

Fixarpolicy och företagskultur entreprenör

Hemfixarna är ett modernt, pålitligt och transparent serviceföretag som levererar prisvärda tjänster till företrädesvis privatpersoner i deras hem. Uppdragen utförs av Hemfixarnas egna Fixare och av anlitade entreprenörer. Oavsett vem som utför arbetet är det Hemfixarna som är avtalspart mot slutkunden och som garanterar kvalitet och leverans.

Denna policy är en kontraktshandling till Ramavtalet och gäller för Entreprenören och samtliga personer som Entreprenören låter utföra Uppdrag, inklusive personal hos anlitad underentreprenör. Policyn reglerar hur vi uppträder hos slutkunden och vilka krav som gäller för att få tillträde till kundens hem. Den innehåller inga arbetsledande instruktioner till Entreprenörens personal, Entreprenören är arbetsgivare och ansvarar för arbetets utförande och för arbetsmiljön.

Alla som utför uppdrag åt Hemfixarna är ambassadörer för bolaget. Att följa lagar, förordningar och avtal är en självklarhet för oss. Entreprenör som väsentligt bryter mot policyn hanteras i enlighet med Ramavtalet.

Uppträdande

Den som utför Uppdraget är Hemfixarnas ansikte utåt. Varje uppdrag bedöms (rejtas) av slutkunden efter avslutat arbete, och vi skall alltid stå på tå för kunden. Vi skall:

- alltid checka in och ut på Uppdraget med egen personlig inloggning. Inloggningsuppgifter får aldrig delas med annan
- alltid vara nyktra och opåverkade vid arbetstillfället. Hemfixarna har nolltolerans mot alkohol- och drogpåverkan hos kund
- alltid kontakta kunden inom den kontakttid som anges i appen efter accepterat avrop
- alltid komma på avtalad tid, och alltid meddela kunden och fixarsupporten om vi blir försenade eller får förhinder
- aldrig utföra arbete utanför Uppdraget utan godkänt digitalt tilläggsavrop (ÄTA). Samtliga ÄTA-arbeten skall vara till fast pris och digitalt godkända av kunden innan arbetet påbörjas
- aldrig ta emot kontant ersättning från kunden under besöket. Kontant betalning utan kvitto är olagligt, och det krävs en faktura från Hemfixarna för att skatteavdrag skall fungera
- aldrig, varken direkt eller indirekt, erbjuda kunden egna tjänster utanför Hemfixarnas plattform

Involvera kunden i lösningen

Vår kund har vänt sig till oss för att få hjälp. Det absolut bästa sättet att få en nöjd kund är att involvera kunden i felsökning och val av lösning vid installationer med flera alternativ. Detta för att undvika reklamationer på grund av missförstånd där kunden inte förstått vad vi gjort och varför. Vi skall därför:

- alltid berätta för kunden vad vi gör, och när vi hittat problemet informera om det och konsekvenserna
- vid avsteg från fackmannamässig installation eller avsteg från monteringsanvisning alltid föra skriftlig frånskrivningsdokumentation enligt Hemfixarnas rutiner
- alltid redogöra för de olika alternativ och lösningar som finns och där möjligt låta kunden vara med och välja vägen framåt
- dessutom nämna eventuella konsekvenser som följer av vägvalet noga

- när vi är klara gå igenom och visa resultatet så att kunden förstår och ser resultatet av arbetet
- lämna över medföljande manualer eller beskrivningar för att underlätta handhavandet av produkten

Självklar kvalitet

Nöjda kunder är en förutsättning för Hemfixarnas tillväxt och grunden i vår verksamhet. Målet är alltid 100 % nöjda kunder, och därför är rating och Trustpilot en självklarhet. I enlighet med Ramavtalet har vi rätt att neka fortsatt utförande för den som inte skapar kundnöjdhet. Vi skall:

- alltid utföra arbetet fackmässigt och i enlighet med gällande branschregler och behörighetskrav
- upplysa kunden om tveksamma lösningar ur ett säkerhetsperspektiv
- alltid städa av platsen för arbetet om nedsmutsning skett
- aldrig sätta upp onödigt avancerade lösningar för kunden

Arbets tid hos kund

Uppdrag utförs i människors hem, vilket påverkar när på dygnet arbete kan ske. Hemfixarna bokar och utför inte uppdrag nattetid. Vi skall:

- aldrig utföra arbete hos kund efter kl. 22.00. Arbetet skall vara avslutat och arbetsplatsen städad och lämnad senast då
- aldrig påbörja ett uppdrag så sent att det inte rimligen kan avslutas före kl. 22.00
- i god tid informera kunden om ett pågående uppdrag inte kan slutföras före kl. 22.00. Uppdraget pausas då och en ny tid bokas med kunden för att återuppta arbetet

Sekretess och hantering av kunduppgifter

Hemfixarna strävar efter att få kundernas förtroende och bygga långsiktiga relationer med kunden. Att värna om kundens integritet är en självklarhet. Därför skall vi:

- vara noga med sekretess och efterleva den tystnadsplikt som beskrivs i Ramavtalet
- självklart inte under några omständigheter namnge kunder för andra entreprenörer eller utomstående
- aldrig fotografera eller sprida bilder från kundens hem annat än den dokumentation som Uppdraget kräver

Arbetsmiljö och ansvar

Arbetet utförs i kundens bostad eller lokal, vilken utgör arbetsplatsen. Entreprenören är arbetsgivare för sin personal och ansvarar fullt ut för arbetets utförande, för systematiskt arbetsmiljöarbete, för riskbedömning på varje arbetsplats, för erforderlig skyddsutrustning och för att gällande arbetsmiljölagstiftning följs, inklusive det ansvar som övertas enligt Ramavtalet. Hemfixarna utfärdar inte arbetsledande instruktioner till Entreprenörens personal.

