

FÖRSÄLJNINGS- OCH LEVERANSVILLKOR

Försäljnings- och leveransvillkor för köp gjorda på <https://se.ecco.com/sv-SE> (hädanefter kallad "Webbplatsen").

1 Introduktion

- 1.1 Webbplatsen ägs och drivs av: **ECCO (Sweden) AB**, registreringsnummer: 556987-6674, med säte på P.O. Box 252, SE-432 19 Varberg (hädanefter kallat "ECCO", "vi", "oss" och "vår"). ECCOs momsregistreringsnummer är **SE556987667401**.
- 1.2 Dessa försäljnings- och leveransvillkor gäller för köp och leverans av varor som säljs på Webbplatsen för leverans i Sverige. Om du vill köpa våra produkter och få dem levererade i ett annat land ska du gå till ECCOs webbplats för det aktuella landet (genom att välja det landet i rullgardinsmenyn på webbplatsen).

2 Beställning och inköp av produkter

2.1 Produkter

- 2.1.1 De produkter som vi säljer online visas på denna webbplats och omfattar, men är inte begränsade till, skor, väskor och skopreparat.

2.2 Inköp

- 2.2.1 Genom att lägga en beställning och klicka på knappen "Jag beställer och betalar" erbjuder du dig att köpa en produkt på och i enlighet med dessa försäljnings- och leveransvillkor.
- 2.2.2 För att kunna lägga en order hos oss måste du vara: (i) vara över 18 år, och (ii) inneha ett giltigt kredit- eller betalkort eller bankkonto, enligt vad som anges i punkt 2.5.
- 2.2.3 När du lägger en order bekräftar du att: (i) alla uppgifter som du lämnar till oss är sanna och korrekta, (ii) du är en behörig användare av det kreditkort, betalkort eller annan betalningsmetod som används för att göra din beställning; och (iii) det finns tillräckliga medel för att täcka det totala inköpspriset och leveranskostnaden om tillämpligt).
- 2.3 **Bekräftelse av din beställning och orderbekräftelse**
 - 2.3.1 När du gör en beställning kommer du att få ett bekräftelsemeddelande som bekräftar mottagandet av din beställning. **Detta e-postmeddelande är endast en bekräftelse på att vi har mottagit ditt erbjudande om att köpa en produkt och utgör inte ett godkännande av din beställning.**
 - 2.3.2 Ett avtal mellan oss om försäljning av varorna kommer inte att bildas förrän din beställning är klar att skickas, då vi skickar dig en orderbekräftelse via e-post samt faktura och leveransinformation. Avtalet ingås därför när vi skickar en orderbekräftelse till dig via e-post och/eller sms.

- 2.3.3 Du accepterar att all kommunikation som rör beställningen inklusive orderbekräftelse, faktura, leveransinformation etc. skickas via e-post.

2.4 **Pris och tillgänglighet**

- 2.4.1 Alla priser på de produkter som finns tillgängliga på Webbplatsen anges i SEK och inkluderar moms. För vissa beställningar kan du bli skyldig att betala en extra avgift för leverans, och värdet av sådan leverans ska meddelas dig innan du lägger din beställning.
- 2.4.2 Alla beställningar gäller i mån av tillgång och bekräftelse, eftersom det kan finnas sällsynta tillfällen då det inte är möjligt att fullgöra en beställning (t.ex. om två beställningar görs för exakt samma produkt och endast en är tillgänglig att skicka).
- 2.4.3 Vi förbehåller oss rätten att annullera en beställning när som helst innan ECCO accepterar beställningen om det inte är möjligt att leverera den beställda produkten och ECCO har en rimlig, giltig anledning till annulleringen. Du kommer att informeras om en sådan situation uppstår och eventuell betalning eller bokning som gjorts med ditt betalkort eller annat betalningsmedel kommer att återbetalas eller annulleras.
- 2.4.4 Vi kan från tid till annan erbjuda produkter som är i begränsad upplaga (dvs. sådana produkter kommer inte att finnas tillgängliga permanent eller på lång sikt). Detta innebär att om du vill byta ut eller framföra ett giltigt krav till oss avseende sådana produkter kommer det inte alltid att vara möjligt att leverera en identisk ersättningsprodukt, i vilket fall vi kommer att återbetala inköpspriset (och kostnaden för leverans till grundpris vid tidpunkten för beställningen) till dig istället.

