Allmänna villkor

Sunwind Gylling AB | www.sunwind.se

1. Allmänt

Dessa allmänna villkor gäller när du som konsument gör ett köp via www.sunwind.se. Avtal ingås mellan dig och:

Sunwind Gylling AB
Org.nr: 556795-5173
Solkraftsvägen 12
135 70 Stockholm
Telefon: 08-742 01 70
E-post: info@sunwind.se

Webbutiken riktar sig till konsumenter i Sverige. Kunder i Norge hänvisas till www.sunwind.no och kunder i Finland till www.sunwind.fi. Företagskunder och kunder utanför Sverige ombeds kontakta oss via info@sunwind.se.

För köp via återförsäljare (Click & Collect) gäller respektive återförsäljares villkor.

Vi följer gällande svensk konsumentlagstiftning, inklusive konsumentköplagen och distansavtalslagen.

2. Beställning och avtal

När du slutfört din beställning skickas en orderbekräftelse till den e-postadress du angivit. Avtal om köp ingås först när vi bekräftat din beställning.

Vi förbehåller oss rätten att korrigera eventuella skrivfel, prisfel, slutförsäljning samt tekniska fel.

Du måste vara minst 18 år eller ha målsmans godkännande för att genomföra ett köp. Genom att genomföra ett köp bekräftar du att du är minst 18 år och har rättslig behörighet att ingå bindande avtal. Vi förbehåller oss rätten att neka eller annullera en beställning om det finns skäl att anta att beställaren är under 18 år.

För köp via återförsäljare (Click & Collect) ingår du ett avtal med vald återförsäljare först när de har bekräftat ordern.

3. Priser

Samtliga priser anges i svenska kronor (SEK) inklusive moms.

I kundvagnen visas det totala priset inklusive moms, frakt och eventuella avgifter innan köpet slutförs.

Vi förbehåller oss rätten att justera priser vid uppenbart felaktiga prisuppgifter.

4. Betalning

Vi använder Kustom Checkout för att hantera ditt köp i vår butik. Kustom Checkout är en oberoende kassalösning som tillhandahålls av Kustom AB och genom vilken betalmetoder och leveransalternativ finns tillgängliga.

Kustom är inte en bank och behandlar inte betalningar direkt; Kustom tillhandahåller gränssnittet och logiken som visar de tillgängliga betalmetoderna.

När du använder kassan för att slutföra ditt köp kommer du att erbjudas olika betalmetoder. Dessa betalmetoder tillhandahålls av olika betaltjänstleverantörer, beroende på vilken betalmetod du väljer när du genomför ditt köp. För betalningen omdirigeras du till en betaltjänstleverantör, såsom Klarna eller Swish, där

köpet slutförs.

För en smidig köpupplevelse inkluderar Kustom Checkout automatisk ifyllning av dina uppgifter om du har sparat dem eller tidigare fyllt i dem i Kustom Checkout.

Kustom kommer inte att utföra någon kreditprövning, utan det kan göras av betalmetoden du har valt för att genomföra köpet.

Genom att klicka på ”Betala köp” i kassan godkänner du våra villkor, Kustoms användarvillkor och bekräftar att du tagit del av Kustoms integritetsmeddelande.

För mer information, se Kustoms köpvillkor.

Stripe

Stripe behandlar säkert alla betalningar som görs via Kustom Checkout. Detta gäller alla tillgängliga betalmetoder. Stripe är reglerat i Europa och auktoriserat av Central Bank of Ireland (referensnummer: C187865) som ett institut för elektroniska pengar. Stripe har laglig rätt att utfärda elektroniska pengar, genomföra betalningstransaktioner, utfärda betalningsinstrument och bedriva inlösen av betalningstransaktioner.

Se även Central Bank of Irelands register.

Tillgängliga betalmetoder

Kort

Du kan betala med debet- eller kreditkort från Visa, Mastercard och American Express. Betalningen behandlas säkert av Stripe via Kustom Checkout-lösningen. All kortinformation överförs krypterat och behandlas enligt säkerhetsstandarden PCI DSS. Kustom lagrar aldrig din kortinformation. Vid kortbetalning reserveras eller dras betalningen normalt direkt i samband med att du slutför din beställning i kassan.