Hemfixarna har rätt att avbryta ett Uppdrag om arbetet bedöms utföras på ett sätt som riskerar slutkundens egendom eller säkerhet.

Hemfixarna utför regelbundet slumpmässiga flygande inspektioner för att kontrollera arbetsmiljö och utförda arbeten.

Rätt att avbryta vid obehag

Ingen skall behöva känna obehag under ett arbetstillfälle hos vår kund. Uppdraget får alltid avbrytas och arbetsplatsen lämnas om den som utför arbetet känner sig hotad, otrygg eller kränkt. Exempel på när det kan vara lämpligt att avbryta:

- kunden är alkohol- eller drogpåverkad och därmed oberäknelig
- diskriminerande behandling från kunden eller andra personer på arbetsplatsen såsom rasistiska kränkningar m.m.
- aggressioner från kund eller andra personer på arbetsplatsen såväl verbala som fysiska, oavsett om de anses som oprovokerade eller inte

Kontakta därefter fixarsupporten som hanterar kunden och uppdraget vidare. Konfrontera inte kunden utan lämna arbetsplatsen.

Underrättelse vid skada och avvikelser

Hemfixarna är avtalspart mot slutkunden och måste därför känna till allt som påverkar kunden eller Uppdraget. Entreprenören skall utan dröjsmål underrätta fixarsupporten om:

- skada på slutkundens egendom, eller på egendom tillhörig tredje man, som inträffat i samband med Uppdraget
- händelse under Uppdraget som kunden uppmärksammat eller kan komma att reklamera
- avbrutet eller pausat Uppdrag, samt tidsförskjutningar i förhållande till överenskommen tidplan

Ett ärende skapas då hos Hemfixarna och Entreprenören skall aktivt medverka under tiden ärendet utreds och finnas tillgänglig för att inkomma med kompletterande uppgifter. Anmälan av arbetsskada och tillbud avseende egen personal ansvarar Entreprenören för i egenskap av arbetsgivare.

Lämplighet och löpande kontroll

Uppdragen utförs i våra kunders hem, och Hemfixarna ansvarar mot slutkunden för vem som ges tillträde dit. Entreprenören ansvarar för och garanterar att samtliga personer som utför Uppdrag, inklusive personal hos underentreprenör, är lämpliga för sådant arbete.

Hemfixarna genomför bakgrunds- och lämplighetskontroller, såväl inför som löpande under avtalstiden, av de personer som anmäls för eller utför Uppdrag samt av Entreprenören som bolag och dess företrädare, innefattande styrelseledamöter och suppleanter, verkställande direktör, firmatecknare, ägare och verklig huvudman. Kontrollen sker i den utsträckning lag tillåter, kan utföras av extern leverantör och kan omfatta såväl offentligt tillgängliga uppgifter som ekonomiska förhållanden.

Bedömningen görs individuellt utifrån en samlad bild. Allvarlig brottslighet är inte förenlig med uppdrag för Hemfixarna. Hemfixarna redovisar inte närmare vilka enskilda omständigheter som vägs in i bedömningen. Uppgifterna hanteras konfidentiellt av ett begränsat antal personer och sparas inte längre än nödvändigt.

Entreprenören skall:

- utan dröjsmål underrätta Hemfixarna om förändringar i styrelse, firmateckning, ägarförhållanden eller verklig huvudman
- informera berörd personal och berörda företrädare om att kontroll sker, med den information Hemfixarna anvisar
- utan dröjsmål underrätta fixarsupporten om förhållanden som väsentligt kan påverka en persons lämplighet att utföra uppdrag i kundens hem

Hemfixarna!

Hemfixarna har rätt att neka en person tillträde till eller fortsatt utförande av Uppdrag. Bedömningen av lämplighet görs alltid individuellt, utifrån uppdragets art och en samlad bedömning av de omständigheter som framkommer. Allvarlig brottslighet är inte förenlig med uppdrag för Hemfixarna. Hemfixarna redovisar inte i detalj vilka enskilda omständigheter som vägs in i bedömningen, och beslut fattas alltid av särskilt utsedda personer inom bolaget.

Om en utförare inte längre bedöms uppfylla kraven avaktiveras utförarens profil. Om bolaget inte längre bedöms uppfylla kraven så avaktiveras bolagets utförarprofil.

Uppgifter som hanteras inom ramen för kontrollen behandlas konfidentiellt, av ett begränsat antal personer, och sparas inte längre än vad som är nödvändigt.

Hemfixarna Nordic AB/2026-09-02