2.5 **Betalning**

- 2.5.1 Information om din valda betalningsmetod måste lämnas till oss när du gör en beställning på Webbplatsen.
- 2.5.2 När vi tar emot din beställning utför vi en standardkontroll av förauktorisation för kredit- eller betalkort och för banköverföring gör vi en kontroll. Vi gör detta för att säkerställa att det finns tillräckligt med pengar för att genomföra transaktionen. Produkterna kommer inte att skickas förrän denna förhandsgodkännande eller kontroll har slutförts. Ditt kort kommer att debiteras när beställningen har accepterats och vi skickar dina produkter. Vid banköverföring debiteras ditt konto så snart beställningen har gjorts.
- 2.5.3 Vi accepterar följande kort: Visa, Visa Electron, Mastercard credit och Mastercard debit, samt Paypal och Klarna.
- 2.5.4 När du betalar med kredit- eller betalkort reserveras hela beloppet på ditt konto av oss och betalningen debiteras från ditt kort endast vid tidpunkten för leverans av dina produkter.
- 2.5.5 Din anslutning är alltid säker hos oss och krypterad med 256 bitars chiffer.
- 2.5.6 ECCO Online Shop använder 3D Secure Visa och Mastercard.

2.5.7 Av säkerhetsskäl lagrar vi inte någon betalningsinformation i vår databas.

2.6 Rabattkoder

2.6.1 Vi kan från tid till annan erbjuda kampanjrabattkoder, som kan gälla för alla eller vissa angivna köp som görs via Webbplatsen.

2.6.2 De villkor som gäller för eventuell användning av rabattkoder kommer att anges i samband med kampanjen.

3 Leverans

3.1 Vi försöker att skicka och leverera de beställda varorna till dig så snart som möjligt. Leveranstiderna kan dock variera beroende på tillgänglighet och alla garantier eller utfästelser om leveranstider gäller med förbehåll för eventuella förseningar till följd av postförseningar eller händelser utanför vår kontroll. Vi levererar kostnadsfritt inom Sverige.

3.2 Alla produkter som köps från Webbplatsen levereras i enlighet med ett leveransavtal. Tjänsteleverantörer enligt transportavtalet är DHL. Följaktligen övergår risken för förlust och äganderätt till sådana köpta produkter till dig vid leverans till dig på den adress som du har angett. Leverans sker inom 3 - 5 arbetsdagar efter att din beställning har accepterats av ECCO. Den tid som krävs för att de beställda varorna ska kunna levereras till dig inkluderar den tid som krävs för att förbereda de beställda varorna för leverans och den tid som krävs för att tjänsteleverantören ska kunna leverera varorna.

4 "Klicka och hämta" och "Klicka och reservera

4.1 Du kan reservera en produkt i en av våra fysiska butiker genom att använda alternativet "Klicka och reservera" på Webbplatsen när det alternativet är synligt i det aktuella landet. Du kan också använda alternativet "Click and Collect", varvid du gör ett online-erbjudande om att köpa produkten och den enda skillnaden mellan "Click and Collect" och online-försäljningsförfarandet är att du för "Click and Collect" hämtar ditt köp i den utsedda butiken.

