

Allmänna försäljningsvillkor och leveransbestämmelser

Tillämpningsområden

Dessa allmänna försäljningsvillkor och leveransbestämmelser är tillämpliga när en privatkonsument (fortsättningsvis benämnt ("kunden")) beställer varor eller tjänster utav AB Lindhs Rollo Persienner och Markiser, Flöjelbergsgatan 8A, 431 37 Mölndal, organisationsnummer 559035-3925 (benämns härnäst ("Lindhs Rollo") i detta dokument). För att se våra allmänna försäljningsvillkor som reglerar köp av varor eller tjänster mellan företag och Lindhs Rollo var vänlig att se ett annat dokument.

Inför kundens beställning

För att visa upp de varor som Lindhs Rollo tillhandahåller har vi en butik med tillhörande utställning där många av våra produkter sitter installerade. Lindhs Rollo erbjuder även bilder och texter med information på vår hemsida www.lindhsrollo.se samt att vi även kan erbjuda produktkataloger och informationsblad både i tryck och digitalt format. Observera att utseendet på den verkliga produkten kan skilja sig från framställning på bild. Lindhs Rollo reserverar även sig mot eventuella tryckfel i dessa produktkataloger samt informationsblad.

Lindhs Rollo erbjuder hembesök för konsultation hos kunden inom vårt normala (Göteborg, Kungälv, Ale, Lerum, Partille, Härryda, Mölndal, Stenungssund, Orust, Tjörn, Öckerö, Alingsås, Bollebygd och Kungsbacka) upptagningsområde. Detta hembesök är generellt sätt kostnadsfritt för kunden i de fall kunden önskar få hjälp med installation av Lindhs Rollo men det kan under vissa förhållanden debiteras i enlighet med Lindhs Rollos gällande prislista. Exempel på fall när kostnader för detta hembesök debiteras är:

- Om kunden inte är på plats på avtalad tid vilket gör att Lindhs Rollo inte kan utföra det vi kommit överens om.
- Om Lindhs Rollo direkt på plats avhjälp det problem som kunden kontaktade oss med anledning av (dvs att Lindhs Rollo utför ett servicearbete).
- Om kunden under beställningsprocessen väljer att den inte önskar installation av Lindhs Rollo utan önskar köpa produkterna av Lindhs Rollo men installera produkterna själv.

Beställning

Vänligen kontrollera att informationen som är uppgiven om dig som kund (namn, adress och kontaktuppgifter) i offerter samt orderbekräftelser är korrekt. Om informationen om dig inte är korrekt kan det leda till att du inte erhåller nödvändig kommunikationen från Lindhs Rollo angående ditt köp. Ett exempel på detta är kommunikation kring leveranstider. Om du som kund inte mottagit din offert eller orderbekräftelse, var vänlig att kontakta Lindhs Rollo och säkerställ att Lindhs Rollo har korrekta kontaktuppgifter till dig.

En beställning ska göras skriftligen. Efter att kunden gjort en beställning hos Lindhs

Rollo kommunicerar Lindhs Rollo en skriftlig orderbekräftelse till kunden. I denna orderbekräftelse beskrivs omfattningen av leveransen. I detta skede är det viktigt att kunden granskar orderbekräftelsen så att den stämmer med vad kunden önskar beställa. Eftersom Lindhs Rollo till största del arbetar med specialtillverkade varor finns det i de flesta fall inte möjlighet för en kund att returnera sitt köp eller använda sig av ångerrätten, vilket gör det extra viktigt att granska orderbekräftelsen.

Förändringar av beställning

Eventuella förändringar av en beställning måste kommuniceras skriftligen och kunden behöver dessutom ha erhållit en skriftlig bekräftelse på att dessa är accepterade av Lindhs Rollo för att förändringen ska vara giltig. Förändringar som tillkommit på annat sätt och som medför kostnader för Lindhs Rollo i form av merarbete eller överblivet material kommer att faktureras enligt Lindhs Rollos gällande prislista.

Prisangivelser

Alla priser är presenterade inklusive moms om inget annat anges.

Vanligen innehåller våra offerter och orderbekräftelse enbart fasta prisangivelser på våra varor eller tjänster. Ibland lämpar sig dock inte fasta prisangivelser, t.ex. kan det vara svårt att på förhand bedöma hur långt tid ett arbete tar. Offerten eller orderbekräftelsen kan då innehålla texter i stil med att arbetet debiteras på löpande räkning. Detta innebär att kostnaden kommer att variera i relation till hur långt tid arbetet tar. Det kan också innebära att kostnader för material och resor tillkommer.