Klarna

På vår e-handel kan du betala via Klarna. Vilka betalningsalternativ som erbjuds kan variera beroende på köpet och Klarnas bedömning. När du väljer att betala med Klarna hanteras betalningen av Klarna Bank AB, inklusive eventuella kreditprövningar, fakturering och finansiering. Klarnas tillämpliga villkor gäller för din betalning när du använder respektive betalningsalternativ.

Klarna – Direkt

Innebär att du betalar direkt i samband med köpet. Betalningen kan, beroende på vad Klarna erbjuder i kassan, göras exempelvis via kort, bankkonto eller annan direktbetalningsmetod som Klarna tillhandahåller. Fullständiga villkor för betalningsalternativet finns på https://www.klarna.com/se/villkor/.

Klarna – Faktura

Innebär att du handlar nu och betalar senare enligt de betalningsvillkor som anges av Klarna. Fakturan skickas ut av Klarna i samband med att ordern skickas från oss. Om inget annat anges av Klarna är fakturans förfallotid 30 dagar. Fullständiga villkor finns på https://www.klarna.com/se/villkor/.

Klarna – Delbetalning

Innebär att du kan dela upp betalningen över tid enligt Klarnas villkor för delbetalning. Fullständiga villkor för delbetalning finns på https://www.klarna.com/se/villkor/. Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI) finns på Klarnas webbplats och presenteras även i samband med att du väljer delbetalning som betalningsalternativ.

Vi får betalning från Klarna och du betalar Klarna enligt de villkor som gäller för det valda betalningsalternativet. Information om hur Klarna behandlar personuppgifter finns på https://www.klarna.com/se/integritetspolicy/.

Swish

Du kan betala snabbt och säkert med Swish. När du väljer Swish godkänner du betalningen i Swish-appen med hjälp av Mobilt BankID. Betalningen görs direkt i samband med att du slutför din beställning i kassan.

Apple Pay

Om du använder en Apple-enhet kan du betala med Apple Pay. Betalningen verifieras med Face ID, Touch ID eller enhetens lösenkod och görs normalt direkt i samband med att du slutför din beställning i kassan.

Apple Pay använder en säker token för betalning istället för ditt faktiska kortnummer, vilket innebär att varken vi, Kustom eller Stripe någonsin ser ditt fullständiga kortnummer. Apple Pay använder webbläsarens eller enhetens inbyggda funktioner och lägger vanligtvis inte några egna cookies på vår webbplats.

Läs mer om Apples hantering av personuppgifter på Apples webbplats.

Google Pay

Med Google Pay kan du betala med de kort som finns sparade i din Google Wallet. Betalningen görs normalt direkt när du slutför din beställning. Google Pay använder tokenisering och flera säkerhetslager, såsom kryptering och biometrisk verifiering eller PIN. Ditt faktiska kortnummer delas aldrig med oss, Kustom eller Stripe.

För att visa Google Pay-knappen hämtas ett tekniskt skript från Google. Skriptet kan använda tekniska cookies eller lokal lagring i syfte att motverka bedrägerier.

Läs mer på Googles integritetspolicy.

Banköverföring

I vissa fall kan du betala via banköverföring. När du väljer denna metod får du betalningsinformation, till exempel ett virtuellt bankkontonummer, dit du ska skicka betalningen. Betalningen görs när du genomför banköverföringen från din bank. Observera att det kan ta viss tid innan betalningen mottagits och stämts av.

Medel överförs från din bank till ett konto som hanteras via Stripe. Stripe kopplar automatiskt din betalning med din order utan att dina faktiska bankuppgifter exponeras. Din beställning behandlas när betalningen har mottagits och stämts av.

Säkerhet för betalningar

Alla betalningar som görs via Kustom Checkout är fullt krypterade och uppfyller europeiska säkerhetskrav, inklusive PSD2 och stark kundautentisering (SCA).

Säkerhet för kortbetalningar

Kustom lagrar inte din kortinformation. All kortinformation är krypterad (SSL) och behandlas av betaltjänstleverantören enligt PCI DSS-standard. Stark kundautentisering (t.ex. 3D Secure, BankID) kan också gälla beroende på vilken betalmetod du har valt.

Avbrutna beställningar online

Om din beställning har avbrutits eftersom alla produkter inte fanns tillgängliga i vårt lager, kommer dina pengar att återbetalas till dig via Kustom. Återbetalningen görs genom samma betalmetod som användes för den ursprungliga beställningen. Återbetalningar behandlas vanligtvis inom 1–3 arbetsdagar.