4.2 När du reserverar en produkt genom att använda alternativet "Klicka och reservera" eller erbjuder dig att köpa en produkt genom att använda alternativet "Klicka och hämta", kommer du att få ett bekräftelsemeddelande som bekräftar mottagandet av din reservation. **Detta e-postmeddelande är endast en bekräftelse på att vi har mottagit din begäran om att antingen reservera en produkt eller ditt erbjudande om att köpa och utgör inte ett godkännande av din reservation/beställning eller en bekräftelse på att vi har den beställda produkten i lager i den valda fysiska butiken.**

4.3 När den eller de produkter som du har reserverat eller erbjudit dig att köpa är klara för dig i butiken, skickar vi ett e-postmeddelande till dig om att din reserverade eller köpta produkt nu är klar för dig i butiken. Vi reserverar din produkt i 7 dagar från datumet för det e-postmeddelande som avses i denna punkt 4.3.

4.4 Observera att för bokningar är det faktiska priset som ska betalas det pris som gäller vid den faktiska upphämtningstiden. För att dra nytta av den rabatt som är tillgänglig

vid tidpunkten för bokningen ber vi dig att hämta beställningen under kampanjperioden eller att slutföra transaktionen online genom att göra en beställning med omedelbar betalning.

5 Avbeställning och retur

- 5.1 Du kan avbeställa en order fram till dess att den skickas genom att kontakta vår kundtjänst (se kontaktuppgifter nedan under punkt 10). Om vi har tagit emot betalning kommer hela beloppet att återbetalas till dig via den ursprungliga betalningsmetoden.
- 5.2 När du handlar hos oss vill vi att du ska vara helt nöjd. Om du inte är nöjd med ett köp som gjorts på Webbplatsen kan du returnera de beställda varorna mot återbetalning av inköpspriset. Vi kan endast acceptera returer av produkter som köpts via Webbplatsen. Alla köp som gjorts via ett annat ECCO-försäljningsställe måste returneras till det ursprungliga inköpsstället.
- 5.3 Varje återbetalning som görs enligt dessa försäljnings- och leveransvillkor ska vara en återbetalning av det pris som betalats för produkten och (om produkten levererades till dig) kostnaden för leverans till grundpris vid tidpunkten för beställningen.
- 5.4 Du kan returnera din vara till oss inom 30 dagar genom att skicka varan till:
- ECCO (Poland) Sp. z o.o.
ul. Sokołowska 24
05-806 Sokółów
Polen
- 5.5 Tidsfristen på 30 dagar räknas från det datum då de beställda varorna framgångsrikt har levererats till dig.
- 5.6 Din begäran om att returnera en vara kan skickas till oss i vilken form som helst och med vilket korrespondensmedel som helst. Du kan också använda det returformulär som bifogas dessa försäljnings- och leveransvillkor, och vi kommer att bekräfta mottagandet av varje returformulär. Du bör skicka varorna inom 14 dagar räknat från dagen för begäran om att returnera dessa varor.
- 5.7 Vi kommer att återbetala inköpspriset för de returnerade varorna till den ursprungliga betalningsmetoden inom 14 dagar från det datum då vi: (i) ta emot de returnerade varorna, eller (ii) ta emot bevis från dig på att du har skickat varorna, beroende på vilket som inträffar först. Du kommer att meddelas via e-post när denna återbetalning har skett.
- 5.8 För att påskynda återlämnandet och återbetalningen av köpeskillingen kan du tillämpa vårt returförfarande:

Det enklaste sättet att returnera en vara:

Steg 1: Packa tillbaka dina försändelser i den ursprungliga skokartongen eller annan originalförpackning utan några postala etiketter.

Steg 2: Logga in på vår returportal. Du behöver ditt ordernummer och din e-postadress. Ordernumret finns i e-postmeddelandet med orderbekräftelsen.

Steg 3: Skriv ut den etikett som genererats i portalen. Etiketten finns också i det e-postmeddelande med returbekräftelse som du får när du har behandlat din retur i portalen

Steg 4: Fäst den förbetalda returetiketten på din låda/påse (placera inte den förbetalda returetiketten på den ursprungliga skokartongen eller annan originalförpackning).

