

# Partner Richtlinien

Die enge und professionelle Zusammenarbeit mit unseren Partnern trägt maßgeblich zum Erfolg bei. Ehrlichkeit, Freundlichkeit und Geradlinigkeit im Umgang mit Kunden, Partner und Kollegen sind Werte und Tugenden höchster Priorität.

In all unseren Tätigkeiten sollten wir den Fokus stets auf unsere Kunden richten. Wir beraten und betreuen unsere Kunden fair, kompetent und zuvorkommend. Wir reagieren flexibel auf Kundenwünsche, da zufriedene Kunden uns am besten motivieren und unser höchstes Gut ist.

Der Umgang der Kollegen untereinander, mit Geschäftspartnern und Kunden ist geprägt durch **Wertschätzung, Respekt** und **Freundlichkeit**.

Konflikte sehen wir als Chance an, um Lösungen zu finden und Beziehungen zu vertiefen. Wir nehmen sie ernst, lassen sie zu und bearbeiten sie sachlich.

## **Kundenfreundlichkeit**

Ein Lächeln und ein freundlicher Händedruck können bereits viel bewirken! Gehen Sie stets offen und freundlich auf den Kunden zu, begrüßen Sie diesen und stellen Sie sich, Ihre Firma und Ihr Team vor.

Der Kunde schätzt einen sauberen, professionellen Ablauf und ist erst dann zufrieden, wenn der Auftrag termin- und fachgerecht erledigt wurde.

Kunden schätzen es, wenn Sie Sie auf seine Wünsche eingehen und seine Bedenken ernstnehmen. Sorgen und Ängste gehören bei großen Veränderungen oftmals dazu, und können durch Ihre professionelle Umsetzung und Organisation genommen werden.

Die Rahmenbedingungen für Ihre Zusammenarbeit mit uns sind in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kunden, Partner Richtlinien und im Online Vertrag festgehalten. Weiterführende Ausführungen entnehmen die Kunden Ihren AGBs und organisatorischen Richtlinien.

## **Aufträge annehmen**

Sobald ein neuer Auftrag in Ihrem Einsatzgebiet vorhanden ist, erhalten Sie eine Benachrichtigung per Email. Jeder Auftrag ist ein unverbindliches Angebot und muss nicht angenommen werden, sondern stellt Offerte dar. Diese neuen Angebote können Sie ebenfalls im MoveAgain Admin einsehen.

Sobald Sie in unserem System einen Auftrag akzeptiert haben, kommt der Vertrag zwischen Ihnen und Ihrem Kunden zustande und sind Sie verpflichtet diesen auch auszuführen. Die Regeln über eine mögliche Stornierung finden Sie im Partnervertrag. Wird ein Auftrag trotz der Zusage Ihrerseits nicht ausgeführt oder kurzfristig abgesagt, sind Sie verpflichtet die Kosten für den Umzug und die weitere Organisation zu übernehmen.

## **Pünktlichkeit**

Pünktlichkeit ist die einfachste Form der Wertschätzung. Keiner wartet gerne, vor allem nicht an einem so bedeutenden Tag. Alles ist terminiert, doch die beauftragte Firma kommt einfach nicht - das Worst-Case-Szenario für jeden Kunden. Pünktlichkeit ist daher absolut essentiell. Für ein reibungsloses Erlebnis für den Kunden, können wir nur empfehlen dem Kunden eine halbe Stunde vor dem Termin kurz per Telefon Bescheid zu geben, wo Sie sich befinden und das Sie kurz vor der Ankunft sind.

Es kann immer mal was dazwischen kommen, z.B. Stau, Unfall oder höhere Gewalt, seien Sie so gut und informieren den Kunden. Er wird es Ihnen danken.

## **Sicherheit bei Transporten**

Erinnerung: Die Fahrzeuge müssen in einem technisch einwandfreien Zustand sein, sowie müssen zu jeder Zeit alle offiziellen Sicherheitsbestimmungen und Ladesicherungen befolgt werden. Der Führer des Fahrzeugs hat sich zu vergewissern, dass sich Fahrzeug und die Ladung in vorschriftsgemässen und betriebssicheren Zustand befinden. Er hat dafür zu sorgen, dass die Beleuchtung funktioniert und dass allfällige Überhänge entsprechend markiert bzw. beleuchtet sind. Verkehren

bewilligungspflichtige Fahrzeuge auf öffentlichen Straßen, ist die Bewilligung bzw. eine Kopie der Sammelbewilligung mitzuführen und den Kontrollorganen jederzeit vorzuweisen. Auf öffentlichen Strassen dürfen keine Personen auf den Umzugswagen mitgeführt werden.

Nachzulesen für die Schweiz:

- [Bundesverfassung BV](#) ab Art.82 ff. und [SUVA Präventionsmassnahmen](#) Sicherheit.

