

Avtalsvillkor och allmän information - uppdaterad i februari 2010

Villkor för ingående av distansavtal

Att handla på distans innebär att du automatiskt ingår ett bindande avtal. Enligt lag kan avtal endast ingås av en myndig person eller av en omyndig person med målsmans tillåtelse (*föräldrabalken*). Hos oss gäller att, om du är yngre än 18 år måste målsman personligen beställa och betala för varor och tjänster. Vi registrerar alltid målsman som kund. Om vi kräver det, behöver målsman legitimera sig innan kundregistrering kan ske.

Godkännande av samtliga villkor (köp, leverans, betalning med flera)

Genom att placera en order hos oss godkänner du samtliga här presenterade och allmänt vedertagna villkor (även om dessa inte är särskilt presenterade). Läs dem därför i sin helhet – att handla innebär faktiskt att du och vi har ingått ett enkelt avtal, med rättigheter och skyldigheter för båda parter. Lättast att läsa dessa villkor är det om du först skriver ut dem på papper.

Privatpersoner har ångerrätt (Distans- och hemförsäljningslag 2005:59)

Lägg märke till att det som sägs i lagen gäller endast privatpersoner som handlar av ett företag. I korthet innebär lagen att du har 14 dagars ångerrätt från mottagandet av varan *eller* från tidpunkten för ingått avtal i fråga om en tjänst (t.ex. en kurs¹).

¹Våra kurser har fr.o.m. 100301 ett kursupplägg som innebär att du omgående får del av kursmaterial för hemstudier, och du samtycker därför i och med godkännandet av våra avtalsvillkor att ångerrätten inte gäller hela 14-dagarperioden avseende kurser. Vi ställer oss dock alltid positiva till att vid t.ex. allvarlig sjukdom eller liknande omständighet (intyg krävs) erbjuda dig att delta, utan någon merkostnad för dig (som vi kan råda över), vid ett senare kurstillfälle.

Din ångerrätt utnyttjar du genom att meddela oss per telefon, e-post, eller post (se aktuell kontaktinformation på hemsidan). Du bör då begära att få en skriftlig bekräftelse och svar från oss. Retur av varor, som måste vara i ursprungligt skick och mängd, sker **efter** överenskommelse med oss. Du står för samtliga returkostnader. Vi står för frakten till dig. Vi har 30 dagar på oss att betala tillbaka dina pengar, men är vi överens bör det ske omgående. I fall det blir en tvist, följer vi Allmänna ReklamationsNämndens (ARN) beslut.

Ångerrätt – ska det behövas?

Vår policy sedan starten har varit att vi löser varje eventuellt uppkommen situation individuellt om det skulle uppstå problem. Detta har fungerat utmärkt långt innan ångerrätten kom till: Sedan starten 1993 har vi inte haft en enda kund som ångrat sitt köp! Det skvallrar om att vi informerar bra innan köpet, att vi levererar varor av hög kvalitet, samt att vi tillhandahåller tillräcklig rådgivning även efter genomfört köp.

Det är viktigt med nöjda kunder både moraliskt och ekonomiskt! Nu när ångerrätten finns har du som privatkund både "livrem och hängslen" – lagen som ger dig tydliga rättigheter, och vår kundvänlighet som ger dig snabb, positiv och förstående hantering.

Öppettider

Du kan nå oss per telefon måndag till fredag kl. 09.00-12.00 och 13.00-17.00.

Distanshandel

Under normala öppettider gäller våra leveranstider. Öppettider som skiljer sig från normalt är när vi har:

1. Högsäsong (november-januari)
2. Stängt p.g.a. kursverksamhet, utlandstjänst, semester eller röda dagar/klämdagar

Punkt 2 informerar vi om på hemsidan under rubriken *Öppet/stängt*. Under högsäsongen kan det ta upp till 1 vecka för oss att packa på lagret. Oftast har fraktbolagen också mer att göra innan jul. Om du bor på en ort med lite godstrafik, eller på en ö med båttrafik, kan fraktbolagen ha begränsade turlistor. En bra regel är att alltid beställa dina varor i god tid!

Besök vår anläggning

Du är välkommen att besöka oss efter överenskommelse om datum och klockslag. Gärna på kvällstid eller helger då vi har mer tid för kundbesök. Eller passa på och gå en kurs i Ronneby då du kan både träffa likasinnade och handla samtidigt. På vårt lager handlar du enbart kontant.

