**Allmänna villkor**

**Innehållsförteckning:**

Artikel 1 - Definitioner
Artikel 2 - Näringsidkarens identitet
Artikel 3 - Tillämplighet
Artikel 4 - Erbjudandet
Artikel 5 - Avtalet
Artikel 6 - Ångerrätt
Artikel 7 - Konsumentens skyldigheter under ångerfristen
Artikel 8 - Konsumentens utövande av ångerrätt och kostnader för detta
Artikel 9 - Näringsidkarens skyldigheter vid upphävande
Artikel 10 - Undantag från ångerrätten
Artikel 11 - Priset
Artikel 12 - Uppfyllande av avtalet och tilläggsgaranti
Artikel 13 - Leverans och genomförande
Artikel 14 - Transaktioner med förlängd varaktighet: varaktighet, uppsägning och förlängning
Artikel 15 - Betalning
Artikel 16 - Klagomålsförfarandet
Artikel 17 - Tvister
Artikel 18 - Branschgaranti för Thuiswinkel.org 9Shopping secure)
Artikel 19 - Kompletterande eller avvikande bestämmelser
Artikel 20 - Ändring av de allmänna villkoren

**Artikel 1 - Definitioner**

I dessa villkor gäller följande definitioner:

1. **Tilläggsavtal**: ett avtal där en konsument erhåller produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster via ett distansavtal och en näringsidkare eller en tredje part levererar dessa produkter, digitala innehåll och/eller tjänster i enlighet med ett avtal mellan den tredje parten och näringsidkaren.
2. **Ångerfrist**: den period inom vilken konsumenten kan utnyttja sin ångerrätt.
3. **Konsument**: en fysisk person som inte agerar för ändamål som rör handel, yrkesverksamhet eller näringsverksamhet.
4. **Dag**: kalenderdag.
5. **Digitalt innehåll**: data som produceras och levereras i digital form.
6. **Transaktion med förlängd varaktighet**: ett distansavtal som avser en rad produkter och/eller tjänster, där skyldigheten att leverera och/eller köpa fördelas över en tidsperiod.
7. **Varaktigt medium**: alla medel – inklusive e-post – som gör det möjligt för en konsument eller näringsidkare att lagra information som riktar sig till honom/henne personligen, på ett sätt som gör det möjligt att använda eller konsultera informationen i framtiden under en tidsperiod som är lämplig för det ändamål som informationen är avsedd för, och som gör det möjligt att återge den lagrade informationen i oförändrad form.
8. **Ångerrätt**: möjlighet för en konsument att avstå från ett distansavtal inom ångerfristen.
9. **Näringsidkare:** Identitet som namngivits i artikel 2. En nätbutik, affärsverksamhet (juridisk person) som erbjuder produkter, (åtkomst till) digitalt innehåll och/eller tjänster för konsumenter på distans.
10. **Distansavtal**: ett avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument inom ramen för ett system för distansförsäljning av produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster, där man helt eller delvis använder sig av en eller flera tekniker för distanskommunikation fram till och med den tidpunkt då avtalet ingås.
11. **Mall för ångerblankett**: den europeiska mallen för ångerblankett som ingår i bilaga I till dessa villkor.
12. **Teknik för distanskommunikation**: medel som kan användas för kommunikation om näringsidkarens erbjudande och ingående av ett avtal, utan att konsumenten och näringsidkaren behöver befinna sig på samma plats vid samma tidpunkt.

**Artikel 2 - Näringsidkarens identitet**

Näringsidkarens namn: (namn enligt bolagsordningen, plus eventuellt handelsnamn)
Registrerad adress:
Kontorsadress, om denna skiljer sig från den registrerade adressen.

