# LEVERANTÖRSAVTAL

***Vi ansluter endast ett fåtal utvalda leverantörer i varje område, med lång och dokumenterad erfarenhet inom flyttbranschen. Vi erbjuder kunderna en premiumtjänst som inte bara handlar om pris.***

**Avtalspart:** Bokaflytthjälp i Norden AB, org.nr 559097-6733, nedan ”Bolaget” eller ”vi”.

**Leverantör:** Det företag som ansluter sig, nedan ”Leverantören”.

Kundens avtal om flyttjänsten ingås med Bolaget. Leverantören utför accepterade uppdrag för Bolagets räkning.

Avtalet gäller för de varumärken Leverantören ansluts till: **Stockholms Flyttbyrå, Göteborgs Flyttbyrå, Skånes Flyttbyrå och Norrlands Flyttbyrå.**

**Vi erbjuder en premiumtjänst – inte en lägsta pris-tjänst.** Högre omsorgsnivå innebär högre pris och högre krav på service, skydd och utförande enligt uppdragsbeskrivningen.

## 1. Kvalitet och förberedelser

**Målet är alltid 5/5 i bemötande, utförande och uppföljning.**

- **Förberedelser:** Personalen ska komma i god tid, vara insatt i uppdraget och ha rätt bemanning, fordon, utrustning och skyddsmaterial.
- **Omsorgsnivå:** Kundens valda nivå – Standard, Extra skydd eller Premium – ska följas.
- **Utförande:** Arbetet ska utföras noggrant och varsamt. Bohag och fastighet ska skyddas efter behov.
- **Flyttteam:** Samma team ska följa uppdraget från start till mål, om inget annat godkänts.

## 2. Bemötande och kommunikation

- Personalen ska vara representativ, vänlig, hjälpsam och professionell.
- **Språkkrav:** All personal hos kund ska tala flytande svenska för att kunna kommunicera tydligt med kunden och förstå instruktioner utan språkproblem. Transportledaren på plats ska behärska svenska obehindrat och ansvara för kundkommunikationen.
- Personalen får inte uppträda konfrontativt. Oenigheter och reklamationer ska hanteras lugnt, respektfullt och lösningsorienterat.
- Vid risk för konflikt ska transportledaren omedelbart kontakta oss.

## 3. Skador och reklamationer

- **På plats:** Upptäckta befintliga eller nya skador ska omedelbart fotograferas och visas för kunden. Dokumentationen ska beskriva skadan och när den upptäcktes.
- **Efter flytten:** Skadeärenden handläggs efter avslutad flytt. Kunden kan mejla oss bilder och beskrivning.
- **Uppföljning:** Leverantören ska skyndsamt lämna underlag och medverka till professionell skadehantering och återkoppling.
- **Ansvar:** Leverantören ansvarar för skador som denne är ersättningsskyldig för enligt lag och avtal.
- **Flyttstädning:** Vår sju dagars besiktningsgaranti gäller.

## 4. Uppdrag och fast pris

- Vi fastställer uppdragets pris. Leverantören ser pris, omfattning och inkluderade tjänster före accept och väljer själv vilka uppdrag som accepteras.
- Accepterade uppdrag ska genomföras på avtalad tid, till avtalat fast pris och i avtalad omfattning.
- **Underleverantörer:** Uppdrag får inte lämnas över till underleverantör utan vårt skriftliga förhandsgodkännande via e-post. Begäran skickas till **hej@sverigesflyttbyra.se**.
- Förseningar, avvikelser och problem ska meddelas oss omgående.

## 5. Provision, kundbetalning och RUT

- **Provision:** Provisionen är **25 % av kundpriset inklusive moms** för avtalat flyttarbete, packning och flyttstädning, före RUT-avdrag. Moms ingår i provisionsbeloppet.
- **Undantag:** Ingen provision tas på Start & drift eller separat mil-/transportersättning. För tillägg på flyttdagen gäller §6.
- **Kundbetalning:** Leverantören tar betalt direkt av kunden vid lossning via **Swish eller kort**.
- **Fakturabetalning:** Leverantören får på eget ansvar erbjuda kunden faktura och bär då kreditrisken vid försenad eller utebliven kundbetalning.
- **RUT:** Leverantören ansvarar för korrekt fakturering, betalningsunderlag och ansökan om RUT-utbetalning hos Skatteverket. Ansökan får göras först när arbetet är utfört och kundens del är betald.
- **Provisionsbetalning:** Provision utgår endast för utfört arbete och betalas med kort via vår betalningslänk **senast fem kalenderdagar efter slutfört uppdrag**. Leverantörens val att fakturera kunden eller väntan på kundbetalning eller RUT-utbetalning ändrar inte denna betalningsfrist.
- Leverantören får inte kringgå Bolaget för att undvika provision.

## 6. Tilläggstjänster och extra volym

- Tjänster och flyttvolym som inte ingår i den accepterade offerten får debiteras kunden separat till skäliga priser enligt branschpraxis.
- **Godkännande:** Tilläggets omfattning och pris ska godkännas skriftligen av kunden och oss innan extraarbetet utförs.
- **Tilläggsintäkter:** Leverantören behåller **100 % av intäkterna** för extra volym och tilläggstjänster som tillkommer på flyttdagen utöver offerten. Dessa intäkter är inte provisionsgrundande.
- Arbete och tjänster som redan ingår i offerten får aldrig debiteras extra.

## 7. Företagskrav, ansvar och avtalstid

- **Grundkrav:** Leverantören ska vara ett registrerat företag med giltig F-skatt, nödvändiga trafiktillstånd samt ansvarsförsäkring och transportförsäkring som täcker uppdragen.
- **Regler:** Gällande lagar, säkerhetskrav och arbetsmiljöregler ska följas. Bohag 2010 ska tillämpas vid bohagsflytt för konsumenter.
- **Sekretess:** Kunduppgifter ska hanteras konfidentiellt och enligt GDPR.
- **Kontroll:** Vi får följa upp kvalitet, kundbetyg och reklamationer.
- **Avstängning:** Vid allvarliga kvalitetsbrister, avtalsbrott eller obetald provision får nya uppdrag pausas. Vid obetald provision gäller pausen tills skulden reglerats. Vid väsentligt avtalsbrott eller upprepade betalningsförsummelser får samarbetet avslutas omedelbart.
- **Varumärkesskada:** Vid väsentligt avtalsbrott som skadar våra varumärken eller vårt anseende ska Leverantören ersätta Bolaget för styrkt ekonomisk skada och dokumenterade merkostnader som avtalsbrottet orsakat.
- **Uppsägning:** Avtalet gäller tills vidare med 30 dagars uppsägningstid för båda parter. Redan accepterade uppdrag och betalningsskyldigheter kvarstår efter uppsägning.
- **Tvister:** Tvister mellan Bolaget och Leverantören med anledning av detta avtal ska avgöras av **Göteborgs tingsrätt som första instans**.

## Anslutning och acceptans

Genom att ansluta företaget accepterar dess behöriga företrädare detta avtal för företagets räkning. Avtalet gäller från anslutningen för de varumärken Leverantören ansluts till.

Företagsuppgifter, företrädare, anslutna varumärken, tidpunkt och avtalsversion registreras vid anslutningen.

**Avtalsversion: 1.0**