Tjek-spørgsmål til ServiceLederuddannelsen, Modul 3 (alle dele, alle afsnit)

***Del 1: Jura i hverdagen***

**Afsnit 1: Dine opgaver som serviceleder**

Hvad står der i Aftalelovens §10, som har betydning for dig som serviceleder?

Hvad er den juridiske forskel på et overslag og et tilbud?

Hvorfor skal man ofte være mere agtpågivende, når man giver et overslag, end når man afgiver et tilbud?

Findes der en fast grænse for, hvor stor en afvigelse der må være mellem den endelige pris på opgaven og overslagsprisen?

Hvilke forhold er det vigtigt løbende at informere og afstemme forventninger med kunden om under en byggeopgave?

Hvorfor skal medgået tid og materialer altid specificeres på fakturaen, når du har udført regningsarbejde?

Hvad betyder det at en pris er "ubillig"? Og kan kunden nægte at betale en regning med henvisning til at prisen er "ubillig"?

**Afsnit 2: Indgåelse af kontrakter**

Hvad betyder "opfordring til at give et tilbud"?

Er et tilbud, der gives "på opfordring", bindende for virksomheden?

Hvornår bliver et tilbud bindende?

Hvad skal der til fra kundens side før et tilbud bliver til en aftale?

Hvordan skal du forholde dig ved en "uoverensstemmende accept"?

Hvilke problemer kan der opstå, hvis du ikke indføjer en acceptfrist i dit tilbud?

Kan du tilbagekalde et tilbud, hvis du f.eks. har regnet forkert pris?

Hvorfor bør du altid tjekke, hvor virksomhedens tilbud er placeret i dokumentrækkefølgen i kontrakten med kunden?

Hvornår en en kontrakt gyldig, dvs. hvornår kan opgaven/arbejdet påbegyndes?

**Afsnit 3: Serviceaftaler**

Hvorfor kan serviceopgaver være attraktive for installationsvirksomheden?

Hvad er forskellen på en serviceaftale og en rammeaftale?

Nævn nogle af de vigtige punkter, som en serviceaftale bør indeholde?

Forestil dig, at du har indgået en rammeaftale med en kommune. Hvad gør du, hvis kommunen henvender sig med opgaver på et tidspunkt, hvor du mangler tid/ressourcer til at udføre dem?

Kan du sagsøge kommunen for kontraktbrud, hvis din virksomhed ikke får opgaver under rammeaftalen?

**Afsnit 4: Salg udenfor forretningssted (fjernsalg)**

Giv eksempler på situationer, hvor salg sker udenfor virksomheden (forretningsstedet)

Hvorfor kan det være en ulempe for virksomheden, at salg sker udenfor forretningsstedet?

Hvad kan virksomheden gøre for at undgå forbrugerens evt. fotrydelsesret i forbindelse med fjernsalg?

**Afsnit 5: Introduktion til AB-systemet og entrepriseaftaler**

Hvad er forskellen på de fire entrepriseformer, som Stig nævner i videoen?

Hvad betyder det, at AB er et "agreed document"?

Hvorfor er det en god idé at benytte AB i forbindelse med byggeopgaver?

Hvad skal du være opmærksom på, hvis bygherren/entreprenøren ønsker at fravige reglerne i AB?

Hvad er forskellen på "standardforbehold" og andre typer af forbehold?

Hvorfor skal man være påpasselig med at bruge forbehold, når man afgiver et tilbud?

Hvilke versioner af AB-systemet skal TEKNIQ Arbejdsgivernes standardforbehold fra 2007 IKKE bruges sammen med?

**Afsnit 6: Byggeopgaver for private kunder (AB Forbruger)**

Hvorfor er det en god idé at benytte AB Forbruger ved byggeopgaver for private kunder (=forbrugere)?

Er det obligatorisk eller frivilligt at benytte AB Forbruger?

Hvad siger AB Forbruger om brand- og stormskadeforsikring?

I hvilke tilfælde skal der ifølge AB Forbruger gennemføres afleveringsforretning?

Hvor meget må overslagsprisen ifølge AB Forbruger afvige, før entreprenøren skal indhente kundens stillingtagen til arbejdets fortsættelse?

Indeholder AB Forbruger krav om 5-års eftersyn?

Hvornår ophører entreprenørens ansvar for fejl og mangler ifølge AB Forbruger?

Hvad er proceduren ifølge AB Forbruger, hvis der opstår tvister mellem entreprenør og kunde/forbruger?

**Afsnit 7: Byggeopgaver for erhvervskunder (AB 92 med særlig relevans for erhvervsforhold)**

Hvad er det vigtigste indhold i Byggeleveranceklausulen?

Hvornår ophører entreprenørens økonomiske risiko i forbindelse med byggeopgaver for erhvervskunder?

Hvorfor er afleveringstidspunktet en vigtig milepæl, set ud fra et juridisk synspunkt?

På hvilket tidspunkt i opgaveforløbet skal afleveringsforretningen foregå?

Hvilke regler gælder, hvis arbejdet forringes, ødelægges, eller beskadiges inden afleveringstidspunktet?

Under hvilke omstændigheder kan bygherren/erhvervskunden forlange ændringer i arbejdets art og omfang?

Hvordan prissættes opgaver, der følger af bygherrens ændringsret?

Hvilke regler gælder der for tidsfristforlængelse?

Hvornår hæfter entreprenøren for forsinkelse af byggeopgaven, og hvad er den typiske beløbsstørrelse for dagbøder eller erstatning?

