Allmänna villkor för fastighetsmäklarföretag

OffertHem.se – Version 2.0 – Gäller från 2026-06-01

1. Inledning och definitioner

1.1 Dessa allmänna villkor ("Avtalet") gäller mellan Abstergon AB, org.nr 559239-5411 ("OffertHem", "vi", "oss" eller "vår") och det fastighetsmäklarföretag ("Företaget") som registrerar sig för att använda Tjänsten.

1.2 Med "Tjänsten" avses OffertHems leveranstjänst för säljleads till fastighetsmäklarföretag samt tillgång till den tillhörande portalen där Företaget administrerar leads, reklamationer och fakturering.

1.3 Med "Lead" avses kontaktuppgifter och övriga uppgifter avseende en bostadsägare som har uttryckt intresse av att sälja sin bostad, antingen via våra digitala formulär eller genom kontakt med vår utringande verksamhet.

1.4 Avtalsgodkännande: Avtalet ingås och anses godkänt när en behörig person hos Företaget bekräftar registrering via e-post, telefon, digital signering eller vid första inloggning i portalen.

1.5 OffertHem har rätt att avslå Företagets ansökan om att ingå avtal eller ansluta sig till Tjänsten, bland annat baserat på tidigare negativ historik, Företagets rykte eller andra sakliga skäl.

1.6 Företaget måste vara registrerat hos Fastighetsmäklarinspektionen och inneha samtliga tillstånd som krävs enligt fastighetsmäklarlagen (2021:516).

2. Tjänsten och prismodell

2.1 Tjänsten ger Företaget möjlighet att löpande ta emot Leads från OffertHem. Företaget kan när som helst pausa eller återuppta leveransen av Leads via portalen utan kostnad.

2.2 Varje Lead säljs till maximalt fyra (4) fastighetsmäklarföretag. Vid intresseanmälan väljer bostadssäljaren det antal mäklare hen önskar jämföra, vilket påverkar priset enligt nedan. Vid skapande av konto accepterar Företaget samtliga prisnivåer enligt nedan som standard. Företaget kan i portalen göra inställningar avseende vilka prisnivåer Leads ska tas emot på.

Priser per Lead (exkl. moms):

Antal mäklare per Lead	Pris per Lead	Statistisk vinstchans
2 mäklare	700 kr	50 %
3 mäklare	465 kr	33 %
4 mäklare	350 kr	25 %

2.3 Prisändringar: OffertHem har rätt att ändra priser med minst trettio (30) dagars skriftlig förvarning via portalen eller e-post. Om Företaget inte accepterar de nya priserna eller villkoren har Företaget rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan före ikraftträdandedatumet.

3. Fakturering och betalning

3.1 Faktureringstidpunkt: Ett Lead övergår till fakturerbart status fjorton (14) dagar efter att Leadet levererats till Företaget, förutsatt att Företaget inte dessförinnan har inkommit med en godkänd reklamation enligt punkt 4.

3.2 Fakturering sker månadsvis i efterskott, baserat på samtliga fakturerbara Leads under den gångna månaden. Faktura skickas elektroniskt till den e-postadress eller faktureringsadress som Företaget angett i portalen.

3.3 Betalningsvillkor: Femton (15) dagar netto från fakturadatum.

3.4 Vid försenad eller utebliven betalning förbehåller sig OffertHem rätten att:

- Stänga av Företagets tillgång till Tjänsten och pausa leveransen av nya Leads tills full betalning skett.
- Ta ut påminnelseavgift med belopp enligt vid var tid gällande lag.
- Ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635).
- Överlämna ärendet till inkasso eller annan rättslig instans för indrivning.

3.5 Bestridande av faktura: Om Företaget anser att en faktura är felaktig ska detta meddelas skriftligen till OffertHem senast på fakturans förfallodag. Övriga, ej bestridda fakturaposter ska betalas på ordinarie förfallodag.

4. Reklamation

4.1 Företaget har rätt att reklamera ett Lead inom fjorton (14) dagar från leveransdatum. Reklamation ska ske via reklamationsformuläret i portalen och innehålla samtliga uppgifter som efterfrågas där.