Telefonnummer och tider då näringsidkaren kan kontaktas per telefon:
E-postadress:
Handelskammarnummer:
Momsregistreringsnummer:

**Artikel 3 - Tillämplighet**

1. Dessa allmänna villkor gäller för varje erbjudande från en näringsidkare och för varje distansavtal som har ingåtts mellan en näringsidkare och en konsument.
2. Innan ett distansavtal ingås kommer texten till dessa allmänna villkor att göras tillgänglig för konsumenten. Om detta inte rimligen är möjligt ska näringsidkaren, innan distansavtalet ingås, ange på vilket sätt de allmänna villkoren kan läsas i näringsidkarens lokaler och att de kommer att skickas kostnadsfritt till konsumenten så snart som möjligt på konsumentens begäran.
3. Om distansavtalet ingås elektroniskt kommer konsumenten, i motsats till föregående stycke och innan distansavtalet ingås, att få texten till dessa allmänna villkor elektroniskt, på ett sådant sätt att konsumenten enkelt kan lagra dem på en varaktig databärare. Om detta inte rimligen är möjligt ska näringsidkaren innan distansavtalet ingås ange var de allmänna villkoren kan läsas elektroniskt och att de kommer att skickas kostnadsfritt till konsumenten på dennes begäran, antingen elektroniskt eller på något annat sätt.
4. I de fall där specifika produkt- eller tjänsterelaterade villkor gäller utöver dessa allmänna villkor tillämpas andra och tredje stycket på motsvarande sätt och konsumenten kan alltid åberopa det tillämpliga villkor som är mest gynnsamt för honom/henne i händelse av motstridiga villkor.

**Artikel 4 - Erbjudandet**

1. Om ett erbjudande har begränsad giltighetstid eller är föremål för villkor ska detta uttryckligen anges i erbjudandet.
2. Erbjudandet innehåller en fullständig och korrekt beskrivning av de produkter, det digitala innehåll och/eller de tjänster som erbjuds. Beskrivningen är tillräckligt detaljerad för att konsumenten ska kunna göra en korrekt bedömning av erbjudandet. Om näringsidkaren använder sig av bilder ska dessa att vara en sann återspegling av produkterna och/eller tjänsterna som erbjuds. Uppenbara fel eller misstag i erbjudandet är inte bindande för näringsidkaren.
3. Om ett avtal finns är näringsidkaren inte bunden av uppenbara fel eller verkliga och uppriktiga misstag gällande priserna som en konsument bör ha uppmärksammat.
4. Vi förbehåller oss rätten att begränsa eller förbjuda beställningar som enligt vår bedömning verkar ha gjorts av handlare, återförsäljare eller distributörer.

**Artikel 5 – Avtalet**

1. Kunden lägger de valda produkterna i varukorgen. Kunden kan när som helst under beställningen ändra de uppgifter och de produkter som angetts innan en bindande beställning görs.
2. Kunden gör en bindande beställning av produkterna/tjänsterna i varukorgen genom att klicka på den för ändamålet avsedda knappen.
3. Kunden gör en bindande beställning av produkterna/tjänsterna i varukorgen genom att klicka på den för ändamålet avsedda knappen. Avtalet kommer att ingås, med förbehåll för vad som anges i punkt 4, vid den tidpunkt då konsumenten accepterar erbjudandet och villkoren för detta är uppfyllda.
4. Om konsumenten har accepterat erbjudandet elektroniskt kommer näringsidkaren omedelbart att bekräfta mottagandet av godkännandet elektroniskt. Konsumenten kan häva avtalet så länge som detta godkännande inte har bekräftats av näringsidkaren.
5. Om avtalet ingås elektroniskt kommer näringsidkaren att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda den elektroniska överföringen av uppgifter och säkerställa en säker webbmiljö. Om konsumenten kan betala elektroniskt kommer näringsidkaren att vidta lämpliga säkerhetsåtgärder.
6. Näringsidkaren kan – inom lagens gränser – inhämta information om konsumentens förmåga att fullgöra sina betalningsskyldigheter, samt om fakta och faktorer som är viktiga för att distansavtalet ska kunna ingås på ett ansvarsfullt sätt. Om denna undersökning ger näringsidkaren goda skäl att inte ingå avtalet, har han/hon rätt att, underbyggt av motivering, vägra en beställning eller ansökan eller ställa särskilda villkor för dess genomförande.

