

PARTNERVILLKOR 2018-06-08

1. INLEDNING

- 1.1 Dessa allmänna villkor gäller från tid till annan och presenteras på www.hemfixare.se/allmannavillkor. Villkoren utgör bilaga till det Huvudavtal som tecknas mellan Hemfixare Teknikakuten AB och Partner. Partner är ett bolag som utgör Part till Hemfixare i ingånget Huvudavtal. Huvudavtalet och dessa allmänna villkor, samt övriga eventuella bilagor till Huvudavtalet utgör tillsammans "Avtalet". Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter har huvudavtalet företräde framför bilagorna i den ordning som anges i Huvudavtalet.

2. HEMFIXARE:S ÅTAGANDE

- 2.1 Hemfixare ska tillhandahålla Fixare enligt Avtalet och utföra beställda tjänster som ligger inom ramen för Hemfixares vid var tid aktuella tjänsteportfölj.
- 2.2 Hemfixare ska utföra sina uppgifter på ett fackmannamässigt sätt.
- 2.3 Hemfixare säkerställer att alla Fixare genomgår ett skriftligt test inom det område som Fixaren ska vara verksam inom. De som klarar det skriftliga testet intervjuas personligen för att säkerställa att personen håller de höga kvalitetskrav som vi har på Hemfixare. De som går vidare efter intervjun utbildas varpå de titeln Fixare och kan börja utföra uppdrag. En Fixare har alltid med sig sin Fixarbadge och legitimation.
- 2.4 Hemfixare har en ansvarsförsäkring för Fixarna.
- 2.5 Hemfixare säkerställer att kunderna får betygsätta uppdraget som genomförts av Fixaren i det oberoende systemet Trust Pilot.
- 2.6 Hemfixare administrerar eventuell hantering av RUT.

3. UPPSTART

- 3.1 När avtal har signerats med Partner hålls uppstartsmöte. På detta möte bestäms aktiviteter för gemensam lansering.

4. KUNDTJÄNST OCH SUPPORT

- 4.1 Hemfixare har kostnadsfri support genom e-post (info@hemfixare.se) och telefonnummer 0770-220 720. Öppettider är alla dagar. Se öppettider på hemfixare.se. I Hemfixares kundtjänst jobbar personer med gedigen kunskap inom teknik, enklare hantverkstjänster och andra områden som Hemfixare är verksam inom.

- 4.2 Hemfixare förbehåller sig rätten att underhålla systemet under helg (lördag och söndag) samt nattetid mellan 01.00 och 07.00.
- 4.3 Hemfixare erbjuder 100% nöjd kundgaranti. Kvalitetsmätningar sker på plats efter varje utfört uppdrag samt med den externa omdömetjänsten Trust Pilot vid faktureringsstillfället.

Eventuella reklamationer hanteras av kvalitetsansvarig i kundtjänsten enligt följande process:

- I. Kompletterande användarinstruktioner över telefon med fjärrstyrningsklient
- II. Kostnadsfritt återbesök med samma eller handplockad Fixare med specialkompetens
- III. Uppgörelse om ekonomisk kompensation i rimlig omfattning med syfte att bibehålla en god kundrelation

Vanligt förekommande orsaker till reklamation är att kundens utrustning är för gammal, att utrustningen har ett hårdvarufel och att kundens problem saknar teknisk lösning i den aktuella kombinationen av hårdvara respektive tjänst/programvara.

5. BETALNINGSVILLKOR

- 5.1 Betalning sker i efterskott mot faktura inom trettio (30) dagar från fakturadatum.
- 5.2 Vid dröjsmål med betalning ska dröjsmålsränta utgå enligt lag. Hemfixare har också rätt att begära ersättning för kostnader relaterade till påminnelser, inkasso och administration p.g.a. dröjsmålet.

