

Allmänna villkor med kundinformation för Onlinehandläggning av reparationer i myKärchers kundportal

1. OMFATTNING

1.1. Dessa allmänna villkor (nedan kallade "Ts&Cs") för Kärcher Sverige, Tagenevägen 31, 425 37 Hisings Kärra, tfn: +46 31577300, e-post: info@kärcher.se (nedan kallad Kärcher), gäller alla reparationsorder som en konsument eller företagare (nedan kallad "Kunden") har lagt gällande reparation av Kärchers utrustning. Införande av Kundens egna villkor, såvida inget annat överenskommit, är härmed uteslutet.

1.2. Kärcher-produkter är produkter som säljs under varumärket Kärcher.

1.3. En konsument i den mening som avses i dessa TS&C:s avser varje fysisk person som ingår en juridisk transaktion för ändamål som inte i första hand kan hänföras till dessas handel, verksamhet eller yrke. En företagare i den mening som avses i dessa TS&C:s avser en fysisk eller juridisk person eller ett partnerskap med en juridisk person som, när hen ingår en juridisk transaktion, agerar i utövandet av sitt företag, sin verksamhet eller sitt yrke

2. INGÅENDE AV AVTALET

2.1. Efter att ha fastställt produkttyp och felbeskrivning erbjuder vi reparation av din Kärcher-produkt. Om din Kärcher-produkt är mindre än två år gammal är reparationen gratis för dig. Om din Kärcher-produkt är äldre än två år erbjuder vi reparationen till ett fast pris. Det fasta priset omfattar hela reparationsomfattningen inklusive standardtillbehör (förutom ytregöraren T-Racer och/eller slangvinda) inklusive frakt. Det fasta reparationspriset gäller produkter som det inte förekommer någon total ekonomisk förlust för. Beräkningen för reparation av specialtillbehör baseras på tid och arbete.

2.2. Kunden kan skicka in reparationsordern via onlineorderformuläret som är integrerat i onlinereparationshandläggningen. Då kan kunden skapa ett juridiskt bindande avtalserbjudande gällande den Kärcher-produkt som ska repareras genom att klicka på knappen Fullständig reparationsorder efter att ha specificerat produkttyp och felbeskrivning

2.3. När ett erbjudande skickas via onlineorderformuläret lagras avtalstexten av oss och skickas till kunden i textformat (t.ex. e-post eller post) utöver dessa TS&C:s efter att kundens reparationsorder har skickats. Dessutom arkiveras avtalstexten - utan TS&C:s - i myKärchers kundportal och kan kostnadsfritt hämtas av Kunden via hans lösenordsskyddade myKärcher-kundkonto efter att ha angett aktuella inloggningsuppgifter.

2.4. Innan onlinereparationsordern skickas in via onlineorderformuläret kan kunden när som helst korrigera sina poster med hjälp av backstegstangenten och de vanliga tangentbords- och musfunktionerna. Dessutom visas alla poster igen i ett bekräftelsefönster innan reparationsordern skickas in bindande och kan även korrigeras där genom att trycka på backstegsknappen.

2.5. Som alternativ kan kunden placera sin reparationsorder verbalt tillsammans med en Kärcher-anställd om kunden inte själv har möjlighet att fylla i onlinebeställningsformuläret. Då erbjuds kunden en reparations-tjänst till fast pris efter att ha fastställt produkttyp och identifierat orsaken till felet. Detta erbjudande kan kunden acceptera juridiskt bindande med en muntlig förklaring om godkännande.

2.6. Efter mottagandet av din Kärcher-produkt kontrollerar vi som en del av mottagningskontrollen på vår anläggning om det finns ett garantianspråk. Garantianspråk finns inte om - den Kärcher-produkt du har skickat in är äldre än två år, eller - om skadorna på den Kärcher-produkt du har skickat orsakades av felaktig användning av din Kärcher-produkt. Om vi får reda på att det inte finns något garantianspråk erbjuder vi oss att reparera din Kärcher-produkt till ett fast pris. Om vi inte får ett åtagande att acceptera reparationskostnaderna eller något svar från dig inom 14 dagar returnerar vi din Kärcher-produkt på din bekostnad utan att reparera den.

2.7. Om det inte finns något garantianspråk och vi vid mottagandekontrollen upptäcker att det föreligger en total ekonomisk förlust som förhindrar en reparation, kommer vi att erbjuda att gratis skrota produkten åt dig. Om vi inte får samtycke till att skrota produkten eller något svar alls från dig inom 14 dagar, returnerar vi din Kärcher-produkt på din bekostnad utan att reparera den.