7. Näringsidkaren ska senast vid leverans av en produkt, tjänst eller digitalt innehåll skicka följande information till konsumenten skriftligen eller på ett sådant sätt att konsumenten kan lagra den på ett tillgängligt varaktigt medium:
    a. kontorsadressen till den plats där näringsidkaren är etablerad där konsumenten kan lämna in klagomål,
    b. villkoren för och sättet på vilket konsumenten kan utnyttja sin ångerrätt, eller en tydlig förklaring om att ångerrätten inte är tillämplig,
    c. information om garantier och befintlig service efter försäljning,
    d. priset, inklusive alla skatter på produkten, tjänsten eller det digitala innehållet, leveranskostnaderna i den mån det är tillämpligt samt metoden för betalning, leverans eller fullgörande av distansavtalet,
    e. villkoren för uppsägning av avtalet, om avtalets löptid överstiger ett år eller är obestämt,
    f. om konsumenten har ångerrätt: mallen för ångerblanketten.
8. Vid förlängd avtalstid gäller bestämmelsen i föregående stycke endast för den första leveransen.

**Artikel 6 - Ångerrätt**

*Vid leverans av produkter*

1. Konsumenten rätt att säga upp ett avtal om köp av en produkt, utan att ange någon orsak, under en period på minst 14 dagar. Näringsidkaren har rätt att fråga konsumenten om orsaken till uppsägningen, men konsumenten är inte skyldig att ange sitt skäl.
2. Den tidsperiod som anges i punkt 1 upphör 14 dagar efter börjar löpa dagen efter det att konsumenten, eller en tredje part som utsetts av konsumenten och som inte är transportören, har tagit emot produkten, eller
    a. om konsumenten har beställt flera produkter: den dag då konsumenten eller en tredje part som utsetts av konsumenten, har tagit emot den sista produkten. Näringsidkaren får vägra en beställning av flera produkter med olika leveransdatum, förutsatt att han/hon tydligt informerar konsumenten om detta före beställningsprocessen.
    b. om leveransen av en produkt består av olika leveranser eller delar: den dag då konsumenten, eller en tredje part som utsetts av konsumenten, har tagit emot den sista leveransen eller den sista delen.
    c. vid avtal om regelbunden leverans av produkter under en viss period: den dag då konsumenten, eller en tredje part som utsetts av konsumenten, har tagit emot den sista produkten.

*Vid leverans av tjänster och digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium:*

3. En konsument har rätt att utan motivering säga upp ett avtal om leverans av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium under en period på minst fjorton dagar. Näringsidkaren har rätt att fråga konsumenten om orsaken till uppsägningen, men konsumenten är inte skyldig att ange sitt skäl.
4. Den tidsperiod som anges i punkt 3 börjar löpa dagen efter det att avtalet ingåtts.

*Förlängd ångerfrist för produkter, tjänster och digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium om konsumenten inte informerats om ångerrätten:*

5. Om näringsidkaren inte har tillhandahållit konsumenten den information om ångerrätten som krävs enligt lag eller blankettmallen ska ångerfristen löpa ut tolv månader efter utgången av den ursprungliga ångerfristen i enlighet med vad som anges i föregående stycken i denna artikel.
6. Om näringsidkaren har gett konsumenten den information som avses i föregående stycke inom tolv månader efter den ursprungliga ångerfristens startdatum, ska ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten mottog denna information.

**Artikel 7 - Konsumentens skyldigheter under ångerfristen**

1. Under ångerfristen ska konsumenten behandla produkten och dess förpackning med försiktighet. Han/hon får endast packa upp eller använda produkten i den mån det är nödvändigt för att fastställa produktens art, egenskaper och funktion. Utgångspunkten är att konsumenten endast får hantera och inspektera produkten på samma sätt som i en butik.
2. Konsumenten är endast ansvarig för värdeminskning av produkten till följd av att han/hon hanterar produkten på annat sätt än vad som är tillåtet enligt punkt 1.
3. Konsumenten är inte ansvarig för produktens värdeminskning om näringsidkaren inte har gett honom/henne all den information som krävs enligt lag om ångerrätten innan avtalet ingicks.

