

Allmänna villkor Ernst Alexis AB

INLEDNING

Dessa villkor gäller all försäljning av produkter från Ernst Alexis AB, inklusive varumärkena Ernst Alexis och Nytello. Villkoren omfattar köp av varor från våra webbplatser, ernstalexis.se och nytello.se, samt beställningar som görs via e-post eller telefon.

Genom att besöka och lägga en beställning på webbplatserna ernstalexis.se eller nytello.se bekräftar du att du handlar som konsument och accepterar villkoren. Du intygar också att de uppgifter du lämnar om dig eller ditt företag är korrekta. Vi rekommenderar därför att du noggrant läser igenom och förstår villkoren innan du slutför din beställning.

Vi tar inget ansvar för eventuella fel i bilder eller texter på våra webbplatser och förbehåller oss rätten att rätta till sådana fel samt att ändra eller uppdatera innehållet när som helst. Vi kan även ändra villkoren utan förhandsmeddelande genom att publicera en ny version på webbplatsen. Den villkorsversion som gäller för din beställning är den som finns tillgänglig på webbplatsen vid tidpunkten för beställningen.

BESTÄLLNING

Du måste vara minst 18 år och handla som konsument för att kunna beställa på våra webbplatser.

Alla beställningar är bindande. När du gör en beställning via webbplatsen får du först en automatisk bekräftelse som endast visar att vi mottagit din beställning. Ett avtal om köp ingås först när du får ett formellt ordererkännande från oss, oavsett om beställningen gjorts via webbplats, e-post eller telefon. Om du inte får ett ordererkännande bör du kontakta oss så snart som möjligt, helst via e-post på info@ernstalexis.se.

Vi förbehåller oss rätten att annullera en godkänd beställning om:

- varan inte finns i lager
- dina fakturauppgifter är felaktiga
- du inte handlar som konsument
- vi inte kan leverera till den angivna adressen
- priset på webbplatsen är felaktigt
- vi misstänker bedrägeri
- du är under 18 år
- leveransen hindras av en force majeure-händelse

Observera att vi alltid meddelar dig som konsument om din beställning har annullerats på grund av någon av ovanstående orsaker för att hitta en alternativ lösning.

PRISER

Alla priser på våra webbplatser anges exklusive mervärdesskatt (moms) och eventuella leveranskostnader. Vi förbehåller oss rätten att ändra priserna utan förhandsmeddelande. Informationen på webbplatserna är avsedd att underlätta ditt köpbeslut och uppdateras löpande. Vi reserverar oss för eventuella skriv- eller tryckfel. Om vi upptäcker att ett felaktigt pris angetts för en produkt du beställt, kommer vi att kontakta dig och invänta ditt godkännande av det korrigerade priset innan köpet genomförs.

KAMPANJER & ERBJUDANDEN

Vi erbjuder ibland kampanjer och specialerbjudanden på utvalda produkter. För produkter som ingår i sådana kampanjer gäller de förmånliga priserna eller villkoren under den angivna perioden eller så länge lagret räcker. Kampanjer och erbjudanden kan inte kombineras med andra rabatter, om det inte uttryckligen anges. Vi förbehåller oss rätten att när som helst avsluta kampanjer och erbjudanden.

BETALNING

Som kund kan du välja att betala din beställning via Klarna eller faktura. Om du väljer Klarna kan du använda deras betalningsalternativ: direktbetalning, delbetalning eller faktura. Genom att betala via Klarna godkänner du både våra villkor och Klarnas användarvillkor samt deras hantering av dina personuppgifter. Mer information finns på www.klarna.se.

Vid frågor om Klarna kan du kontakta dem på telefon 08-120 120 10 eller via e-post på info@klarna.se.

LEVERANS

Beställningar som görs före kl. 12.00 skickas i regel samma dag. Normal leveranstid är 2–3 arbetsdagar för varor som finns på vårt centrallager i Dalsjöfors. Vi skickar beställningar varje arbetsdag och strävar efter att leverera din beställning så snabbt som möjligt.

Det beräknade leveransdatumet som anges på orderbekräftelsen avser när varan lämnar vårt centrallager. Vid eventuella förseningar informerar vi i möjligaste mån om orsaken och om ett nytt beräknat leveransdatum. Vänligen notera att vid extra hög belastning hos oss eller fraktbolagen kan det tillkomma extra leveransdagar.

Leverans sker till den adress och på det sätt du anger vid beställningen. För att undvika förseningar, kontrollera att faktura- och leveransadresser är korrekt ifyllda. Leveranskostnaden visas innan du slutför beställningen och specificeras på orderbekräftelsen.

Vid outlösta leveranser förbehåller vi oss rätten att ta ut en avgift för frakt och administrativa kostnader. Om den faktiska fraktkostnaden överstiger den angivna schablonkostnaden, har vi rätt att debitera den faktiska kostnaden.

SKADAT GODS

Ibland händer det tyvärr att det uppkommer skador i samband med leverans. Du måste därför noga kontrollera din försändelse vid mottagandet genom att stämma av att du fått korrekt antal kollar och att alla delar är oskadade. Om godset är uppenbart skadat ska du inte ta emot det, alternativt omedelbart anmäla till postombudet eller transportören att godset är skadat.

