

BESTÄLLNINGS- OCH LEVERANSVILLKOR

för DuraSense AB:s ("DuraSense") DuraSense® profilprodukter samt tillbehör

1. Allmänt

- 1.1. Dessa försäljningsvillkor gäller för försäljning och leverans av DuraSense® profilprodukter samt tillbehör från DuraSense till konsument / privatperson (nedan "Kunden"). Villkoren omfattar beställning online via DuraSenses nätbutik, samt beställningar som görs per mail.
- 1.2. Avtal sluts mellan Kunden och DuraSense eller dess koncernbolag. Avtalsparterna anges i orderbekräftelsen.
- 1.3. DuraSense godtar inte beställningar från personer som är omyndiga (under 18 år).
- 1.4. Leveransområdet begränsas till destinationer i Sverige som kan nås med vägtransport via det allmänna vägnätet. För de fall som Kunden önskar få produkten levererad utanför leveransområdet måste Kunden kontakta DuraSense per telefon eller via mail för vidare instruktioner.

2. Personuppgifter

- 2.1. Kundens personuppgifter samlas och lagras i enlighet med DuraSenses policy för skydd av personuppgifter. För vidare information om policyn hänvisas till www.storaenso.com/en/privacy.

3. Produkter, beställningar och leveranser

- 3.1. Kunden kan beställa produkter via DuraSenses nätbutik eller per mail.
- 3.2. En beställning som har genomförts via DuraSenses nätbutik är bindande för Kunden vid genomfört köp i kassan. Detta gäller oavsett vald betalningsmetod.
- 3.3. När Kunden framställer en orderförfrågan via mail skickar DuraSense ett skriftligt erbjudande till Kunden som, om det accepteras av Kunden, utgör beställningen. Alla beställningar som inkommit via mail bekräftas skriftligen av DuraSense via en orderbekräftelse som skickas ut per mail till den mailadress som Kunden har angivit. Orderbekräftelsen är en bekräftelse på att ett bindande avtal om köp har ingåtts mellan DuraSense och Kunden.
- 3.4. Produktspecifikationer, priser, leveranstider och kostnader visas för Kunden under varje produkt i nätbutiken. Priset som anges är inklusive moms. Leveranstider som anges är preliminära.
- 3.5. Tillkommande fraktkostnader anges i utcheckningsprocessen före köp och framgår av totalsumman.
- 3.6. I händelse av att felaktigt pris anges i nätbutiken förbehåller sig DuraSense rätten att ändra detta i efterhand. Kunden kommer i sådana fall att bli tillfrågad om denne godtar att beställningen genomförs trots det ändrade priset.

3.7. DuraSense reserverar sig för prisändringar, slutförsäljning, lagerdifferenser, tekniska problem, ändringar av tekniska specifikationer, längd avvikelser på upp till 1,5mm per löpmeter och typografiska fel i nätbutiken. DuraSense förbehåller sig också rätten att ändra i produktinformation och priser utan föregående avisering. Bilder som förekommer i nätbutiken ska inte ses som exakta avbildningar av en viss produkt.

3.8. För leverans av trallprodukter och andra större leveranser finns två olika leveransalternativ:

3.8.1. Leverans med kranbil: Med detta leveransalternativ levereras produkterna till trottoar nära ytterport (lägenhet/flerfamiljshus) eller tomtgräns (villa). DuraSense tillser att avlastning av produkterna ombesörjs av leverantören.

3.8.2. Leverans med egen lossning: Med detta leveransalternativ förbinder sig Kunden att ha adekvat utrustning för att kunna lasta av ett helt paket från lastbil, t.ex. med hjälp av gaffeltruck, traktor, hjullastare eller liknande. Om kunden inte har erforderlig utrustning för lossning förbehåller sig DuraSense rätten att debitera Kunden för merkostnaden som uppstår i samband med ny utkörning av leveransen med kranbil samt övriga merkostnader som uppkommer i samband därmed.

3.9. Vid leverans av mindre paket, så som små produkter och tillbehör, kan leverans ske till paketombud för Kundens upphämtning.