Steg 5: Leverera paketet till ditt närmaste DHL-utlämningsställe. Du kan hitta närmaste inlämningsställe på: <https://www.dhl.com/global-en/home/our-divisions/ecommerce-solutions/europe/dhl-finder.html>.

5.9 Returer kan ta tid

- 5.9.1 Det kan ta cirka 10 dagar för oss att ta emot din retur till vårt lager. Vi rekommenderar starkt att du använder vår förbetalda returetikett och att du sparar kvittot som bevis på portot.
- 5.9.2 Din bankinstitution kan behöva ytterligare dagar för att återbetala ditt konto när de har mottagit betalningen från oss.
- 5.9.3 Observera att om du inte använder den medföljande förbetalda returetiketten är du ansvarig för förlust av eller skada på varorna tills de når oss på den angivna returadressen.
- 5.9.4 Om du inte använder den medföljande förbetalda returetiketten för att returnera varorna, är du skyldig att täcka den direkta kostnaden för att returnera varorna. Vi ansvarar för returfraktkostnader om vi har skickat felaktiga eller defekta varor till dig.
- 5.9.5 De returnerade varorna ska endast användas för att verifiera deras karaktär, egenskaper och funktionalitet. Du får prova produkterna, men du får bara hantera dem som du skulle göra i en butik. Om du returnerar en vara som du har använt mer än vad som är tillåtet enligt denna punkt 5.9.5. Vi kan inte återbetala dig.
- 5.9.6 Om du får en defekt eller felaktig vara eller ett skadat paket med saknade föremål ber vi dig att tillhandahålla fotografisk bevisning. Skicka gärna ett foto till vår kundtjänst så att vi kan undersöka saken närmare (se kontaktuppgifter nedan under punkt 10).
- 5.9.7 Vi återbetalar din betalning i enlighet med dina instruktioner i returformuläret. Vi kan endast göra en återbetalning till samma kort som användes vid det ursprungliga köpet. Vi har inte äganderätt till de returnerade produkterna förrän varan anländer till den angivna returadressen. Alternativa returpolicyer kan gälla för vissa produkter och produktlinjer, och sådana policyer kommer att meddelas dig innan du köper någon produkt som omfattas av sådana policyer.
- 5.9.8 Om du har några frågor om vår returprocess, vänligen kontakta Customer Care (se kontaktuppgifter nedan under punkt 10).

6 Produktgaranti och hantering av reklamationer

6.1 Vi är skyldiga att leverera de beställda varorna till dig utan några defekter och i enlighet med dessa försäljnings- och leveransvillkor.

6.2 Om den beställda varan är felaktig har du vissa rättigheter enligt den svenska konsumentköplagen från 2022. I första hand har du rätt till:

(a) kräva utbyte av den defekta produkten mot en produkt som är fri från defekter; eller

(b) kräva att vi avhjälpel felet eller felen

Skyldigheten att återbetala försäljningspriset gäller endast om konsumenten häver avtalet (vilket förutsätter att felet är väsentligt).

6.3 Med förbehåll för punkt 6.4 har du inte rätt att begära återbetalning om vi omedelbart och utan oskäligt besvär byter ut den defekta produkten mot en felfri eller omedelbart avhjälpel felet, på din begäran eller med ditt samtycke.

6.4 Punkt 6.3 gäller inte om produkten redan har bytts ut eller reparerats av oss, eller om vi inte har fullgjort vår skyldighet att byta ut produkten mot en felfri produkt eller avhjälpel felet när du har begärt det.

6.5 Om det är omöjligt att avhjälpel felet och få produkten att överensstämma med avtalet eller om det medför oproportionerliga kostnader jämfört med att tillhandahålla en ersättningsprodukt, får vi ersätta den felaktiga produkten med en produkt som är fri från fel, oavsett din begäran i detta avseende.

6.6 Om du har ett klagomål angående de produkter du har fått, vänligen kontakta vår kundtjänst (se kontaktuppgifter nedan under punkt 10) så kommer de att informera dig om hur du ska gå tillväga och vilken information vi behöver för att kunna behandla ditt klagomål.