Kundregistrering

Endast registrerade kunder fyllda 18 år kan handla hos oss. Du kan skicka in dina uppgifter första gången du vill handla och bli registrerad direkt. När du är återkommande kund och epostar en beställning, ange namn, ort, aktuellt mobilnummer samt att du är befintlig kund. Obligatoriska uppgifter till kundregistret är:

1. Eventuellt namn på företag/organisation
2. Ditt för- och efternamn
3. Adress för post (gata eller box), postnummer och postort
4. Leveransadress om den är separat från 3. Endast gatuadress accepteras av fraktbolagen, samt gatans egna postnummer och postort.
5. Fast telefonnummer och mobilnummer (båda behövs för att frakterna ska fungera)
6. E-postadress (i första hand din "riktiga" adress, ej hotmail etc.)
7. Personnummer eller organisationsnummer

Om postnummer: I fall postnummret är felaktigt eller saknas tillåter inte fraktbolagens program att dokumenten färdigställs. Detta försenar transporten genom att vi måste fortsätta processa dokumenten för de kunder som har korrekta uppgifter. När deras gods är skickat och klart kontaktar vi dig för en komplettering. Problemet kan undvikas genom att du håller reda på aktuellt postnummer på gatuadressen (hemma eller på din arbetsplats) dit godset ska skickas. Detta gäller även om du ska hämta godset hos ett ombud. Så viktiga har postnummerna blivit...

Sekretess

Samtliga kunduppgifter används endast internt av oss för att fullgöra våra uppdrag mot dig som kund. Vi överläter eller säljer aldrig uppgifter. All information som utväxlas mellan dig och oss per telefon, e-post eller på annat sätt hanteras alltid från vår sida som sekretessbelagd. Den information som du får av oss, och som inte står på vår hemsida, i brev eller elektroniska utskick, ska du också behandla som konfidentiell. Genom ett professionellt agerande även från din sida underlättar du för oss att hjälpa dig med dina specifika förhållanden och situationer. Du bör även känna till att vi aldrig diskuterar med en kund om en annan kund.

Reklam och allmän information

Vi skickar ut reklam och allmän information i två former: per e-post och per brev (sammanlagt färre än ett utskick i månaden). Dessa system hanteras separat. Du avgör själv om och på vilket sätt du ska få sådana utskick. Normal kommunikation rörande exempelvis lagd order sker oavsett om du valt att ta emot reklam och allmän information eller ej. Vi respekterar alltid din önskan om att inte få utskick. Hör av dig till oss så ordnar vi det omgående.

Priser, avgifter och krediter

Priser på varor och tjänster

Samtliga på hemsidan angivna priser är exklusive moms om inte annat anges (t.ex. sidorna på svenskakemi.nu om kurser presenteras inkl. moms). Priser som inte återfinns i butiken offereras vid mottagande av en lämplig specifikation.

Betalning av varor

Vi levererar, med två undantag nedan, endast efter mottagen betalning. Du får alla uppgifter när du e-postar din order.

*"Att betala i förskott går bra ifall e-handlaren är välkänd, professionell och väletablerad."
Konsumenternas Bank- och finansbyrå*

Betalning av fyrverkeri-shower

Fyrverkeri-shower betalas alltid i sin helhet i förskott efter individuella överenskommelser.

Betalning för produktutvecklingsuppdrag samt immaterialrättigheter

Börsnoterade bolag samt offentlig verksamhet har 10 dagars kredittid om uppdraget är kortare än 14 dagar. Längre uppdrag faktureras löpande per 14-dagarsperiod med 10 dagars kredittid. Övriga kunder betalar hela beloppet innan uppdragets början. Immaterialrättigheter offereras och faktureras separat – glöm inte att ange redan vid ordertillfället om dessa ska tillfalla er.

Krediter för varor och fyrverkeri-shower

Kredit lämnas endast om det finns stöd i lagen (offentlig verksamhet), samt att betalningarna sköts i tid.

Kortbetalning

Vi hanterar inte kortbetalningar p.g.a. bankernas, säkerhets-, internetbutiks- och serverföretagens extremt höga avgifter i Sverige. Ett av problemen är att man måste vara kund hos **alla** dessa företag, vilka individuellt tar ut startavgifter, årsavgifter, samt fasta och rörliga avgifter per transaktion. I framtiden kommer antagligen priserna att sänkas till en tiondel av dagens. När detta har skett kommer vi gladeligen att acceptera även kortbetalningar.

Fraktvikt 0-20 kg brutto (massa eller volymvikt)

Frakt debiteras med 220 kr per order för privat mottagaradress och 290 kr till företagsadress. Om du är privatkund och vill ha paketet utkört till din arbetsplats (företagsadress) måste du betala för företagsfrakt.

Fraktvikt över 20 kg brutto (massa eller volymvikt)

Debitering sker enligt gällande tariffer hos fraktbolagen. Vi meddelar dig alltid i förväg om exakta fraktkostnader.