3.10. I händelse av leveransproblem eller förseningar ska DuraSense omgående informera Kunden. DuraSense förbehåller sig rätten att dela upp leveransen av en beställning i delleveranser.

3.11. Kunden kommer att informeras om den beräknade leveransdagen då Kundens vara är bokad för upphämtning från DuraSense. Kunden kommer sedan informeras om beräknad tidpunkt för leveransen på leveransdagen. Det ankommer på Kunden att säkerställa att produkterna kan mottas vid den angivna leveranstidpunkten. Vid leveransen av produkterna måste Kunden kunna styrka sin identitet. Om produkten mottas av någon annan än Kunden måste mottagaren kunna uppvisa sin egen och Kundens legitimation för att styrka sin rätt att ta emot leveransen å Kundens vägnar.

3.12. Leveranser som inte tas emot av Kunden kommer att returneras till DuraSense och DuraSense kommer då att göra en återbetalning av erlagd köpesumma med avdrag för samtliga fraktkostnader (tur och retur).

4. Betalning

4.1. Alla beställningar som görs online via DuraSenses nätbutik betalas i nätbutiken när beställningen genomförs, eller annars genom de alternativa betalmetoder som visas i samband med betalningen.

4.2. Som Kund förbinder du dig att betala inom utsatt tid i enlighet med gällande villkor för valt betalsätt. Betalning efter förfallodatum kan leda till dröjsmålsavgifter och ränta.

4.3. Genom att beställa produkten godtar Kunden att alla betalningar för beställningar som görs genom DuraSenses nätbutik ska göras via den betaltjänstleverantör som verkar på uppdrag av och för DuraSenses räkning, herefter "Betaltjänstleverantören". Nyttjande av Betaltjänstleverantören är ett krav för att kunna beställa produkter från DuraSense via nätbutiken och Kunden måste acceptera Betaltjänstleverantörens allmänna försäljningsvillkor avseende betalning i samband med sin beställning.

4.4. Beställningar via mail faktureras separat av DuraSense.

5. Reklamation

5.1. Vid beställning från DuraSenses nätbutik eller per mail har kunden 3 års reklamationsrätt från den dagen då Kunden mottar produkten.

5.2. Kund som önskar att göra gällande att det föreligger fel i produkten ska så snart som möjligt efter att felet upptäckts kontakta kundtjänst per mail på adressen durasense.profiles@storaenso.com och härvid bifoga bevis (till exempel fotografier) på de fel som görs gällande. Reklamation måste göras inom skälig tid efter att Kunden upptäckt felet. Meddelande som lämnas inom två månader efter det att köparen märkt felet skall alltid anses ha lämnats i rätt tid.

5.3. Fel eller defekt produkt

5.3.1. DuraSense är ansvarig för sådana fel som anges i Konsumentköplagen (1990:932).

5.3.2. DuraSense är inte ansvarig för normalt slitage. Produktavvikelse som är vanliga, ofrånkomliga eller typiska givet produktens natur betraktas inte som produktfel. Detta inkluderar exempelvis avvikelser i vikt, färg, yta eller standardmässiga avvikelser i dimension och inkluderar även förändring i utseende såsom vittring eller blekning på grund av naturliga väderförhållanden.

5.3.3. DuraSense ska inte hållas ansvarig för defekter eller skador som uppstår till följd av 1) felaktig hantering eller installation av produkten; 2) felaktig användning, förvaring eller felaktigt underhåll av produkten; 3) underlåtenhet att följa DuraSenses instruktioner eller riktlinjer; 4) förändringar eller modifieringar som Kunden utför på produkten; 5) reparationer som Kunden eller tredje man utför på produkten utan tillåtelse; 6) felaktig användning, försummelse, onormal användning eller andra liknande omständigheter som kan hänföras till Kundens agerande, eller 7) produkterna för det fall där problemet med produkterna är direkt eller indirekt hänförligt till, eller direkt eller indirekt ett resultat av, en förändring av säkerhets- eller hälsomässiga eller andra lagregleringar, krav eller standarder som tillkommit efter tidpunkten för tillverkningen av produkterna.