6.7 Vi kommer att bekräfta mottagandet av ditt klagomål och svara på ditt klagomål inom 14 dagar.

6.8 Du har alltid rätt att reklamera felaktiga produkter inom tre (3) år från det att du mottagit produkterna, förutsatt att du meddelar oss om felet inom skälig tid efter att du upptäckt felet. Om en produkt som du har returnerat visar sig vara defekt kommer vi att göra en fullständig [återbetalning] som motsvarar ditt inköpspris för produkten, inklusive eventuella leveranskostnader. För att en vara ska anses vara defekt måste felet ha uppstått före försäljningstillfället. Om du reklamerar en felaktig produkt inom två (2) år från försäljningsdatumet, anses felet ha uppstått före försäljningsdatumet, om inte annat bevisas av oss. Om reklamationen görs mer än två (2) år efter försäljningsdatumet är du dock skyldig att lägga fram bevis som visar att felet uppstod före försäljningsdatumet. Om du vill lämna in ett klagomål hittar du våra kontaktuppgifter i punkt 10 nedan.

7 Personlig information/integritetspolicy

- 7.1 Vänligen se vår integritetspolicy (som kan läsas här): <https://se.ecco.com/sv-SE/CustomerCare/Privacy-Policy> för information om vilken information vi samlar in och behandlar om dig när vi hanterar dina beställningar och om dina rättigheter som registrerad.

8 Tillämplig lag och forum

- 8.1 Dessa försäljnings- och leveransvillkor ska regleras av och tolkas i enlighet med svensk lag, utan beaktande av dess bestämmelser om lagkonflikter. En tryckt version av dessa Försäljnings- och leveransvillkor kommer att tillåtas i rättsliga och administrativa förfaranden som baseras på eller hänför sig till dessa Försäljnings- och leveransvillkor i samma utsträckning och på samma villkor som andra affärsdokument och register som ursprungligen genererats och underhållits i tryckt form.
- 8.2 Alla tvister eller anspråk som uppstår på grund av eller i samband med dessa försäljnings- och leveransvillkor eller ditt köp av produkter från webbplatsen ska avgöras av behöriga domstolar i Sverige.

9 Alternativa metoder för tvistlösning

- 9.1 Det är frivilligt att använda alternativa metoder för tvistlösning. Nedanstående bestämmelser har endast informativ karaktär och utgör inte någon skyldighet vare sig för dig eller för ECCO.
- 9.2 Om vi inte lyckas hitta en tillfredsställande lösning kan du lämna in ett klagomål till Allmänna reklamationsnämnden via www.arn.se. Du kan också vända dig till Europeiska kommissionens online-tvistlösning för att registrera ditt klagomål: <http://ec.europa.eu/odr> Denna portal kan vara relevant när du bor i ett annat EU-land. När du skickar in ett klagomål ber vi dig ange vår e-postadress [] kundtjanst.se@eu.ecco.com

10 Kontaktuppgifter

- 10.1 Kontaktuppgifter Kundtjänst:

Telefonnummer +46 8121117 94, eller

E-post: kundtjanst.se@eu.ecco.com

Adress: ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Polen, att: Kundtjänst

11. Returformulär

(Fyll i och skicka tillbaka detta formulär endast om du vill frånträda avtalet)

Till ECCO (Poland) Sp. Z.o.o., ul. Sokołowska 24, 05-806 Sokołów, Polen:

Jag/vi (*) meddelar härmed att jag/vi (*) frånträder mitt/vårt (*) avtal om försäljning av följande varor:

beställd den (*) / mottagen den (*);

- Konsumentens/konsumenternas namn;

- Konsumentens (konsumenternas) adress;

- Konsumentens (konsumenternas) underskrift;

datum:

(*) komplettera i förekommande fall

Senast uppdaterad: 12/2024