Integritet och cookies

Kustom kan använda en cookie för att automatiskt fylla i dina uppgifter (som namn, adress eller ID-nummer) när du avslutar köpet, baserat på information du valt att spara. Dessa uppgifter kan hämtas från oss eller våra partners. Du kan när som helst inaktivera autofyll genom att ändra dina inställningar vid köpet, kontakta oss eller radera cookies från din enhet.

Kustom, Stripe och varje betalmetod såsom Klarna och Swish agerar som separata personuppgiftsansvariga för sina respektive behandlingar. Vi lagrar aldrig kortnummer eller kortinformation.

Säker betalning / 3D Secure

För att öka säkerheten vid kortbetalningar används 3D Secure. Kortbetalningar hanteras via Kustom och verifiering kan krävas i samband med köpet.

4.2 Click & Collect

Vid beställning med leverans till återförsäljare (Click & Collect) sker betalning direkt till vald återförsäljare vid uthämtning. I dessa fall gäller återförsäljarens betalnings- och köpvillkor.

5. Frakt och leverans

Sunwind levererar beställningar inom Sverige i samarbete med DHL samt via Click & Collect hos våra återförsäljare.

Fraktalternativ

Följande leveranssätt erbjuds:

- Click & Collect (återförsäljare) – Fri frakt
- DHL Ombud – Fri frakt vid köp över 600 kr, annars 79 kr
- DHL Hemleverans – 295 kr (leverans till port eller tomtgräns)

Vilka leveransalternativ som är tillgängliga för din beställning beror på varornas vikt och mått samt leveransadressen. Större eller tyngre försändelser kan därför vara begränsade till vissa leveranssätt.

Leveranstiden för produkter som finns i lager är 2–5 arbetsdagar. På produkter som är beställningsvaror finns information om avvikande leveranstider på respektive produktsida. Angiven leveranstid är en uppskattad leveranstid baserad på information från DHL.

5.1 Leverans och transportansvar

Leverans sker så snart som möjligt efter att beställningen bekräftats och skickats från vårt lager. Korrekt leverans i rätt tid förutsätter att DHL uppfyller sitt transportåtagande. Om det uppstår förseningar hos transportören kan motsvarande försening uppstå i leveransen till dig som kund.

Om din leverans skulle bli väsentligt försenad (flera dagar utöver beräknad leveranstid) eller helt utebli, vänligen kontakta vår kundservice så hjälper vi dig. Vid konstaterad transportförlust skickar vi en ny leverans utan extra kostnad eller återbetalar dig enligt överenskommelse.

5.2 Försenad leverans och din rätt att häva köp

Enligt konsumentköplagen ska din vara levereras senast 30 dagar efter att avtalet ingåtts, om inget annat har avtalats.

Om vi får kännedom om en leveransförsening av din order kontaktar vi dig så snart som möjligt via e-post eller telefon och informerar om ett nytt beräknat leveransdatum.

Vid dröjsmål med leveransen kan du, beroende på omständigheterna och enligt reglerna i konsumentköplagen, ha rätt till olika påföljder. Du kan exempelvis ha rätt att kräva att vi fullgör köpet, hålla inne betalning, häva köpet eller i vissa fall kräva skadestånd.

Du kan exempelvis ha rätt att häva köpet om förseningen är av väsentlig betydelse för dig, om leverans senast en viss dag varit avgörande för att du skulle ingå avtalet, eller om vi meddelar att varan inte kommer att levereras. Om köpet hävs på grund av dröjsmål återbetalas beloppet inom 14 dagar från det att köpet hävdes.

Leveransförsening

Om en leveransförsening uppstår kontaktar vi dig så snart som möjligt via e-post eller telefon för att informera om nytt beräknat leveransdatum. Om du inte accepterar det nya leveransdatumet kan du, beroende på omständigheterna och enligt konsumentköplagen, ha rätt att häva köpet.

5.3 Ombud med begränsad kapacitet

Om valt DHL-ombud saknar kapacitet att ta emot ditt paket kan DHL komma att leverera försändelsen till ett närliggande ombud. Information om detta skickas via DHL:s avisering.

5.4 Ej uthämtade paket

Paket som levereras till ombud eller terminal ligger normalt kvar i cirka 7–14 dagar (enligt DHL:s villkor). Ej uthämtade paket returneras till oss.