4.2 Godkända reklamationsgrunder (som leder till kreditering):

- **a) Ej intresserad:** Bostadssäljaren har vid kontakt med Företaget tydligt uttryckt att hen inte är intresserad av att sälja sin bostad.
- **b) Dubblett:** Företaget har tidigare mottagit ett Lead avseende samma bostad inom de senaste nittio (90) dagarna.
- **c) Hade redan bokat möte:** Företaget hade vid tiden för leveransen redan ett bokat möte med bostadssäljaren via annan kanal.
- **d) Förmedlingsuppdrag redan tecknat:** Bostadssäljaren har vid tiden för leveransen redan tecknat förmedlingsuppdrag med annat fastighetsmäklarföretag.
- **e) Ogiltig kontaktinformation:** Både telefonnummer och e-postadress är bevisligen felaktiga eller saknas, så att Företaget inte har möjlighet att etablera kontakt via någon kanal.
- **f) Utanför verksamhetsområde:** Bostaden ligger geografiskt utanför det verksamhetsområde som Företaget registrerat i portalen vid tidpunkten för leverans.
- **g) Annat:** Företaget kan reklamera på annan grund mot motivering. OffertHem gör i sådana fall en individuell bedömning av reklamationen baserat på den motivering Företaget anger.

4.3 Reklamationsgrunder som uttryckligen INTE godkänns:

- *Att bostadssäljaren inte svarar i telefon, inte besvarar SMS eller e-post, eller på annat sätt inte går att nå.* Det åligger Företaget att med yrkesmässig skicklighet och uthållighet etablera kontakt med Leadet. Avsaknad av svar från bostadssäljaren utgör därmed inte grund för reklamation.
- *Att Företaget inte vinner förmedlingsuppdraget.* Tjänsten avser leverans av Leads, inte tecknade förmedlingsuppdrag. Att en bostadssäljare väljer en annan mäklare eller avbryter sin försäljningsprocess efter kontakt utgör inte grund för reklamation.

4.4 Dokumentationskrav: Vid reklamation enligt punkterna 4.2 b), c), d), f) och g) ska Företaget på begäran kunna styrka grunden. Reklamation som inte kan styrkas vid begäran kan avslås.

4.5 Handläggningstid: OffertHem ska handlägga en korrekt inlämnad reklamation inom fem (5) arbetsdagar och meddela Företaget beslut via portalen.

4.6 Återkallelse av kreditering: Om det efter en godkänd reklamation framkommer att grunden var oriktig (exempelvis att Företaget faktiskt tecknat förmedlingsuppdrag med bostadssäljaren inom sex (6) månader efter reklamationen), förbehåller sig OffertHem rätten att återkalla krediteringen och debitera ordinarie pris.

5. Företagets skyldigheter

5.1 Kontaktansvar: Företaget förbinder sig att kontakta varje levererat Lead på ett seriöst, professionellt och skyndsamt sätt. Det åligger Företaget att avgöra på vilket sätt och inom vilken tid kontakt etableras.

5.2 Företaget ansvarar för att samtliga uppgifter som Företaget registrerar i portalen (kontaktperson, faktureringsadress, verksamhetsområde, etc.) är korrekta och uppdaterade.

5.3 Företaget får inte sälja, vidareförmedla, dela eller på annat sätt överlåta Leads till tredje part. Leads får endast användas av Företagets egna registrerade fastighetsmäklare.

5.4 Uppdragen som lämnas av bostadssäljare via Tjänsten utgör inte bindande förmedlingsuppdrag. Det är alltid Företagets ansvar att kontakta bostadssäljaren och teckna separat förmedlingsuppdrag enligt fastighetsmäklarlagens regler.

5.5 Företaget åtar sig att vid kontakt med Leadet uppträda i enlighet med god fastighetsmäklarsed samt OffertHems vid var tid gällande riktlinjer för kontakthantering.

6. Avstängning och olämpligt uppträdande

6.1 OffertHem har rätt att stänga av Företagets tillgång till Tjänsten om Företaget bryter mot Avtalet eller uppträder olämpligt mot bostadssäljare, OffertHems personal eller på sätt som riskerar att skada OffertHems anseende.

6.2 Bedömningen av olämpligt uppträdande eller överträdelse av Avtalet görs av OffertHem efter saklig prövning. OffertHem äger rätt att stänga av Företaget med omedelbar verkan utan föregående varning. OffertHem strävar normalt efter att först ha en dialog med Företaget, men har ingen skyldighet att vidta sådan dialog innan avstängning.