Ett riktpreis eller ett ungefärligt pris som har kommunicerats av Lindhs Rollo på ett annat sätt än genom ett skriftligt dokument benämnt offert kan väsentligt skilja sig från priset som i ett senare skede presenteras på en offert, orderbekräftelse eller faktura. Skäl till detta kan exempelvis vara att prislistan mellan förfrågningstillfällena har ändrats eller att specifikationerna på varan eller tjänsten kan vara annorlunda (t.ex. mått, färg, modell, styrning eller andra förutsättningar för produktion och/eller Installation av produkten).

Prislista för tillkommande eller löpande kostnader

I de fall ett arbete sker på löpande räkning eller kostnader tillkommer i övrigt följer här en prislista på de vanligaste kostnaderna.

Beskrivning	Pris inkl. moms	Enhet eller logik
Arbetstid och restid för installatör	838kr	Per person per påbörjad timma
Arbetstid för produktionspersonal	752kr	Per person per påbörjad timma
Servicebilskostnad	755kr	Per resa där resvägen är maximalt 20 minuter enkel resväg från Lindhs Rollos lokaler kostnad för en servicetekniker.
Kostnader för längre resvägar debiteras enligt följande logik	7kr/km + kostnad för restid enligt ovan.	Observera att kostnaden debiteras för både tur och retur resa.
Inhyrda tjänster t. ex. elektriker	Påslag på 12%	Kostnaden från tjänsteleverantören till Lindhs Rollo samt ett påslag på 12% för att täcka administration och risk.

Köpevillkor

Försäljning till minderåriga (under 18 år) godkänns ej utan målsmans skriftliga godkännande.

Vid samtliga fall där betalningen inte avses göras i förskott behöver kunden identifiera sig genom att kunna uppvisa legitimation.

Lindhs Rollo förbehåller sig rätten att ta kreditupplysning på kunden.

I samtliga fall där Lindhs Rollo anser att det är lämpligt äger bolaget rätten att begära förskottsbetalning. Tidpunkten för erläggande av förskottsbetalningen och storleken på denna kommuniceras av Lindhs Rollo och kopplas till faktorer som bekräftelse, produktionsstart och leverans av en beställning.

Lindhs Rollo reserverar sig mot fel i prislistan. Rätt till ändringar förbehålls om det är ett uppenbart felaktigt pris som är angett på orderbekräftelsen.

Betalningsvillkor

Vilket betalningsmedel som gäller för en order beslutas under försäljningsprocessen och står angivet på offerten samt orderbekräftelsen. Betalningsmedel som Lindhs Rollo accepterar är: betalning mot faktura, betalning med av Lindhs Rollo godkända betalkort, betalning med swish och betalning med kontanter (SEK). Utöver dessa betalningsmedel har Lindhs Rollo även ett samarbete med Wasa Kredit där vi kan erbjuda våra kunder olika avbetalningslösningar.

När det gäller fakturabetalning för privatpersoner gäller som standard en betalningsfrist på 10 dagar netto om inget annat är avtalat. Om inte annat har överenskommit skickas fakturan med mail till kundens mailadress som står angiven på orderbekräftelsen. Lindhs Rollo förbehåller sig rätten att debitera en faktureringsavgift på 50 kronor om fakturan skickas via post.

Betalningen ska på förfalldatumet ha erlagts till hänvisat bankgirokonto. Vid avsaknad av fullständig betalning när förfalldatumet passerat förbehåller sig Lindhs Rollo rätten att debitera en påminnelseavgift på 60 kronor. Lindhs Rollo skall därtill ersättas för dröjsmålsränta för perioden mellan att förfalldatumet passerat tills dess full betalning har erlagts. Dröjsmålsräntan ska beräknas enligt Riksbankens referensränta med ett tillägg på 8 procentenheter. Skulle betalning utebli även efter betalningspåminnelse lämnas ärendet över till annan aktör för indrivning. Kunden är då skyldig att betala samtliga relaterade omkostnader.

Äganderättsförbehåll

Lindhs Rollo äger alla produkter tills dess att hela det överenskomna beloppet är betalt.

Leveranssätt

I offert samt orderbekräftelse anges det överenskomna leveranssättet. Leveranssätt som Lindhs Rollo erbjuder är: installation på en angiven leveransadress, leverans av Lindhs Rollo (utan installation) till en angiven leveransadress, leverans av tredje part (t. ex. ett fraktbolag) till en angiven leveransadress eller uthämtning på plats hos Lindhs Rollo.