Fraktförsäkring är obligatorisk i Sverige

Den korta versionen är att du får betala 29 kr per påbörjat 1000 kr intervall orderbelopp (inkl. varor, frakt, moms med mera). Försäkringen innebär att du är garanterad att inte debiteras för några som helst ytterligare fraktkostnader än de som vi har offererat till dig och du har betalat till vårt konto innan leverans. Förutsättningen är att du har hämtat ut paketet inom föreskriven tid. Fraktbolagen ansvarar för att du blir aviserad i tid. Du ansvarar, vid varje nytt ordertillfälle, för att vi har fått rätt mobilnummer för aviseringen. Om du vill höra den långa versionen till varför vi tvingas införa en obligatorisk fraktförsäkring är du alltid välkommen att ringa till oss.

Minsta ordervärde, Sverige

Ordervärde måste uppgå till 500 kr (exkl. frakt, avgifter och moms). Vi kan inte hantera mindre order och gör därför inga undantag.

Minsta ordervärde, Norge, Danmark och Finland

Minsta ordervärde är 1.500 SEK (exkl. moms) och frakten offereras i varje enskilt fall. Kunder utan VAT-nummer i Danmark och Finland betalar svensk moms (25 %). Norska kunder betalar aldrig svensk moms. Däremot lägger ibland Norska staten på Norsk moms vid importen, samt en förtullningsavgift om f.n. 160 NOK.

Lager och leveranser

Leveranser och leveranstider

I stort sett finns alltid alla varor på lager. Under normala öppettider packar och skickar vi varorna från lagret inom 3 arbetsdagar efter vi har mottagit en fullständig order med nödvändiga uppgifter till kundregistret, samt full betalning på vårt konto. Fraktbolagen behöver sedan 1-3 arbetsdagar för att leverera och eventuellt avisera godset. Du behöver minst 1 arbetsdag för att hämta godset som privatperson (fraktbolaget skickar först ett telefon-sms från närmaste service-ställe. Om du inte hämtar paketet snabbt nog skickas även en pappersavi). Till företag körs godset ut direkt utan att aviseras. Det är därför viktigt att företagsadresserna är bemanade (även under normal lunchtid).

Outlösta paket eller fel leveransadress

Dessa är ovanliga men kostsamma händelser. Och den som har gjort fel får stå för hela notan. Se till så att du har försett oss med korrekta uppgifter, samt var tillgänglig för att aviseras och hämta ut paketet. Glöm inte att skicka eventuella adressuppdateringar till oss.

Om du vet om att du t.ex. ska på semester, tala om för oss när du vill att vi ska leverera från lagret. I annat fall levererar vi alltid snarast möjligt. Normalt ligger paketet kvar på service-stället i två veckor innan det sänds tillbaka till oss. Väntar du ett paket som du beställt, och det inte kommit en SMS-avisering efter 5 arbetsdagar (minst 7 veckodagar), bör du kontakta oss – men kontakta inte oss tidigare, det skapar bara onödigt merarbete.

Beställningsprocedur för varor

Vi föredrar att mottaga varuförfrågningar via e-post. När vi lämnat kompletta prisuppgifter (inkl. frakt, avgifter och moms) vill vi att du bekräftar betalningen via e-post. Därefter skickas varorna snarast från lagret efter mottagen betalning och kompletta kunduppgifter.

Kursanmälningar, betalning med mera

Vi föredrar att mottaga kursförfrågningar via e-post med ditt namn och telefonnummer inkluderat. Du kan anmäla dig *preliminärt* till valfri kurs. Du har då inte förbundit dig till något åtagande från din sida. Vi har däremot möjlighet att hålla dig uppdaterad med information om aktuell kurs allt eftersom kurstillfället närmar sig. Om du är osäker på kursen eller din möjlighet att delta – anmäl dig alltid preliminärt. Du kommer nämligen att få förtur om du i sista stund ändå vill/kan gå kursen.

I fall du vill säkerställa din plats och göra en fast anmälan, behöver du betala in hela kursavgiften eller komma överens med oss om en godkänd finansieringslösning. När kursavgiften är betald kan den inte återbetalas (annat än vad ångerrätten ger rätt till) eller bytas mot varor eller tjänster. Ovan stadgades vad som gäller om du t.ex. blir sjuk inför en kurs.

Vi förbehåller oss rätten att ändra kursdatum i fall en kurs har för få deltagare eller andra synnerliga skäl föreligger (*det har hänt 1 gång sedan 1994*). Kund som har betalat kursavgift men som inte dyker upp på kurs trots att två tillfällen erbjudits, kan inte ställa krav på deltagande, återbetalning eller annan kompensation (*det har aldrig hänt*).

Slutord

Vi förstår att dessa villkor och denna allmänna information inte är fullständig. Vi kan lämna mer information muntligen eller skriftligen i fall du behöver det innan vi gör affärer. Du är alltid varmt välkommen att kontakta oss. Ring 0457-156 00 eller e-posta till: hans@svenskakemi.nu.