6. PERSONUPPGIFTER

- 6.1 Avseende personuppgifter som behandlas inom ramen för Hemfixare och som avser Partners verksamhet är Partner personuppgiftsansvarig och Hemfixare personuppgiftsbiträde. Partner är i egenskap av personuppgiftsansvarig ansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Hemfixare förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med detta Avtal, gällande lagstiftning och Partners skriftliga instruktioner.
- 6.1.1 Hemfixare ska rätta, blockera, utplåna, ändra eller gallra personuppgifter enligt Partners instruktioner. På Partners begäran ska Hemfixare skyndsamt bistå Partner med att fullgöra Partners skyldigheter i förhållande till den registrerade avseende information om behandlingen.
- 6.1.2 Hemfixare ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas enligt vad som stadgas i 31 § 1 stycket i personuppgiftslagen (1998:204) eller motsvarande bestämmelse i lag som ersätter personuppgiftslagen. Personuppgifterna ska av Hemfixare skyddas mot obehörig behandling, obehörig åtkomst, förstörelse eller ändring av personuppgifter och otillåten spridning.
- 6.1.3 Hemfixare ska vidta åtgärder för att samtliga personer som kommer i kontakt med personuppgifterna följer vad som framgår av detta Avtal och vid var tid gällande instruktioner från Partner samt att de hålls informerade om innehållet i relevant lagstiftning. Hemfixare ska begränsa åtkomsten till personuppgifterna till sådana personer som behöver personuppgifterna för att utföra sina arbetsuppgifter för fullgörande av detta Avtal. Hemfixare ska se till att de personer som har åtkomst till personuppgifterna omfattas av sekretess enligt vad som framgår av punkt 7 samt att de är informerade om hur de får behandla personuppgifterna.

- 6.1.4 Hemfixare ska tillhandahålla och vidta tekniska och praktiska lösningar för att utreda misstankar om att någon obehörigen behandlat eller haft obehörig åtkomst till personuppgifterna. Vid obehörig behandling, obehörig åtkomst, förstörelse eller ändring av personuppgifter ska Hemfixare omedelbart skriftligen underrätta Partner om händelsen.
- 6.2 Hemfixare har rätt att anlita underleverantör för behandling av personuppgifter ("Underbiträde"). Hemfixare ska ingå skriftliga avtal med samtliga Underbiträden avseende behandling av personuppgifter i vilket Underbiträdet åläggs samma skyldigheter som åvilar Hemfixare enligt detta Avtals punkt 7.1 och 6.1.3.
- 6.3 Hemfixare ansvarar fullt ut mot Partner för Underbiträdes behandling av personuppgifter.

7. SEKRETESS

- 7.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan motpartens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av två år därefter lämna ut sådana uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemligt eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretessskyldighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas Hemfixare:s prisinformation samt sådan annan information som part angivit vara konfidentiell, såvida inte annat följer av lag. Sekretessskyldigheter gäller inte sådan information som kan ha blivit känd för parten på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd.

8. ANSVARSBEGRÄNSNING

- 8.1 Om part förhindras att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet av omständighet som part inte kunnat råda över såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra påföljder.

9. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

- 9.1 Vardera parten har rätt att säga upp avtalet till upphörande i) om motparten väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan, ställd till motparten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse, eller ii) om motparten försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.
- 9.2 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.

10. MEDDELANDEN

- 10.1 Uppsägning eller andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller e-post till motpartens kontaktperson på av mottagaren angiven adress. Adressändring ska meddelas part på sätt som föreskrivs i denna bestämmelse.
- 10.2 Meddelande ska alltid anses ha kommit mottagaren tillhanda;



- a. Om avlämnat med bud; vid överlämnandet.
- b. Om avsänt med rekommenderat brev: två (2) dagar efter avlämnande för postbefordran.
- c. Om avsänt som e-post; vid mottagande då det e-postmeddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress.

11. ÖVERLÅTELSE

- 11.1 Detta Avtal får inte överlåtas utan motpartens godkännande.

12. TVIST

- 12.1 Tvister som uppstår i anledning av detta Avtal ska slutligt avgöras genom skiljedom enligt Regler för Förenklat Skiljeförfarande för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut.
- 12.2 Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara Svenska. Svensk lag ska tillämpas på tvisten.