5.3.4. Om Kunden visar att det föreligger fel i levererade produkter kommer DuraSense i första hand att byta

ut sådana produkter. I andra hand kommer DuraSense att göra prisavdrag som motsvarar felet.

5.3.5. Vid prisavdrag görs återbetalning via samma betalningsinstrument som med vilket betalningen erlades och detta sker utan ytterligare kostnad för Kunden.

5.4. Transportskada eller ej komplett leverans

5.4.1. Vid leverans av produkterna ankommer det på Kunden att kontrollera att leveransen motsvarar beställningen samt att vid en okulär besiktning säkerställa att produkterna inte har skadats under transporten. Kunden måste omedelbart meddela DuraSense om produktfel eller skador i samband med transporten, dock senast inom sju (7) dagar från leveransmottagandet. Om produkterna är skadade bör Kunden inte ta emot leveransen utan returnera produkterna omedelbart, göra en anteckning härom på transportörens fraktsedel och kontakta DuraSense via mail på adressen durasense.profiles@storaenso.com.

5.4.2. Vid leverans kontrollerar Kunden att antalet produkter verkar stämma överens med beställningen. Om en avvikelse identifieras bör Kunden inte ta emot leveransen utan returnera produkterna omedelbart, göra en anteckning härom på transportörens fraktsedel och kontakta DuraSense via mail på adressen durasense.profiles@storaenso.com.

5.4.3. Vid utredning av transportskada eller ej komplett leverans får produkten och dess emballage varken användas, flyttas eller slängas.

5.5. Återbetalning sker utan onödigt dröjsmål och aldrig senare än trettio (30) dagar efter det att DuraSense har mottagit produkterna eller, om denna tidpunkt infaller tidigare, trettio (30) dagar efter att DuraSense har erhållit erforderliga bevis på att de av Kunden returnerade produkterna har kommit DuraSense tillhanda.

5.6. Fraktkostnader återbetalas endast i de fall köpet hävs i sin helhet enligt gällande regler i Konsumentköplagen (1990:932).

6. Ångerrätt

6.1. Ångerrätt föreligger i enlighet med relevanta bestämmelser i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kunden har rätt att ångra sitt köp inom fjorton (14) dagar från dagen då produkterna levererats till Kunden. Ångerrätten gäller inte vid köp av produkter i termiskt behandlad träkärna och träfiberkompositsskinn eller för produkter som särskilt har tillverkats enligt Kundens anvisningar eller anpassats för den enskilda Kunden.

6.2. Om Kunden vill använda sin ångerrätt ska Kunden informera DuraSense om detta i skriftlig form, till exempel genom att skicka meddelande om detta till DuraSense via mejl. Kunden kan även använda blanketten för ångerrätt som tillhandahålls av DuraSenses kundtjänst. Om

Kunden inte använder blanketten för ångerrätt ska Kundens meddelande innehålla följande information: 1) ordernummer; 2) namn och kontaktuppgifter; samt 3) produktnummer och antalet produkter som återsänds.