7. Avtalstid, uppsägning och paus

7.1 Avtalstid: Avtalet gäller tills vidare från och med dagen då det bekräftas, utan bindningstid.

7.2 Uppsägning: Båda parter kan säga upp Avtalet när som helst med omedelbar verkan. Uppsägning ska ske skriftligen via e-post eller portalen. Företaget ska betala för samtliga fakturerbara Leads som levererats fram till och med uppsägningsdatum.

7.3 Paus: Företaget kan när som helst pausa leveransen av nya Leads via portalen. Detta är kostnadsfritt och påverkar inte tidigare leveranser eller fakturering. Pausen träder i kraft omedelbart och gäller tills Företaget aktivt återupptar leveransen.

8. Ansvarsbegränsning

8.1 OffertHem ansvarar inte för direkt eller indirekt förlust som Företaget kan lida till följd av användning av Tjänsten, fel eller brister i Tjänsten, eller att Tjänsten helt eller delvis är otillgänglig.

8.2 OffertHem ansvarar inte för bostadssäljarens uppgifter, beteende eller beslut. Företaget ansvarar själv för att verifiera uppgifter inför teckning av förmedlingsuppdrag.

8.3 I den mån OffertHem ändå skulle bli ansvarig gentemot Företaget är OffertHems samlade skadeståndsansvar begränsat till ett belopp motsvarande det sammanlagda belopp som Företaget har betalat för Tjänsten under de senaste tre (3) månaderna före den händelse som ger upphov till anspråket.

8.4 Ansvarsbegränsningen i punkterna 8.1–8.3 gäller inte vid uppsåt eller grov vårdslöshet från OffertHems sida.

9. Sekretess

9.1 Företaget förbinder sig att inte dela, sprida eller på annat sätt offentliggöra konfidentiell information som erhållits genom Tjänsten, däribland uppgifter om bostadssäljare, kommersiella villkor, statistik eller annan information som rimligen kan betraktas som konfidentiell.

9.2 Sekretessåtagandet gäller även efter Avtalets upphörande, utan tidsbegränsning.

10. Dataskydd

10.1 All behandling av personuppgifter inom ramen för Tjänsten sker enligt vid var tid gällande dataskyddslagstiftning och OffertHems integritetspolicy, vilken finns tillgänglig på www.offerthem.se/integritetspolicy.

10.2 Vid Företagets kontakt med och behandling av bostadssäljares personuppgifter agerar Företaget som självständig personuppgiftsansvarig för sin egen behandling. Företaget ansvarar för att informera den registrerade i enlighet med dataskyddsförordningens (GDPR) krav och för att behandlingen sker enligt gällande dataskyddslagstiftning.

11. Ändring av villkor

11.1 OffertHem har rätt att uppdatera dessa villkor. Vid väsentliga ändringar aviseras Företaget via e-post eller portalen minst trettio (30) dagar innan ändringarna träder i kraft.

11.2 Om Företaget inte accepterar de nya villkoren har Företaget rätt att säga upp Avtalet före ikraftträdandedatumet enligt punkt 7.2. Fortsatt användning av Tjänsten efter ikraftträdandet innebär att Företaget accepterar de nya villkoren.

12. Överlåtelse

12.1 OffertHem har rätt att överlåta Avtalet eller rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annat företag inom samma koncern eller till tredje part i samband med försäljning av verksamheten.

12.2 Företaget får inte överlåta Avtalet eller sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan OffertHems skriftliga samtycke.

13. Lagval och tvistelösning

13.1 Svensk lag tillämpas på Avtalet.

13.2 Tvister som uppstår med anledning av Avtalet ska i första hand lösas genom dialog mellan parterna. Om en uppgörelse inte kan nås ska tvisten avgöras av allmän domstol med Attunda tingsrätt i Sollentuna som första instans.

14. Övrigt

14.1 Om någon bestämmelse i Avtalet skulle befinnas ogiltig eller ogenomförbar ska detta inte påverka övriga bestämmelsers giltighet. Den ogiltiga bestämmelsen ska ersättas med en bestämmelse som så långt möjligt motsvarar parternas ursprungliga avsikt.

14.2 Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av de frågor Avtalet behandlar och ersätter samtliga tidigare överenskommelser i samma frågor, inklusive tidigare versioner av OffertHems allmänna villkor.

14.3 Meddelanden enligt Avtalet ska ske skriftligen via e-post eller portalen. Meddelanden anses ha kommit motparten tillhanda samma dag som de avsänts till den senast angivna kontaktadressen.

Abstergon AB (OffertHem)

Organisationsnummer: 559239-5411

www.offerthem.se