Leveranstid

Hur långt tid det dröjer från lagd beställning till slutförd leverans beror på många olika faktorer. Exempel på faktorer är tid på året, lagerstatus, typ av vara eller tjänst, med mera. Ungefärlig normal leveranstid är 5-40 arbetsdagar. Om du som kund inför din beställning är intresserad av en mer snäv leveranstidsuppskattning är du välkommen att tillfråga oss.

Installation och leverans

Om det överenskomna leveranssättet är installation eller leverans av Lindhs Rollo bokar Lindhs Rollo in en leveransdag samt tidsintervall med kunden. Denna leveransdag samt tidsintervall framgår på orderbekräftelsen. I vissa fall finns enbart en leveransvecka angiven på orderbekräftelsen och detta innebär att installationsdagen ännu inte är bokad.

I de fall Lindhs Rollo behöver boka om leveransdag och tid kontaktas kunden med en ny föreslagen leveransdag och tid. Säsongspåverkan och andra faktorer som Lindhs Rollo inte kan råda över kan försena leveranstiderna.

Om kunden har särskilda önskemål eller inte kan vara tillgänglig på den förslagna tiden så senareläggs leveransen. Det är alltid kundens ansvar att säkerställa att installationen kan utföras vid bokad dag och tid, samt att eventuella överenskomna ålägganden på kunden är utförda. Vid leverans och installation är det viktigt att kunden är tillgänglig och behjälplig. Det är upp till kunden att säkerställa att arbetsplatsen är tillgänglig och fri från lösa inventarier. Lindhs Rollo tar inte ansvar för förutsättningar som inte beskrivits eller som upptäcks först i samband med installation. Specifika riktlinjer och bestämmelser från föreningar, organisationer och glastillverkare måste tillhandahållas av kunden innan beställning görs. Lindhs Rollo förbehåller sig rätten att debitera för alla merkostnader för tillkommande arbetstid, material samt resor (enligt gällande prislista) som är hänförliga till ovanstående stycke. Exempel på sådana merkostnader som kan uppkomma för kunden är om kunden inte är hemma på avtalad tid för installation och hela eller delar av arbetet därav inte kan utföras. Ett annat exempel är om kunden avbokar eller ombokar ett besök kort inpå avtalad tid för installation.

Om kunden senarelägger det bokade leveransdatumet i betydande omfattning förbehåller Lindhs Rollo sig rätten att debitera kostnader som med anledning av detta uppstår för Lindhs Rollo. Kostnaderna kan utgöras exempelvis av lagerhållningskostnader samt räntekostnader. Om avtalad leveranstidpunkt

senareläggs av kunden förbehåller sig Lindhs Rollo rätten att ändå debitera kostnaden för ordern i enlighet med den avtalade leveranstidpunkten.

Leverans av tredje part

Villkor i nedanstående avsnitt gäller i de fall varor skickas med tredje part. En fraktkostnad tillkommer alltid om inte annat har överenskommits och denna kan efterfaktureras. Lindhs Rollo kan erbjuda leverans med tredje part inom Sverige. Dessa leveranser sker på olika sätt beroende på vad som överenskommits. Små försändelser som ryms i kuvert skickas generellt med postnord. Är kollit större anlitas en annan aktör för att transportera kollit. Kollit transporteras antingen till en plats där kunden får hämta ut det eller till kundens angivna leveransadress. Har du som kund preferenser gällande detta är det viktigt att du hör av dig och framför dessa så kommer Lindhs Rollo att hjälpa dig.

För leveranser av tredje part där kunden önskar leverans till en angiven leveransadress finns kravet att vägen fram till adressen måste vara farbar för en lastbil samt att fri höjd behöver vara 4,5 m. Efter att Lindhs Rollo bokat in din frakt kontaktar speditören dig med besked kring leveransprocessen.

Merkostnader för transporter som uppstår under processens gång debiteras kunden. Exempel på sådana kostnader kan vara att leveransen ej kan utföras för att kunden uppgett oriktiga eller ofullständiga adress- eller kontaktuppgifter, att kunden inte hämtar ut ett kolli inom angiven tidsram eller att kunden inte är på plats på tidpunkt som kunden och leveransbolaget kommit överens om.

Om avtalad leveranstidpunkt senareläggs av kunden förbehåller sig Lindhs Rollo rätten att ändå debitera kostnaden för varorna på avtalad leveransvecka. Vidare förbehåller sig Lindhs Rollo rätten att debitera kostnader som med denna senareläggning uppstår för Lindhs Rollo. Kostnaderna kan utgöras exempelvis av lagerhållningskostnader samt räntekostnader.

