

Allmänt

Som konsument som handlar hos Netzilla (559041-2358) omfattas du av:

Konsumentköplagen, Konsumenttjänstlagen och lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

För dig, som är privatperson, gäller Distansavtalslagen (se nedan angående ångerrätt) samt Konsumentköplagen, som har strikta bestämmelser, vilket innebär att lagen gäller, trots att du har avtalat om något annat.

För företag, inklusive enskilda näringsidkare, gäller Köplagen, som är dispositiv, vilket innebär att avtal mellan företag gäller i första hand före lagen. Vi följer Dataskyddsförordningen (GDPR). När du, som är privatperson, registrerat dig och gjort din beställning, godkänner du också att vi lagrar och använder dina personuppgifter i vår verksamhet för att på bästa sätt kunna fullföra våra åtaganden gentemot dig. Vi skyddar dina uppgifter enligt GDPR och du har rätt att få ta del av uppgifterna samt att få dessa raderade om du så önskar.

Skulle något villkor finnas ogiltigt enligt vad som gäller enligt svensk eller EU rätt ska detta inte innebära att köpvillkoren i sin helhet blir ogiltiga utan det ogiltiga villkoret ska i så fall ersättas med likvärdig lagenlig text.

Beställning

Om du är under 18 år måste du ha målsmans tillstånd. Sådant tillstånd kan ges genom att en förälder skickar sitt uttryckliga tillstånd till oss med e-post.

Alla falskbeställningar spåras och polisanmäls, och om vi lidit ekonomisk skada kommer vi att kräva skadestånd.

Betalning och Leverans

När du lagt varor i kundvagnen och går till kassan, framgår vilket betalningsätt som gäller, om priserna är inklusive eller exklusive moms samt vilken momssats som i givet fall gäller. Leverans kommer att ske inom 1-3 dagar såvida det inte framgår vid beställningen att leveranstiden är längre. Om leverans ej kan genomföras inom avtalad tid så informerar vi er utan dröjsmål och om möjligt med anledning till försening samt med information om ny leveranstidpunkt. Ni har då rätt att häva köpet utan kostnad om leveranstiden varit av väsentlig betydelse (detta gäller även för specialbeställningar och oavsett när varan istället skickas).

Utöver priset kan det tillkomma kostnader för frakt. Dessa finns i så fall angivna i webbutikens kassa. Normalt tillkommer inga ytterligare avgifter utöver frakt (som exempelvis tull och moms avgifter), men om så är fallet vill det klart framgå under beställningsprocessen och är i den utsträckning som är tillåten enligt gällande konsumträttslagstiftning.

I webbutiken kan varor eventuellt vara markerade med leveransindikering. Vi förbehåller oss rätten att stryka ej levererbar vara från din order med prisavdrag för densamma i den utsträckning som är tillåten enligt gällande konsumenträttslagstiftning. Önskar du beställa annan, likvärdig vara, är detta att betrakta som en ny order. Om du önskar avbeställa en vara på grund av dröjsmål med leveransen, är detta möjligt att göra fram till dess att varan effektuerats, dvs faktura eller frakthandling har skapats. Delleveranser sker endast på din begäran och medför ytterligare fraktkostnad för dig.

När du gör din beställning framgår det i kassan vilket leveranssätt, som gäller. Det är ditt ansvar att se till att adressen, som du angett vid beställningstillfället, är korrekt.

Ej uthämtad försändelse/Felaktig adress

Ej uthämtad försändelse debiteras en avgift av från 150 kr inkl. moms för att täcka våra frakt- och administrationskostnader. Ny fraktkostnad tillkommer om försändelsen ska skickas på nytt.

Vid fraktfri leverans fastställs ny fraktkostnad på försändelsens vikt/volym.

Ej uthämtad försändelse utan spårningsnummer (Skrymmande brev) debiteras endast ny fraktkostnad.

Ändring av Beställning

Du kan göra ändringar i din beställning av lagerförda varor fram till dess att beställningen har effektuerats. Om ändringen godkänns kommer eventuella prisdifferenser att regleras enligt det pris, som gäller vid ändringstidpunkten.

Privatpersoner har ångerrätt, se under rubriken "Ångerrätt".

Avbeställning

En avbeställning är inte giltig förrän du mottagit bekräftelse från oss. Du kan avbeställa din order utan kostnad för dig fram till dess att beställningen har effektuerats. Efter denna tidpunkt har du, som privatperson ångerrätt, se under rubriken "Ångerrätt". Du som har beställt till ditt företag, är skyldig att ta emot leveransen.

Företag som avbeställer en specialtillverkad vara måste betala ersättning för havda kostnader fram till avbeställningen samt för utebliven vinst.

Ångerrätt

Som privatperson har du enligt Distansavtalslagen rätt att ångra ditt köp inom 30 dagar. Du har ingen ångerrätt om du beställt en vara som tillverkats enligt dina anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel.

Observera att det enligt lag är du som ska betala för returfraktkostnaderna och enligt lag kan komma att betala för en varas värdeminskning i den mån den beror på att du

hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion.

Ångerfristen börjar löpa den dag du mottagit varan. Om du beställt flera varor eller varan du beställt består av flera delar, börjar ångerfristen löpa när du mottagit sista varan respektive den sista delen av varan.

