VTD Service ikke hæfter for

- skade på eller fra genstande, som kunden har efterladt i lommer eller tekstiler;
- skade, der skyldes forkert eller manglende kundemærkning, forkert adresse, forkert leveringssted eller andre urigtige kundedata;
- skade som direkte følge af kundens valgte temperatur eller behandling, når VTD Service har fulgt bestillingen;
- skade, der skyldes manglende, fjernet, ulæseligt eller forkert behandlingsmærke;
- naturlig krympning, farveændring, materialetræthed, slid, skjulte materialefejl, tidligere behandling, eksisterende pletter eller svage syninger;

- skade på knapper, lynlåse, perler, tryk, limninger, dekorationer eller tilbehør, når skaden skyldes tekstilets konstruktion, almindelig maskinbehandling eller materialets tilstand og VTD Service har fulgt den aftalte behandling.

Disse begrænsninger gælder ikke, hvis kunden beviser, at VTD Service har afvejet fra den bekræftede behandling eller på anden måde har handlet ansvarspådragende, og begrænsningen ikke kan opretholdes efter ufravigelig dansk ret.

9.6 Forsikring

VTD Service kan anmelde et krav til sin ansvarsforsikring. Forsikringsselskabets behandling eller dækningsgrænse ændrer ikke i sig selv kundens rettigheder efter dansk ret.

10. Personoplysninger

VTD Service behandler personoplysninger i overensstemmelse med GDPR og den danske databeskyttelseslov. Den fulde privatlivspolitik findes på <https://vasktildig.dk/fortrolighedspolitik.pdf>. Spørgsmål om personoplysninger kan sendes til service@vasktildig.dk.

11. Prisændringer, ændring af vilkår og force majeure

11.1 Prisændringer og nye ordrer

VTD Service kan ændre priser og vilkår for fremtidige ordrer. En allerede bekræftet ordre udføres til den pris og efter de vilkår, der fremgår af bekræftelsen. En fast ugedag, tidligere bestillinger eller en ikke-bindende tilbagevendende forespørgsel udgør ikke en prisgaranti for fremtidige, endnu ikke bekræftede ordrer. Hver ny afhentning er en særskilt ordre, medmindre en særlig skriftlig løbende aftale er indgået.

11.2 Force majeure

VTD Service hæfter ikke for forsinkelse eller manglende opfyldelse, der skyldes forhold uden for vores rimelige kontrol, herunder strejke, lockout, leverandørsvigt, epidemi, brand, oversvømmelse, myndighedsindgreb, trafikulykke, køretøjsnedbrud, pludselig drifts- eller forsyningsafbrydelse og lignende hændelser. Kunden underrettes uden unødigt forsinkelse. Leveringen udsættes, indtil hindringen er ophørt, eller der aftales en anden rimelig løsning. Ufravigelige rettigheder ved væsentlig eller langvarig forsinkelse påvirkes ikke.

12. Klager, lovvalg og kontakt

Kunden skal først kontakte VTD Service på service@vasktildig.dk, så vi kan forsøge at løse sagen.

Hvis parterne ikke finder en løsning, kan en forbruger - når de til enhver tid gældende betingelser er opfyldt - indbringe sagen for Mæglingsteamet for Forbrugerklager via Nævnenes Hus og derefter eventuelt Forbrugerklagenævnet. Oplysninger om den aktuelle klageadgang findes på <https://naevneneshus.dk>.

Aftalen er underlagt dansk ret. Ufravigelige forbrugerrettigheder berøres ikke.

E-mail	service@vasktildig.dk
Telefon	+45 52 71 06 50
Postadresse	c/o Istvan Cseh, Klokkestøber Vej 2, st. th., 3320 Skævinge

Bilag 1 - Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende. En tydelig e-mail med samme oplysninger accepteres også.)

Til: VTD Service, c/o Istvan Cseh, Klokkestøber Vej 2, st. th., 3320 Skævinge, service@vasktildig.dk

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores aftale om følgende tjenesteydelse:

Beskrivelse af tjenesteydelsen:

Bestilt/bekræftet den:

Forbrugerens navn:

Forbrugerens adresse:

Ordre-ID (hvis kendt):

Dato:

Underskrift (kun hvis formularen sendes på papir):