Vi förbehåller oss rätten att debitera en avgift motsvarande våra faktiska kostnader för frakt, returfrakt och hantering vid ej uthämtade paket.

5.5 Click & Collect

Vid leverans till återförsäljare (Click & Collect) meddelas du när varan finns redo för upphämtning. Betalning sker direkt till vald återförsäljare vid uthämtning och återförsäljarens köpvillkor gäller för betalningen.

6. Ångerrätt

Du har 14 dagars ångerrätt enligt distansavtalslagen. För köp av produkter börjar ångerfristen löpa när du tagit emot produkten/produkterna och löper ut 14 dagar efter mottagandet. Om ett köp avser flera varor eller en vara med flera delar börjar ångerfristen dock löpa den dag då du mottagit den sista varan/delen.

Så här använder du din ångerrätt

Om du vill utnyttja din ångerrätt ska du tydligt meddela oss detta inom ångerfristen på 14 dagar. Du kan själv välja hur du vill kontakta oss.

- Via dina ordrar: Logga in på ditt kundkonto på www.sunwind.se, gå till dina ordrar och klicka på knappen ”Ångra köp” vid den aktuella beställningen.
- Via vår digitala ångerfunktion: Besök www.sunwind.se/angra-kop och registrera ditt ärende genom att ange dina orderuppgifter.
- Via vårt returformulär: Fyll i Sunwinds returformulär som finns länkat från de allmänna villkoren och skicka det till oss via e-post.
- Via Konsumentverkets ångerblankett: Du kan använda Konsumentverkets standardformulär för ångerrätt och skicka det till oss.
- Via kundservice: Kontakta oss via e-post, telefon eller brev.

Sunwind Gylling AB
Solkraftsvägen 12
135 70 Stockholm
Telefon: 08-742 01 70
E-post: info@sunwind.se

Oavsett vilket alternativ du väljer räcker det att du tydligt meddelar oss att du vill ångra ditt köp innan ångerfristen har löpt ut. Du behöver inte ange någon anledning till varför du ångrar dig.

När du registrerar din ånger via vår digitala funktion får du en bekräftelse på att vi har tagit emot ditt meddelande. Därefter återkommer vi med information och instruktioner för returen.

Digital ångerfunktion: Ångra köp.

Sunwinds returformulär: Öppna Sunwinds ångerblankett (PDF).

Konsumentverkets standardformulär: Öppna Konsumentverkets ångerblankett (PDF).

Undantag från ångerrätten

Ångerrätten gäller inte för:

- Specialtillverkade varor eller varor med tydlig personlig prägel
- Förseglade varor där förseglingen brutits och som av hälso- eller hygienskäl inte kan återlämnas
- Ljud- eller bildupptagningar samt datorprogram där förseglingen brutits
- Tjänster som påbörjats med ditt uttryckliga samtycke

7. Returer vid ånger

När du har meddelat oss att du vill utnyttja din ångerrätt hjälper vi dig med returfraktsedel och instruktioner för hur du returnerar din vara.

Du kan registrera din retur via vår digitala ångerfunktion på www.sunwind.se/angra-kop, genom knappen ”Ångra köp” under dina ordrar, genom att fylla i vårt returformulär eller genom att kontakta vår kundservice via e-post, telefon eller brev.

Du står själv för kostnaden för returfrakten vid utövad ångerrätt.

- Retur av ombudsleverans: 99 SEK
- Retur av hemleverans: 269 SEK

Returkostnaden dras av från beloppet som återbetalas när du använder vår returfraktsedel.

Du har rätt att undersöka varan för att fastställa dess egenskaper och funktion. Om varans värde har minskat till följd av att den hanterats i större omfattning än vad som är nödvändigt för detta, kan avdrag för värdeminskningen komma att göras vid återbetalningen.

Retur ska ske utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från det att du meddelat oss om att du ångrat köpet.

Returer vid ånger skickas till:
Sunwind Gylling AB
Stålvägen 9A
574 38 Vetlanda

8. Återbetalning vid ångerrätt/reklamationsrätt

Ångerrätt

Vid utövad ångerrätt återbetalar vi samtliga betalningar inklusive standardfrakt (dock inte eventuella tillägg för expressfrakt) utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar från det att vi mottagit ditt meddelande om ånger.