ÅNGERRÄTT

Du har lagstadgad ångerrätt, vilket innebär att du kan frånträda ditt köp (gjort via våra webbplatser, e-post eller telefon) utan att ange någon anledning, inom 14 dagar. Ångerfristen börjar löpa dagen efter att du, eller en tredje part som du anger (dock ej transportföretaget), tagit emot varan. Om din beställning levereras i flera försändelser räknas tiden från den dag du tar emot varje del. Om den sista dagen infaller på en lördag, söndag eller helgdag förlängs fristen till nästkommande vardag.

För att utnyttja ångerrätten måste du skicka ett tydligt meddelande om att du vill frånträda avtalet, antingen via e-post eller genom Konsumentverkets ångerblankett. Med meddelandet bör du bifoga bevis på köpet, helst en kopia av kvitto eller faktura. Du kan även välja att använda ångerrätten för endast en del av beställningen, medan övriga delar fortsätter att gälla.

Ångerrätten gäller endast för oanvända varor. Om varan hanteras på ett sätt som går utöver vad som är nödvändigt för att undersöka den kan vi ha rätt att kräva ersättning för eventuell värdeminskning. Ångerrätten gäller inte för:

- Varor med bruten plombering som inte kan återlämnas av hälso- eller hygiensskäl, exempelvis underkläder
- Specialbeställda produkter, t.ex. plagg med anpassat tryck, brodyr eller som är specialtillverkade och inte finns i vårt ordinarie sortiment.

Observera att det **inte** räknas som att utnyttja ångerrätten om du inte hämtar ut paketet eller vägrar ta emot en leverans.

REKLAMATION OCH GARANTITID

Du har rätt att reklamera en vara som är felaktig vid leverans. För att göra en reklamation ska du skicka ett meddelande via e-post till oss och beskriva felet. Bifoga gärna bevis på köpet, till exempel en kopia av kvittot eller fakturan.

Reklamationer gäller endast fel som beror på ursprungliga defekter, såsom tillverknings- eller fabrikationsfel. Normalt slitage, handhavandefel, användning efter att felet upptäckts, demontering, ombyggnad, yttre påverkan, vätskeskador, stötar eller bristande underhåll omfattas inte.

När en reklamation är godkänd kan vi, beroende på situationen, reparera felet, skicka en likvärdig ersättningsvara, ge prisavdrag eller ersätta dig för att själv åtgärda felet. I allvarliga fall har du rätt att häva köpet och få pengarna tillbaka.

Reklamationsmeddelandet bör skickas inom skälig tid efter att du märkt eller borde ha märkt felet, normalt inom 2 månader. Du har lagstadgad rätt att reklamera varan upp till 3 år efter köpet. Efter de första 6 månaderna (eller den längre garantitid som gäller för vissa varor, se nedan) är det du som behöver bevisa att felet är ursprungligt. För varor med specifik garantitid anges denna för varje vara, vilket innebär att bevisbördan för ursprungligt fel förlängs till den angivna garantitiden.

Om varan behöver undersökas och visar sig inte omfattas av reklamation eller garanti, har vi rätt att ta ut en undersökningsavgift samt kostnad för retur. Ett kostnadsförslag lämnas innan undersökning påbörjas. För att fullfölja reklamationen, garantianspråk eller ångerrätt måste du returnera varan inom 14 dagar från det att du kontaktat oss i ärendet. Saknas besked från dig inom 3 månader efter påbörjat ärende, anses ärendet avslutat och eventuell insänd vara tillfaller oss.

RETURPOLICY

Utöver din lagstadgade ångerrätt erbjuder Ernst Alexis en frivillig returpolicy som ger dig möjlighet att returnera varor inom 60 dagar från det att du mottagit dem. Returer ska skickas till vårt centrallager:

Ernst Alexis AB, Stationsvägen 2, 516 32 Dalsjöfors.

Varorna som returneras ska vara oanvända, kompletta och återlämnas i oskadad originalkartong. Använd gärna lämpligt emballage för att skydda varan och kartongen under transporten. Om varan har hanterats på ett sätt som minskat dess värde, har vi rätt att göra avdrag för värdeminskningen vid återbetalningen. Returneras varan efter 60 dagar från mottagandet, förbehåller vi oss rätten att ta ut en returavgift på 20 %. Kredit på returen görs när godset har kontrollerats av vår returavdelning och godkänts.

Kostnaden för returfrakten betalas av dig vid nyttjande av ångerrätten eller vår frivilliga returpolicy. Vid giltig reklamation eller garantianspråk står vi för returfrakten.

UNDANTAG FRÅN ÅNGERRÄTTEN OCH DEN FRIVILLIGA RETURPOLICYN

Vi ber dig uppmärksamma att ångerrätten och den frivilliga returpolicyn inte gäller för följande varor:

- Varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel.
- Utgående plagg som har markerats som outlet.
- Förseglade varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och där förseglingen brutits konsumenten (t.ex. underkläder).

OM DU INTE ÄR NÖJD

Är du inte nöjd med oss kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Vid eventuell tvist följer vi ARN:s rekommendationer. Du kan även kontakta din kommuns konsumentvägledning eller Konsumentverkets upplysningstjänst "Hallå Konsument" för att få rådgivning och information.

PERSONUPPGIFTER

Vi behandlar personuppgifter i enlighet med vår integritetspolicy, som ni hittar på vår hemsida <https://ernstalexix.se/integritetspolicy/>