- 6.3. Om Kunden utövat ångerrätten inom rätt tid kommer DuraSense att bekräfta utövandet av ångerrätt via mail till Kunden.
- 6.4. När Kunden ångrar köpet är denne ansvarig för kostnaden för att skicka tillbaka produkten. Kunden avsvaret för såväl direkta som indirekta kostnader som kan uppstå i samband med ångerrätten (som till exempel kostnad för nödvändiga förpackningsmaterial och frakt). Kunden är ansvarig för produkterna till dess att de kommer DuraSense tillhanda.
- 6.5. Frakt bokas alltid av DuraSense och Kunden kommer att få en fraketikett utskickad via mail. DuraSense kommer att bekräfta datum för frakten via mail. Beräknad tid för eventuell upphämtning meddelas samma dag som varorna hämtas. Kunden måste säkerställa att produkterna som ska skickas tillbaka kan hämtas vid trottoaren nära ytterport (lägenhet/flerfamiljshus) eller vid tomtgräns (villa) vid den tid som meddelats. Mindre paket lämnas av Kunden till postombud.
- 6.6. När produkterna hämtas eller lämnas för frakt måste de vara redo för transport. Produkterna ska skickas tillbaka i sina originalförpackningar, inklusive eventuella buntband och krymplast, och dessa ska vara i samma skick som vid mottagande av leveransen.
- 6.7. Om Kunden utövar sin ångerrätt ska Kunden ersätta DuraSense för värdeminskning på produkterna i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion. Samtliga kostnader som uppstår till följd av en olämplig paketering eller hantering av returpaketet eller av en hantering som på annat sätt som försvårar för returfrakten kommer att dras av från det belopp som återbetalas till Kunden.
- 6.8. DuraSense genomför återbetalning utan onödigt dröjsmål och aldrig senare än fjorton (14) dagar efter det att DuraSense har mottagit meddelande om att Kunden frånträder avtalet. Oaktat vad som angetts ovan behöver DuraSense dock inte genomföra återbetalning förrän, DuraSense mottagit de produkter som ångerrätten avser eller har erhållit erforderliga bevis på att dessa produkter har sänts åter till DuraSense .
- 6.9. Om produkterna inte har skickats till Kunden när Kunden utövar sin ångerrätt återbetalas den erlagda betalningen utan onödigt dröjsmål och inte senare än fjorton (14) dagar efter att DuraSense mottagit Kundens meddelande om utövande av ångerrätt. Återbetalning sker via samma betalningsinstrument som med vilket betalningen erlades och detta sker utan ytterligare kostnad för Kunden

7. Garanti

- 7.1. DuraSense erbjuder en 15-årig garanti för DuraSense® Trall som köps för bruk i privatbostad. Under denna period garanterar DuraSense Kunden att DuraSense® Trall inte kommer att vara behäftade med strukturella materialfel

såsom sprickor, flisor, förruttelse eller skador till följd av termiter eller svampangrepp. Garantin begränsas av den ansvarsbegränsning som anges under punkt 8 nedan.

- 7.2. Garantin gäller inte normalt slitage eller fel som uppstår till följd av felaktig användning eller installation samt vid de förhållanden och omständigheter som beskrivits i punkt 5.2.2. och 5.2.3. ovan.

8. Försening

- 8.1. DuraSense är inte ansvarig för försening som beror på Kunden eller något förhållande på Kundens sida. DuraSense ansvarar inte heller för försening på grund av omständighet som legat utanför DuraSenses kontroll.
- 8.2. Skulle en försening ske eller produkten vara skadad står inte DuraSense för eventuella kompensationer för kostnader för hantverkare. Kunden bör således inte boka hantverkare innan leverans skett och Kunden kontrollerat produkten.

9. Ansvarsbegränsning

- 9.1. DuraSenses ansvar för fel och dröjsmål är begränsat till vad som anges i Konsumentköplagen (1990:932).
- 9.2. Förutom vad som uttryckligen har angivits är andra underförstådda bestämmelser, villkor eller garantier avseende kvaliteten eller lämpligheten på de sålda produkterna eller deras lämplighet för visst ändamål uteslutna eller begränsade i den utsträckning som lagen tillåter.

10. Övrigt

- 10.1. Samtliga rättigheter till innehållet i nätbutiken tillhör DuraSense. Kopiering eller utnyttjande av innehåll, teknologi eller material från nätbutiken utan tillstånd från DuraSense är strikt förbjudet. Detta gäller dock med undantag för Kundens privata användning.
- 10.2. DuraSense förbehåller sig rätten att ändra innehållet i nätbutiken samt dessa allmänna avtalsvillkor. De vid var tid gällande allmänna avtalsvillkor finns tillgängliga i nätbutiken.
- 10.3. Dessa försäljningsvillkor, liksom alla transaktioner som ingås under dessa villkor, ska regleras, tolkas och verkställas enligt svensk rätt. Om tvist uppstår gällande innehållet i eller tolkningen av detta avtal eller försäljning under dessa villkor och tvisten inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna har Kunden rätt att vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden (<https://www.arn.se/konsument/>) eller till svensk domstol.

Hylte, Sverige 2022
DURASENSE AB