Vi har dock rätt att avvakta med återbetalningen tills det första av följande två har inträffat: (i) vi har mottagit varan eller (ii) vi har mottagit bevis på att den skickats tillbaka. Återbetalning sker via samma betalningsmetod som användes vid köpet, om inget annat avtalats.

Reklamationer

Om prisavdrag eller återbetalning ska göras på grund av en reklamation, kommer återbetalningen att göras via samma betalningsmetod som användes vid köpet, om inget annat avtalats. Återbetalning sker i så fall utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar från det att kunden krävde prisavdrag eller meddelade oss att köpet hävs.

9. Reklamation och garanti

Enligt konsumentköplagen har du rätt att reklamera en vara som är felaktig samt vid dröjsmål i leverans av varor.

Vi ansvarar för fel som funnits vid tidpunkten då varan avlämnades och som visar sig inom tre (3) år från denna tidpunkt. Om du upptäcker ett fel precis innan treårsperioden löper ut har du dessutom ytterligare två (2) månader på dig att framställa reklamationen. Ett krav på grund av fel preskriberas om det inte framställs inom 3 år och 2 månader från då varan avlämnades.

Reklamation ska göras inom skälig tid efter att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Reklamation som görs inom två (2) månader från det att felet upptäcktes anses alltid ha skett inom skälig tid.

Vid reklamation kan du kontakta oss via:
E-post: info@sunwind.se
Telefon: 08-742 01 70
Post: Sunwind Gylling AB, Solkraftsvägen 12, 135 70 Stockholm

Vid reklamation ber vi dig uppge ordernummer, beskriva felet samt bifoga bilder eller annan dokumentation som kan underlätta handläggningen.

Eventuella reklamationsreturer ska skickas till:
Sunwind Gylling AB
Stålvägen 9A
574 38 Vetlanda

Returnera inte varan utan att först ha varit i kontakt med oss för vidare instruktioner.

Vid godkänd reklamation står vi för returfrakten och åtgärdar felet genom exempelvis reparation, omleverans, prisavdrag eller återbetalning i enlighet med gällande konsumentlagstiftning.

Eventuell garanti gäller enligt tillverkarens eller våra särskilt angivna villkor (vanligen två (2) år om inget annat anges). Garantin påverkar inte dina rättigheter enligt konsumentköplagen.

För att utnyttja en garanti ska du kunna visa att varan har köpts från oss, exempelvis genom kvitto eller orderbekräftelse. Vid reklamation ska du kunna styrka köpet, men det behöver inte ske genom kvitto utan kan även göras med annat köpbevis.

10. Transportskador

Om din vara skadas under transporten är det Sunwind som ansvarar för skadan.

Vi ber dig att så snart som möjligt efter mottagandet kontrollera att leveransen är oskadad. Om du upptäcker en synlig transportskada på paketet bör detta noteras direkt vid mottagandet och anmälas till transportören. Dolda skador som upptäcks efter uppackning ska anmälas till oss inom skälig tid.

Kontakta vår kundservice på info@sunwind.se och bifoga:

- Ordernummer
- Beskrivning av skadan
- Bilder på ytteremballage och skadad vara

Vi ersätter skadad vara genom omleverans, reparation eller återbetalning utan kostnad för dig. Dina rättigheter enligt konsumentköplagen påverkas inte.

11. Personuppgifter (Integritetspolicy)

Vi behandlar personuppgifter i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR). När du genomför ett köp behandlar vi dina uppgifter för att:

- Hantera din beställning
- Leverera varor
- Hantera betalning
- Ge kundservice
- Uppfylla rättsliga skyldigheter

Du har rätt att:

- Begära registerutdrag
- Begära rättelse
- Begära radering
- Invända mot behandling
- Lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY)

För fullständig information hänvisar vi till vår integritetspolicy.

12. Cookies

Vi använder cookies i enlighet med lagen om elektronisk kommunikation. Cookies används för att:

- Hantera kundvagn
- Förbättra användarupplevelsen
- Analysera trafik
- Anpassa marknadsföring

Du kan själv ändra inställningar i din webbläsare eller via vår cookie-banner.

13. Tvist och lagval

Vid eventuell tvist följer vi beslut från Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Om du som konsument inte är nöjd med hur vi hanterat ditt ärende kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för prövning. ARN är ett alternativt tvistlösningsorgan.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
Box 174
101 23 Stockholm
www.arn.se