**Artikel 8 - Konsumentens utövande av ångerrätt och kostnader för detta**

1. En konsument som vill utnyttja sin ångerrätt ska anmäla detta till näringsidkaren inom ångerfristen med hjälp av mallen för ångerblanketten eller på annat otvetydigt sätt.
2. Så snart som möjligt, dock senast 14 dagar efter den rapporteringsdag som avses i punkt 1 ska konsumenten returnera produkten eller överlämna den till (en företrädare för) näringsidkaren. Detta är inte nödvändigt om näringsidkaren har erbjudit sig att hämta produkten själv. Konsumenten har under alla omständigheter iakttagit returfristen om han/hon skickar tillbaka produkten innan ångerfristen har löpt ut.
3. Konsumenten returnerar produkten med alla relevanta tillbehör, om rimligen möjligt i ursprungligt skick och i originalförpackningen, och i enlighet med de rimliga och tydliga instruktioner som näringsidkaren gett.
4. Risken och bevisbördan för utövandet av rätten att på ett korrekt sätt och i rätt tid dra tillbaka beställningen vilar på kunden. Om konsumenten returnerar en vara bör denne överväga att använda en spårbar leveranstjänst eller köpa leveransförsäkring. Näringsidkaren garanterar inte att denne kommer att motta den vara du returnerat.
5. Konsumenten bär de direkta kostnaderna för produktreturen. Om näringsidkaren inte har förklarat att konsumenten ska bära dessa kostnader, eller om näringsidkaren uttrycker en beredvillighet att själv bära dessa kostnader, ska konsumenten inte vara skyldig att betala kostnaderna för varureturen.
6. Konsumenten ska inte stå för några kostnader för fullständigt eller partiellt tillhandahållande av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium, om
    a. han/hon inte uttryckligen har samtyckt till att fullgörandet av avtalet påbörjas före utgången av ångerfristen.
    b. han/hon inte har erkänt att han/hon förlorat sin ångerrätt efter att ha gett sitt samtycke, eller
    c. näringsidkaren har underlåtit att bekräfta detta uttalande från konsumenten.
7. Om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt upplöses alla tilläggsavtal genom lag.

**Artikel 9 - Näringsidkarens skyldigheter vid upphävande**

1. Om näringsidkaren gör det möjligt för konsumenten att anmäla sitt upphävande elektroniskt ska näringsidkaren omedelbart skicka en mottagningsbekräftelse på en sådan anmälan.
2. Näringsidkaren ska återbetala alla betalningar som konsumenten gjort, inklusive eventuella leveranskostnader som näringsidkaren debiterat för den returnerade produkten, omedelbart dock senast inom 14 dagar efter den dag då konsumenten anmält upphävandet. Om näringsidkaren inte erbjuder sig att hämta produkten själv kan han/hon skjuta upp återbetalningen tills han/hon har mottagit produkten eller tills konsumenten kan visa att han/hon har återlämnat den, beroende på vilket som inträffar först.
3. Vid eventuell återbetalning kommer näringsidkaren att använda samma betalningsmetod som ursprungligen användes av konsumenten, såvida inte konsumenten samtycker till en annan metod. Återbetalningen är kostnadsfri för konsumenten.
4. Om konsumenten väljer en dyr leveransmetod istället för den billigaste standardleveransen behöver näringsidkaren inte återbetala de extra kostnaderna för den dyrare metoden.