2.8. Om du inte har bifogat ett inköpsbevis som bevisar åldern på din produkt, kommer vi att begära att du skickar in detta bevis inom 14 dagar. Om vi inte får något giltigt bevis på åldern på din Kärcher-produkt eller inte får något svar alls från dig inom tidsfristen, returnerar vi din Kärcher-produkt på din bekostnad utan att reparera den.

2.9. Avtalet kan endast ingås på svenska

2.10. Reparationsprocessen och kommunikationen sker vanligtvis via e-post. Kunden ska se till att den e-postadress som hen anger för reparationsprocessen är korrekt, så att e-postmeddelanden som skickas av Kärcher kan tas emot på denna adress. I synnerhet när spamfilter används måste kunden se till att alla e-postmeddelanden som skickas av Kärcher eller av tredje part som uppdragits att utföra reparationshandläggningen kan levereras.

3. ÅNGERRÄTT

Konsumenter har generellt sett ångerrätt. Mer information om ångerrätten finns i informationen om utövandet av ångerrätten.

Kunden har rätt att ångra sitt köp och därmed säga upp detta avtal utan att ange någon anledning. Ångerfristen löper ut när kunden samtyckt till att tjänsten börjar utföras, när reparationen påbörjats har kunden inte längre rätt att idka ångerrätt. Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler 11 § 1.

4. PRISER OCH BETALNINGSVILLKOR

4.1. Alla priser är inkl. moms och frakt.

4.2. Den enda tillgängliga betalningsmetoden är betalning vid fakturering. Fakturabeloppet förfaller inom 15 dagar, om inte annat överenskommit.

4.3. Kärcher har en panträtt på den reparerade Kärcher-produkten för de anspråk som härrör från reparationsordern om vi har kommit i besittning av denna under tillverkningen eller för reparationsändamål.

5. VILLKOR FÖR RETURER

5.1. Din Kärcher-produkt returneras via frakt till den leveransadress som anges av kunden, om inte annat överenskommit. Vid handläggning av transaktionen ska den leveransadress som anges i myKärchers kundportal vara relevant.

5.2. För produkter som levereras genom speditör är leveransen mot speditörens utlämningsombud

5.3. Fraktkostnader tas inte ut. Vi debiterar dig endast fraktkostnader om vi behöver returnera en produkt till dig om det inte längre finns något garantianspråk, om du inte har bevisat att det fortfarande finns en garanti eller om produkten innebär en total ekonomisk förlust

5.4. Om transportföretaget skickar tillbaka den levererade produkten till oss eftersom det inte var möjligt att leverera den till Kunden, bär Kunden kostnaderna för den misslyckade frakten. Det gäller inte om Kunden inte är ansvarig för den omständighet som ledde till att leveransen inte kunde utföras eller om hen tillfälligt hindrades från att acceptera den erbjudna tjänsten, såvida inte Kärcher gav hen ett lämpligt förhandsmeddelande om tjänsten.

5.5. Returen sker alltid i en ny serviceförpackning eftersom originalkartongen inte är lämplig för returen utan ytterligare skydd.

Allmänna villkor med kundinformation för Onlinehandläggning av reparationer i myKärchers kundportal

5.6. Om Kunden är företagare övergår risken för oavsiktlig förlust och oavsiktlig försämring av den levererade Kärcher-produkten till kunden så snart vi har levererat varorna till speditören, transportören eller den person eller institution som för övrigt ansvarar för att utföra transporten. Om Kunden agerar som konsument överförs alltid risken för oavsiktlig förlust och oavsiktlig försämring av den levererade Kärcher-produkten till Kunden eller en person som är behörig att ta emot försändelser vid mottagandet. Ovanstående oaktat överförs risken för oavsiktlig förlust och oavsiktlig försämring av den levererade Kärcher-produkten till Kunden även när det gäller konsumenter, så snart Kärcher har levererat varorna till speditören, transportören eller den person eller institution som annars ansvarar för att utföra transporten, om Kunden har beställt speditören, transportören eller den person eller institution som på annat sätt ansvarar för att utföra transporten, och Kärcher har inte utsett personen eller institutionen i förväg.

6. GARANTI

Om det finns ett fel i reparations servicen eller reservdelarna gäller de lagstadgade bestämmelserna. Preskriptionstiden för garantianspråk gällande reparationstjänsten är 12 månader från godkännandet. En omstart av preskriptionstiden för den ursprungligen köpta produkten är utesluten. Det gäller inte vid uppsåt eller grov oaktsamhet.