Nachzulesen für Deutschland:

- Strassenverkehrsgesetz ([StVG](#)) und Güterkraftverkehrsgesetz ([GüKG](#))

Es ist obligatorisch, dass Möbelstücke und jeglichen anderen Güter für den Transport ausreichend vor allfälliger Beschädigung und oder Umstürzen geschützt werden. Jenes sollte durch Schutzfolie, Sicherheitsbändern und mit Decken erfolgen. Wird den Anweisungen nicht Folge geleistet, kann eine Strafgebühr durch den Schweizer und den Deutschen Staat und deren Sicherheitsorgane erhoben werden.

Bei Beschädigungen sind Sie angehalten Fotos von entstandenen Schäden zu machen und Ihrer Versicherung sowie MoveAgain zu senden. Auf den Fotos müssen ebenfalls die Sicherheitsbestimmungen, die sorgfältig verpackten Möbel und die Ladungssicherung ersichtlich sein. Dies dient zur Beweisführung und Belegung eines Schadenshergang. Schützen Sie sich und Ihre Firma indem Sie eine lückenlose Beweisführung des Schadenhergangs forcieren.

Je nach Größe und Art Ihres Betriebs müssen die ASA-Richtlinien implementiert werden. Unabhängig davon sind stetige eigens durchgeführte Qualitätskontrollen der Fahrzeuge und des Verpackungsmaterial zu erheben (Vgl. Verkehrsrecht).

## **Mehraufwand**

Ein möglicher Mehraufwand beim Umzugsgutes sollte am Schluss von Ihnen in Zusammenarbeit mit dem Kunden auf Ihrem Abnahmeprotokoll erfasst und muss vom Kunden unterschrieben werden. Nach Beendigung muss das Abnahmeprotokoll, vor allem bei auftretendem Mehraufwand, an MoveAgain geschickt werden.

Die Firma MoveAgain berechnet auf Basis des Mehraufwands den zusätzlich für den Kunden anfallenden Betrag, welcher dem Partnerunternehmen zusätzlich ausgezahlt werden muss. Es sollten keine Preisabsprachen vor Ort geführt, keine möglichen Beträge genannt oder unseriös über den zu erwartenden Preisaufschlag gesprochen werden. Bei einem Verstoß müssen wir über eine sofortige Kündigung der Zusammenarbeit nachdenken.

## **Schäden**

“Eine Betriebshaftpflicht-Versicherung gehört praktisch in jedem Unternehmen zum Grundbedarf” (Quelle: [kmu.admin.ch](http://kmu.admin.ch)). Zudem sind Sie gemäss Partnervertrag mit MoveAgain dazu verpflichtet zu jederzeit eine gültige Haftpflichtversicherung für Ihr Unternehmen zu besitzen. Wir können Ihrer Betriebsorganisation ebenfalls nur empfehlen eine Frachtführerhaftpflichtversicherung abzuschliessen. Gleichwohl tragen Sie als eigenständige Firma die Verantwortung und das Risiko, daher ist dies nur als Empfehlung anzusehen.

Tatsächlich kann es bei allen haushaltsnahen Dienstleistungen schnell mal zu einem Schaden kommen. Ein Schrank rutscht beim Tragen ab, der Pinsel fällt auf die Couch, die Marmoroberfläche wird falsch gereinigt oder die wertvolle Vase fällt beim Vorbeigehen von der Kommode.

Missgeschicke passieren überall, aber wenn der Kunde merkt, es wird nicht versucht zu vertuschen und sofort offen und ehrlich gemeldet, ist der Ärger oftmals nicht so gross, dafür die Erleichterung über den professionellen Umgang der Partnerfirma auch bei Misserfolgen umso grösser. Denken Sie beim Umgang mit dem Kunden zu jederzeit an Ihre eigene Reputation und an den professionellen Umgang in ihrem Kompetenzbereich.

## **Abnahmeprotokoll**

Das Abnahmeprotokoll belegt die professionelle und fachkompetente Ausführung Ihrer Leistung. Daher sollte es für Sie essentiell sein, dieses ausfüllen zu lassen.

Zudem schützen Sie Ihre Unternehmung vor allfällig fälschlich gemeldeten Schäden oder Minderaufwendungen.

Daher lassen sie Abnahmeprotokoll mit dem Kunden nach der Ausführung auszufüllen und laden dieses nach dem Ausführungsdatum bei dem entsprechenden Auftrag im System hoch.

Erhalten wir kein Abnahmeprotokoll, können bei der Abrechnung gegebenenfalls Unstimmigkeiten zwischen Ihnen und den Ausführungen des Kunden entstehen.

## **Bezahlung**

Die Zahlungskonditionen sind im Partnervertrag der MoveAgain geregelt. Alle Fragen zu Rechnungen oder Auszahlungen bitte schriftlich per E-Mail stellen. Wir werden uns umgehend darum kümmern. Es werden keine Telefonate für Fragen zu Rechnungen entgegen genommen, da wir die Fragen oftmals nicht sofort beantworten können. Dieser Prozess ist im Sinne der Kundenfreundlichkeit und sollte strikt eingehalten werden.

Jegliche Mehraufwände, vereinbarte Leistungen und vor Vertragsabschluss getätigte Preisvereinbarungen, stehen Ihnen als selbstständig, ausführendes Unternehmen zu.