Vid ångerrätt/öppet köp ersätter vi inte fraktkostnader till oss och ansvaret att försändelsen når oss ligger hos dig som kund. Vid defekt förpackning eller uppenbar åverkan på produkten kommer prisavdrag att ske på mellan 30-100% av produktens värde.

Vi återbetalar inom 14 dagar från det att ni meddelat oss att ni önskar nyttja ångerrätten. Återbetalning kan dock fördröjas tills det att varan kommit åter till oss eller tills ni skickat in bevis på återsändelse (vilket som sker först). Vid godkänd retur återbetalas varuvärdet och frakten som betalades i samband med beställningen. Vid retur av enbart en del av full beställning räknas frakt och varuvärde ut därefter som ska betalas åter. Återbetalning sker med samma betalsätt som vid beställning om inget annat uttryckligen avtalats.

Om du vill utnyttja din ångerrätt ska du kontakta oss via vårt kontaktformulär på sidan "[Kundtjänst](#)". Du kommer utan dröjsmål att få en bekräftelse på att vi mottagit ditt meddelande, varefter vi tar ställning till, om du uppfyller de förutsättningar som krävs för att kunna tillämpa ångerrätten.

Du kommer därefter att motta ett svar med e-post från oss, i givet fall med information om hur du ska skicka tillbaka varan.

Du har från att vi behandlat ditt ärende 14 dagar på dig att skicka tillbaka produkten till oss.

Adress för vart ni skickar retur kan ses under rubriken "Reklamationer och återköp i vissa fall".

Undantag av Ångerrätt

Hygienartiklar och kropps nära produkter så som *Tandborstar*, *In-ear hörlurar/hörlurssnäckor* samt *Sportkläder* kan inte ångras p.g.a. hygienskäl.

Här hittar du Konsumentverkets Ångerblankett som du kan skicka in till oss om du ångrar ditt köp.

[Hämta Ångerblankett](#)

Reklamationer och Återköp i Vissa Fall

Om du som är privatperson mottagit en skadad produkt, eller om vi skickat fel vara, måste du reklamera varan snarast, eller så snart felet borde ha upptäckts och senast

inom 2 månader från det att du upptäckte eller borde ha upptäckt felet. Reklamationstiden är som mest 3 år beroende på varans beskaffenhet samt eventuell garantiutfästelse.

Vid transportskador ser vi gärna att ni hör av er inom 7 dagar.

Om du som är företagare mottagit en skadad produkt, eller vi skickat fel vara, ska du reklamera snarast efter att du tog emot varan.

Det gäller för såväl privatpersoner som företag, att den skadade respektive felaktigt skickade varan ska återsändas i likadan förpackning och med samma transportföretag, som när den mottogs, tillsammans med en utförlig beskrivning av felet.

Det är ert ansvar som konsument att meddela att vara är felaktig samt hur den är felaktig eller att det föreligger dröjsmål på ett ändamålsenligt sätt.

Du ska i så fall reklamera via vår hemsida genom att följa instruktionerna på sidan "[Kundtjänst](#)" under rubriken "Reklamation & återköp".

Om vi inte kan skicka en ny vara till dig inom skälig tid, återbetalar vi returfrakten samt vad du betalat för den skadade eller felaktigt skickade varan.

Vid en godkänd reklamation står vi för alla kostnader inklusive all frakt.

Kompatibilitetsproblem förekommer ofta mellan olika produkter, och vi rekommenderar dig därför att ta reda på så mycket som möjligt innan du gör din beställning för att undvika onödiga kostnader.

Här hittar du vår returföljesedel, denna ska skickas med till adressen nedan:

[Vår returföljesedel](#)

(Returadress)

Netzilla

Box 5030

250 05 Helsingborg

Tryckfel m.m.

Vi reserverar oss mot eventuella tryckfel samt mot fel i information och specifikationer vad gäller varor och tjänster som förekommer i vårt sortiment.

Force Majeure

Båda parter ska vara befriade från fullgörande av avtalet om fullgörandet förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som part inte rimligen kunnat råda över eller förutse.

Följande och liknande omständigheter skall anses utgöra befrielsegrunder där de hindrar eller försvårar avtalets fullgörande: eldsvåda, krig, mobilisering, rekvisition,

beslag, valutarestriktioner, allmän varuknapphet, knapphet på transportmedel, strejk, lockout, elavbrott, inskränkningar i form av drivkraft samt fel i eller försening av leveranser från underleverantörer som har sin grund i sådan omständighet som avses i denna punkt eller andra omständigheter som part ej kan råda över, som antingen hindrar eller försvårar parts fullgörande i sådan grad, att det ej kan ske annat än till onormalt hög kostnad.

Tvist

Tvist kan lösas antingen av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN: <https://www.arn.se/>) som tillhandahåller ett kostnadsfritt förfarande, som privatpersoner kan utnyttja i tillfälle av tvist, eller European Commission Online Dispute Resolution (EU ODR: <https://ec.europa.eu/odr>). Vi har som policy att alltid följa ARN:s rekommendationer.

Allmänna Reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm

Tvist mellan företag avgörs av allmän domstol.

Massbeställningar

Vi förbehåller oss rätten att stoppa och kreditera massbeställningar eller beställningar från återförsäljare.

Nedladdning av våra Allmänna Köpvillkor som PDF

Här kan ni ladda ned våra uppdaterade Allmänna köpvillkor i PDF-format:
[allmanna-kopvillkor.pdf](#)