**Artikel 10 - Undantag från ångerrätten**

Näringsidkaren kan utesluta följande produkter och tjänster från ångerrätten, men endast om näringsidkaren tydligt anger detta i samband med erbjudandet, eller åtminstone i god tid innan avtalet ingås:

1. Produkter eller tjänster vars pris är kopplat till fluktuationer på finansmarknaden som näringsidkaren inte har något inflytande över och som kan inträffa inom ångerfristen.
2. Avtal som ingåtts vid en offentlig auktion. En offentlig auktion definieras som en försäljningsmetod där en näringsidkare erbjuder produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster på en auktion, under ledning av en auktionsförrättare, och där den köpare som vinner budgivningen är skyldig att köpa produkterna, det digitala innehållet och/eller tjänsterna.
3. Avtal om en tjänst, efter det att tjänsten fullgjorts, men endast om
    a. genomförandet inleddes med konsumentens uttryckliga samtycke i förväg, och
    b. konsumenten har förklarat att han/hon förlorat sin ångerrätt så snart som näringsidkaren har fullgjort avtalet i sin helhet.
4. Paketresor och paketarrangemang enligt EU directive 2015/2302 och avtal om passagerartransport.

5. Avtal om tjänster som ger tillgång till logi, om avtalet föreskriver ett visst datum eller en viss tidsperiod för genomförandet och annat än för boende, varutransport, biluthyrning och catering.
6. Avtal om fritidsaktiviteter, om avtalet föreskriver ett visst datum eller en viss tidsperiod för genomförandet.
7. Produkter som tillverkas i enlighet med konsumentens specifikationer, som inte är prefabricerade och som tillverkas på grundval av konsumentens specifika val eller beslut, eller som uppenbarligen är avsedda för en viss person.
8. Produkter som sönderfaller snabbt eller har begränsad hållbarhet.
9. Förseglade produkter som av hälso- eller hygienskäl inte kan returneras och vars försegling har brutits efter leveransen.
10. Produkter som på grund av deras beskaffenhet oåterkalleligen har blandats med andra produkter.
11. Alkoholhaltiga drycker vars pris avtalades när avtalet ingicks, men vars leverans kan ske först efter 30 dagar och vars faktiska värde beror på fluktuationer på marknaden som näringsidkaren inte har något inflytande över.
12. Förseglade ljud-/videoinspelningar och datorutrustning vars försegling brutits efter leveransen.
13. Tillhandahållande av digitalt innehåll på ett annat sätt än på ett fysiskt medium, men endast om
    a. leveransen påbörjades med konsumentens uttryckliga samtycke i förväg, och
    b. konsumenten förklarat att han/hon därmed förlorat sin ångerrätt.

**Artikel 11 - Priset**

1. Under den giltighetstid som anges i erbjudandet kommer priserna på de produkter och/eller tjänster som erbjuds inte att höjas, med undantag för prisändringar på grund av ändrade momssatser.
2. Utan hinder av föregående punkt får näringsidkaren erbjuda produkter eller tjänster till rörliga priser, om dessa priser är föremål för fluktuationer på finansmarknaden som näringsidkaren inte har något inflytande över. Erbjudandet måste hänvisa till denna koppling med fluktuationer och det faktum att eventuella priser som nämns är rekommenderade priser.
3. Prishöjningar inom 3 månader efter det att avtalet ingåtts är endast tillåtna om de är ett resultat av lagstadgade bestämmelser eller föreskrifter.
4. Prisökningar från och med 3 månader efter det att avtalet ingåtts är endast tillåtna om näringsidkaren har föreskrivit det och
    a. de är ett resultat av lagstadgade bestämmelser eller föreskrifter, eller
    b. konsumenten har rätt att säga upp avtalet den dag då prishöjningen träder i kraft.
5. Priser som anges i erbjudanden om produkter eller tjänster inkluderar moms.
6. Beroende på värdet av beställningen eller det leveransalternativ eller den adress du väljer kan leveranskostnader också debiteras. Sådana tilläggskostnader kommer tydligt att anges vid utcheckningen och inkluderas i ”total kostnad”.
7. Beroende på i vilket land konsumenten finns kan denne vara skyldig att betala tullavgifter, skatter eller importavgifter utöver fraktkostnaderna, som enbart täcker kostnaderna för transport av produkten.