Hvornår foreligger der i juridisk forstand en mangel, som entreprenøren er ansvarlig for at afhjælpe?

**Afsnit 8: Udførelse af mindre eller enklere byggeopgaver (AB Forenklet)**

Er beløbsangivelser i en aftale baseret på AB Forenklet med eller uden moms?

Hvilke indholdsmæssige krav stilles der i AB Forenklet til bygherrens udbudsmateriale??

Hvilke indholdsmæssige krav stiller AB Forenklet til entreprenørens tilbud?

Hvornår kan en entrepriseopgave efter AB Forenklet betragtes som indgået?

Hvilke regler gælder for entreprenørens sikkerhedsstillelse ifølge AB Forenklet? ?

Hvilke regler gælder for bygherrens sikkerhedsstillelse ifølge AB Forenklet?

Hvilke forsikringer skal entreprenøren selv tegne for en entrepriseopgave, der udføres under AB Forenklet?

Hvilke regler gælder for entreprenørprojektering ifølge AB Forenklet?

Hvor adskiller AB 18 sig fra AB Forenklet? Og fra AB 92?

Hvad er "tvistløsningstrappen"?

**Afsnit 9: Håndtering af reklamationer og klager**

Hvad skal der til for at bygherren kan kræve ophævelse som følge af væsentlig misligholdelse fra entreprenørens eller leverandørens side?

Hvad skal der til for at entreprenøren kan kræve aftalen ophævet på grund af forhold hos bygherren?

Hvad skal bygherren eller entreprenøren gøre, hvis en indgået aftale ønskes ophævet?

**Afsnit 10: Håndtering af reklamationer og klager**

Hvad er de typiske årsager til, at kunden gør indsigelser, eller undlader at betale?

Hvad gør du, hvis kunden har glemt, eller ikke kan betale?

Hvad gør du, hvis kunden gør indsigelser, og ikke vil betale?

***Del 2: Kend mulighederne i overenskomsterne***

**Afsnit 1: Lokalaftaler**

Nævn nogle forhold, hvor ledelsesretten er tilstrækkelig, og som ikke bør reguleres gennem lokalaftaler?

Nævn de tre måder man kan indgå lokalaftaler på?

Hvor mange forhold bør reguleres i den samme lokalaftale?

Er det et krav, at en overenskomstfravigende lokalaftale skal indgås med en tillidsmand?

Nævn nogle fordele, som virksomheden kan opnå ved at indgå lokalaftaler?

**Afsnit 2: Fleksibel arbejdstid**

Hvad er fordelene for virksomheden ved fleksibel arbejdstid?

Hvad er fordelen for medarbejderne ved fleksibel arbejdstid?

Hvor lang tid i forvejen skal ændring af arbejdstid varsles (jf. den/de overenskomster, der er relevante i din virksomhed)?

Indenfor hvilket tidsrum kan arbejdstiden placeres (jf. den/de overenskomster, der er relevante i din virksomhed)?

Hvad er den mindste, henholdsvis højeste tilladte daglige og ugentlige arbejdstid (jf. den/de overenskomster, der er relevante i din virksomhed)?

**Afsnit 3: Rejse- og udearbejde**

Hvad er reglerne for rejse- og udearbejde, hvis der ikke er indgået en lokalaftale (jf. den/de overenskomster der er relevante i din virksomhed)?

Hvad er fordelen for virksomheden ved at indgå en lokalaftale om rejse- og udearbejde?

Hvad er fordelen for medarbejderne ved at indgå en lokalaftale om rejse- og udearbejde?

Hvilke bestemmelser om rejse- og udearbejde kan der laves lokalaftale for (jf. den/de overenskomster der er relevante i din virksomhed)?

***Del 3: Det gode arbejdsmiljø***

**Afsnit 1: Arbejdsmiljøloven**

Hvad skal virksomheden i praksis gøre for at sikre, at "arbejdsforholdene er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige"?

Hvad skal du som leder gøre for at sikre, at arbejdsmiljølovens krav overholdes?

Hvordan kan virksomheden sikre arbejdsmiljøet for medarbejdere med skiftende arbejdssteder?

**Afsnit 2: Risikovurdering og ulykker**

Hvilke typer af arbejdsulykker sker der oftest i den branche, hvor din virksomhed befinder sig?

Hvor stor en bøde får virksomheden, hvis en medarbejder rammes af en nedstyrtende genstand under arbejdet?

Hvad skal virksomheden/du konkret gøre i forbindelse med en APV?

Skal der laves særskilte APV'er for hvert arbejdssted, når medarbejderne har skiftende arbejdssteder?

Hvad skal virksomheden konkret gøre for at risikovurdere og forebygge ulykker og hændelser?

**Afsnit 3: Instruktion og tilsyn**

Hvordan giver du instruktion til medarbejderne om arbejdsmiljø, f.eks. skriftligt eller mundtligt?

Hvad skal din instruktion indeholde, dvs. hvilke forhold skal du italesætte overfor medarbejderne?

Hvordan skal du konkret udføre tilsyn med at dine medarbejderne overholder arbejdsmiljøloven?

**Del 4: Psykisk arbejdsmiljø**

Hvad forstår man ved "psykisk arbejdsmiljø"?

Hvad er de typiske konsekvenser ved dårligt, psykisk arbejdsmiljø?

Kan virksomheden få bøder, hvis den har et dårligt, psykisk arbejdsmiljø?

Hvilke forhold bør ledelsen i virksomheden have fokus på for at skabe et godt, psykisk arbejdsmiljø**?**