

Allmänna villkor

Allmänna villkor - Sunwind Gylling AB

Källa: <https://www.sunwind.se/allmanna-villkor>

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 ombuds 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 dom 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 vilket betalmetod du väljer när du genomför ditt köp. För betalningen omdirigeras du till en betaltjänstleverantör, såsom [Klarna, Swish], där köpet slutförs.

För en smidig köppplevelse 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 samt integritetsmeddelande eller besök Kustom.

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 att bedriva inlösen av betalningstransaktioner.

Se Central Bank of Ireland's register för mer information.

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 säkerhetsstandarderna PCI DSS. Kustom lagrar aldrig din kortinformation.

Klarna

Med Klarna kan du välja att betala direkt, köpa nu och betala senare, eller delbetala, beroende på vilka alternativ Klarna erbjuder för ditt köp.

Fakturan från Klarna skickas ut via mejl i samband med att ordern skickas från oss. Fakturan har en förfallotid på 30 dagar.

När du väljer Klarna hanterar Klarna Bank AB betalningen, inklusive eventuella kreditprövningar och fakturering. Vi får betalning från Klarna, och du betalar Klarna enligt deras villkor.

För mer information om hur Klarna behandlar personuppgifter, se Klarnas 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 behandlas av din bank och Swish.

Apple Pay

Om du använder en Apple-enhet kan du betala med Apple Pay.

Betalningar verifieras med Face ID, Touch ID eller enhetens lösenkod.

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.

Här kan du läsa mer om hur Apple använder dina personuppgifter: [Apple](#).

Google Pay

Med Google Pay kan du betala med de kort som finns sparade i din Google Wallet.

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.

Här kan du läsa mer om hur Google använder dina personuppgifter: [Google](#).

Banköverföringar

I vissa fall kan du betala via banköverföring. När du väljer denna metod får du betalningsinformation (t.ex. ett virtuellt bankkontonummer) dit du ska skicka betalningen.

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 den har mottagits och betalningen har 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.

Du hittar Kustoms integritetspolicy [här](#).

Kustom, Stripe och varje betalmetod såsom [Klarna, Swish etc.] agerar som separata personuppgiftsansvariga för sina respektive aktiviteter för behandling.

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 Terminal (hämtning på DHL-terminal) - Fri frakt vid köp över 1 500 kr, annars 79 kr
- DHL Hemleverans - 295 kr (leverans till port eller tomtgräns)

Tillgängliga leveransalternativ visas i kassan beroende på varans storlek, vikt och leveransadress.

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 och 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 avtalats.

Om vi får kännedom om leveransförseningar av din order kontakter vi dig omgående via e-post eller telefon.

Vid dröjsmål med leveransen har du rätt att:

- Kräva att vi fullgör köpet
- Hålla inne betalning
- Häva köpet om förseningen är av väsentlig betydelse
- I vissa fall kräva skadestånd

Om du väljer att häva köpet på grund av dröjsmål återbetalas beloppet inom 14 dagar från det att köpet hävts.

Leveransförsening

Skulle det uppkomma försening av din leverans kommer vi att kontakta dig omgående via e-post eller telefon för att meddela dig om nytt leverans datum. Om du inte är nöjd med det nya leveransdatumet ha du som kund alltid rätt att häva ditt köp.

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.

För att nyttja ångerrätten ska du tydligt meddela oss inom 14 dagar.

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

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

Du står själv för returfrakten vid ångerrätt. Du kan även fylla i returformuläret som du hittar här och maila in till oss så skickar vi dig en returfraktsedel.

Du kan även använda Konsumentverkets standardformulär för ångerrätt.

För retur av ombudsleverans debiteras 99 SEK

För retur av hemleverans debiteras 269 SEK

Du har rätt att undersöka varan, men om den hanterats mer än nödvändigt kan vi göra avdrag för värdeminskning.

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

8. Återbetalning vid ångerrätt/reklamationsrätt

Vid godkänd retur återbetalar vi samtliga betalningar inklusive standardfrakt (dock inte eventuella tillägg för expressfrakt) inom 14 dagar från det att vi mottagit ditt meddelande om ånger.

Vi har rätt att avvakta med återbetalning tills vi mottagit varan eller bevis på att den skickats tillbaka.

Återbetalning sker via samma betalningsmetod som användes vid köpet, om inget annat avtalats.

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 denna tid.

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, 13570 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.

Kvitto eller orderbekräftelse ska kunna uppvisas vid reklamation eller garantiärende.

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 uppäckning 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).

Tvistlösning / 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