**Artikel 12 - Uppfyllande av avtalet och tilläggsgaranti**

1. Näringsidkaren garanterar att produkterna och/eller tjänsterna uppfyller avtalet, de specifikationer som anges i erbjudandet, de rimliga kraven på tillförlitlighet och/eller användbarhet och de lagstadgade bestämmelser och/eller myndighetsföreskrifter som gällde den dag då avtalet ingicks. Om så avtalas garanterar näringsidkaren också att produkten lämpar sig för annan än normal användning.
2. En tilläggsgaranti som erbjuds av näringsidkaren, tillverkaren eller importören kan aldrig påverka de lagstadgade rättigheter och anspråk som konsumenten kan göra gällande mot näringsidkaren på grundval av avtalet om näringsidkaren inte uppfyller sin del av avtalet.
3. Med tilläggsgaranti avses varje åtagande av näringsidkaren, dennes leverantör, importör eller tillverkare som beviljar konsumenten rättigheter eller anspråk, utöver dem som föreskrivs i lag, om denne inte fullgör sin del av avtalet.

**Artikel 13 - Leverans och genomförande**

1. Näringsidkaren ska iaktta största möjliga omsorg vid mottagande och genomförande av beställningar av produkter och vid bedömning av ansökningar om tillhandahållande av tjänster.
2. Leveransplatsen anses vara den adress som konsumenten meddelar företaget.
3. Om det inte är möjligt att leverera till konsumenten pga. att de levererade varorna inte går att få in genom konsumentens ytterdörr eller i trapphuset, eller pga. att kunden inte befinner sig på den

leveransplats som denne angett, trots att tidpunkten för leveransen meddelats kunden inom rimlig tid, ska kunden betala kostnaderna för den ofullbordade leveransen.
4. Leverans sker enligt de villkor som fastställts i leveranspolicyn och som införlivats i dessa villkor.
5. Med beaktande av vad som anges i artikel 4 i dessa allmänna villkor kommer företaget att genomföra godkända beställningar skyndsamt, dock senast inom 30 dagar, om inte en annan leveransperiod har avtalats. Om leveransen försenas eller om leveransen inte kan genomföras, eller endast delvis, kommer konsumenten att informeras om detta senast 30 dagar efter det att beställningen gjordes. I detta fall har konsumenten rätt att säga upp avtalet kostnadsfritt och rätt till eventuell ersättning.
6. Efter uppsägning i enlighet med föregående punkt återbetalar näringsidkaren omedelbart det belopp som konsumenten betalat.
7. Risken för skada och/eller förlust av produkter åligger näringsidkaren fram till tidpunkten för leverans till konsumenten eller en företrädare som i förväg utsetts av konsumenten och meddelats näringsidkaren, om inte annat uttryckligen har överenskommits.

**Artikel 14 - Transaktioner med förlängd varaktighet: varaktighet, uppsägning och förlängning**

*Uppsägning*

1. Konsumenten har alltid rätt att säga upp ett tillsvidareavtal som ingåtts för regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster, enligt de överenskomna uppsägningsreglerna och en uppsägningstid som inte överstiger en månad.
2. Konsumenten har alltid rätt att säga upp ett tidsbestämt avtal som ingåtts för regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster i slutet av den tidsbestämda perioden, enligt de överenskomna uppsägningsreglerna och en uppsägningstid som inte överstiger en månad.
3. När det gäller avtal som beskrivs i de två första punkterna kan konsumenten
   - säga upp dem när som helst och inte begränsas till uppsägning vid en viss tidpunkt eller under en viss tidsperiod,
   - säga upp dem på samma sätt som de ingicks,
   - alltid säga upp dem med samma uppsägningstid som gäller för näringsidkaren.