7. ANSVARSSKYLDIGHET

Kärcher är ansvarig gentemot Kunden för alla avtalsenliga, avtalsliknande och rättsliga anspråk, inklusive skadestånd och ersättning av kostnader, enligt följande

- 7.1 Kärcher är av juridiska skäl fullt ansvarig
 - vid uppsåt eller grov oaktsamhet
 - vid oaktsam eller avsiktlig skada på liv, kropp eller hälsa
 - på grundval av en garanti, om inte annat föreskrivs.
 - på grund av lagstadgat ansvar, t.ex. enligt konsumentköplagen

7.2 Om Kärcher av oaktsamhet bryter mot en väsentlig avtalsförpliktelse begränsas ansvaret till den avtalsenligt typiska, förutsebara skadan, såvida inte obegränsat ansvar övertas enligt avsnitt 7.1. Väsentliga avtalsförpliktelser är skyldigheter som avtalet ålägger Kärcher enligt dess innehåll för att uppnå syftet med avtalet, utan vars fullgörande avtalet inte skulle vara möjligt och vars efterlevnad Kunden regelbundet kan återropa..

7.3 Allt annat ansvar från Kärchers sida är i övrigt uteslutet.

7.4 Ovanstående ansvarsbestämmelser gäller även för Kärchers ansvar gentemot sina ställföreträdande ombud och juridiska ombud

8. TILLÄMPLIG LAG, JURISDIKTION

8.1. Svensk lag är tillämplig på alla rättsliga förbindelser mellan parterna, med undantag för konventionen om avtal om internationell försäljning av varor. För konsumenter gäller detta lagval endast i den mån det skydd som de omfattas av inte tas bort genom tvingande bestämmelser i lagen i den stat där konsumenten har sin hemvist.

8.2. Om Kunden agerar som näringsidkare, juridisk person enligt offentlig rätt eller särskild fond enligt offentlig rätt med säte i Sverige, är den exklusiva jurisdiktionsorten för alla tvister som uppstår till följd av detta avtal Kärchers säte. Om Kunden har sitt säte utanför Sverige är Kärcher-företagets säte den exklusiva jurisdiktionsorten för alla tvister som uppstår till följd av detta avtal, om avtalet eller anspråken gällande avtalet kan hänföras till kundens yrkesmässiga eller kommersiella verksamhet. I ovanstående fall har Kärcher dock under alla omständigheter rätt att återropa behörigheten för domstolen i Kundens säte.

9. INFORMATION OM TVISTLÖSNING ONLINE:

EU-kommissionen har tagit fram en internetplattform för tvistlösning online (den så kallade ODR-plattformen). ODR-plattformen fungerar som en kontaktpunkt för utomrättslig tvistlösning gällande avtalsförpliktelser som härrör från onlineförsäljningsavtal. Du hittar ODR-plattformen på följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Vi föredrar att klarlägga dina problem i direktkontakt med dig och deltar därför inte i tvistlösningsförfaranden inför en skiljenämnd för konsumenter. Vänligen kontakta oss direkt med eventuella frågor och problem.

Konsumenter har ångerrätt enligt följande. En konsument avser varje fysisk person som ingår en juridisk transaktion för ändamål som inte i första hand kan hänföras till deras handel, verksamhet eller yrke.

ANVISNINGAR OM ÅNGERRÄTT

ÅNGERRÄTT

För att utöva ångerrätten måste du informera oss Kärcher Sverige, Tagenvägen 31, 425 37 Hisings Kärra, tfn: +4631577300, info@karcher.se om ditt beslut att frånträda detta avtal genom ett otvetydigt uttalande (t.ex. ett brev som skickas per post eller e-post) angående ditt beslut att återkalla detta avtal. Vi kommer utan dröjsmål att ge dig en bekräftelse på mottagandet av ditt återkallande via e-post. För att uppfylla ångerfristen räcker det att du skickar din kommunikation om ditt krav av ångerrätten innan ångerfristen har löpt ut.

EFFEKTEN AV ÅNGERRÄTTEN

Om du drar dig ur detta avtal kommer vi att återbetala alla betalningar som mottagits från dig, in-klusive leveranskostnaderna (med undantag för de extrakostnader som följer av ditt val av en annan typ av leverans än den billigaste typen av standardleverans som erbjuds av oss), utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter senast 14 dagar från den dag då vi informeras om ditt beslut att frånträda detta avtal. Om du bad om att utförandet av tjänsterna skulle påbörjas under ångerfristen gäller inte ångerrätten

UPPHÖRANDE AV ÅNGERRÄTTEN:

Ångerrätten upphör att gälla tidigare om vi har tillhandahållit tjänsten i sin helhet och vi började tillhandahålla tjänsten först efter att du gav ditt uttryckliga samtycke och samtidigt har bekräftat din vetskap om att du förlorar din ångerrätt i händelse av att vi fullföljer avtalet.