Uthämtning hos Lindhs Rollo

Produkter kan utkvitteras i Lindhs Rollos butik på Flöjelbergsgatan 8A i Mölndal utan extra kostnad. Om kunden har beställt en order som ska hämtas ut hos Lindhs Rollo så ansvarar kunden alltid själv för att angivna specifikationer (t.ex. mått, färg, modell, tyg m.m.) stämmer överens med orderbekräftelsen.

Mottagningskontroll

Vid leverans av tredje part är det viktigt att du som kund utför en mottagningskontroll av kollit när du mottar detta. Skulle det finnas synliga skador på emballage eller godset behöver du som kund skriftligen informera transportören om detta. Denna information ska Levereras till transportören på det sätt som deras rutiner beskriver.

Det är även viktigt att du vid uthämtning av en order på plats hos Lindhs Rollo utför en mottagningskontroll. Skulle det på ett kolli finnas en synlig skada måste detta skriftligen

dokumenteras och skriftligen bekräftas av Lindhs Rollos personal.

Likaså ska leveransens omfattning kontrolleras så att inget fattas och så att leveransen i övrigt överensstämmer med orderbekräftelsen. Så snart som möjligt efter leveransmottagning skall godset packas upp och besiktigas. Kunden har således undersökningsplikt.

Skador och fel som upptäcks först när godset packats upp ska anmälas av kunden till Lindhs Rollo samt eventuell transportör innan produkten installeras eller används och senast inom fyra (4) dagar efter leveransmottagningen. Skadade produkter får inte installeras utan godkännande av Lindhs Rollo och måste lagras tills utredning är klar. Transportskadad vara som är installerad eller använd går inte att reklamera.

Ångerrätt samt returer

Ångerrätten gäller inte beställningsvaror, varor som ej lagerförs av Lindhs Rollo eller varor vilka är specialtillverkade. En order innehållande ovanstående går därmed inte att makulera eller ändra.

Du har alltid 14 dagars ångerrätt på lagerförda produkter när du handlar av oss från dagen du mottagit varan. Returfrakt tillkommer om inget annat anges. Vid retur ansvarar kunden för varan ända tills Lindhs Rollo har mottagit den. Vid en retur av en vara ska varan returneras i originalförpackning. Varan får inte vara använd och måste vara komplett samt utan skador.

Vid en retur av en vara som redan betalats av kunden och där returen följer ovan uppsatta villkor så åtar sig Lindhs Rollo att inom skälig tid återbetala kunden beloppet som kunden betalat till Lindhs Rollo för varan. Denna återbetalning sker enligt huvudregeln på samma betalningssätt som Lindhs Rollo ursprungligen mottagit betalningen från kunden.

Reklamation

Kunden har 3 år på sig att reklamera en vara eller tjänst. Reklamation kan alltid göras vid ursprungliga fel och/eller om resultatet inte motsvarar det ni kommit överens om. Reklamationen ska anmälas inom skälig tid från det att du har upptäckt felet (inom 2 månader är alltid skälig tid).

Vid ansökan om reklamation ska följande uppgifter lämnas skriftligen: Order- eller fakturanummer, vilken artikel samt orsak till ansökan. Fotodokumentation ska bifogas på synliga fel för att reklamationen ska kunna hanteras. Reklamationsanmälan behandlas inom skälig tid. Lindhs Rollo återkopplar med vilken åtgärd som kommer att vidtas.

Garantivillkor

Utöver reklamationsrätten lämnar Lindhs Rollo garantier på merparten utav alla produkter och tjänster vi tillhandahåller. Var vänligen att se Lindhs Rollos garantivillkor

för privatkonsumenter.

Felaktiga reklimations- och garantianspråk

Om ett anspråk om felavhjälpning framförs till Lindhs Rollo i form av ett reklimations- eller garantianspråk och det under felavhjälpningsprocessen framkommer att ärendet inte kan definieras som ett sådant kommer Lindhs Rollo att debitera kunden de kostnader som uppstått för Lindhs Rollo i enlighet med den gällande prislistan. Ett exempel på detta är om kunden inte följt skötselanvisning eller manual för en produkt och ett problem därav har uppstått.

Tvist

Vid eventuell tvist åtar Lindhs Rollo sig att följa Allmänna reklimationsnämndens rekommendationer.