*Förlängning*

4. Ett tidsbestämt avtal som ingåtts om regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster får inte automatiskt förlängas eller förnyas för en bestämd tidsperiod.
5. Trots det som anges i föregående punkt får ett tidsbestämt avtal som har ingåtts om regelbunden leverans av dags- eller veckotidningar automatiskt förlängas med en tidsbestämd period som inte överstiger tre månader, om konsumenten har rätt att säga upp detta förlängda avtal mot slutet av förlängningen, med en uppsägningstid som inte överstiger en månad.
6. Ett tidsbestämt avtal som ingåtts om regelbunden leverans av varor eller tjänster får endast automatiskt förlängas på obestämd tid om konsumenten alltid har rätt att säga upp avtalet med en uppsägningstid som inte överstiger en månad och, när det gäller avtal om leverans av dags- eller veckotidningar eller tidskrifter regelbundet men mindre än en gång i månaden, en period som inte överstiger tre månader.
7. Ett tidsbestämt avtal om regelbunden leverans av dags- eller veckotidningar som introduktion (provprenumerationer eller introduktionsprenumerationer) förlängs inte automatiskt och upphör automatiskt vid provperiodens eller introduktionsperiodens slut.

*Varaktighet*

8. Om ett avtals tidsbegränsade löptid överstiger ett år har konsumenten efter ett år alltid rätt att säga upp avtalet, med en uppsägningstid som inte överstiger en månad, såvida inte rimligheten och rättvisan gör att en förtida uppsägning av avtalet är oacceptabelt.

**Artikel 15 - Betalning**

1. Tillgängliga betalningsmetoder visas på näringsidkarens webbplats eller i beskrivningen av respektive vara, men senast vid ”utcheckningen” från beställningsförfarandet. Såvida inte annat anges ska begäran om betalning enligt avtalet betalas omedelbart.
2. Om inget annat anges i avtalet eller i tilläggsvillkoren bör de belopp som konsumenten ska betala betalas inom 14 dagar efter ångerfristens början eller, om det inte finns någon ångerfrist, inom 14 dagar efter det att avtalet ingåtts. När det gäller avtal om tillhandahållande av en tjänst börjar denna 14-dagarsperiod dagen efter det att konsumenten fått bekräftelse på avtalet.
3. Konsumenten är skyldig att omedelbart rapportera till näringsidkaren eventuella felaktigheter i de betalningsuppgifter som tillhandahålls eller uppges.
4. Om en konsument inte fullgör sin betalningsskyldighet i tid har konsumenten, efter det att näringsidkaren har informerat konsumenten om den sena betalningen, 14 dagar på sig att fullgöra

betalningsskyldigheten. Om betalning inte sker inom denna 14-dagarsperiod ska lagstadgad ränta betalas på det belopp konsumenten är skyldig och näringsidkaren har rätt att ta ut rimliga utomrättsliga kostnader för inkassering som han/hon har ådragit sig. Dessa inkassokostnader uppgår till högst 15 % av obetalda belopp upp till 2 500 euro, 10 % av följande 2 500 euro och 5 % av följande 5 000 euro, med ett minimibelopp på 40 euro. Näringsidkaren kan avvika från dessa belopp och procentsatser till förmån för konsumenten.

**Artikel 16 - Klagomålsförfarandet**

1. Näringsidkaren har ett klagomålsförfarande som är tillräckligt känt och kommer att hantera ett klagomål i enlighet med detta klagomålsförfarande.
2. En konsument som har upptäckt brister i genomförandet av ett avtal måste utan dröjsmål lämna in eventuella klagomål till näringsidkaren, med fullständig och tydlig beskrivning.
3. Klagomål som lämnas in till näringsidkaren kommer att besvaras inom 14 dagar, räknat från dagen för mottagandet. Om det förväntas att ett klagomål kommer att kräva en längre handläggningstid kommer näringsidkaren att svara inom 14 dagar och bekräfta mottagandet och ange när konsumenten kan förvänta sig ett mer utförligt svar.
4. Ett klagomål om en produkt, tjänst eller näringsidkarens service kan också lämnas in via ett klagomålsformulär på konsumentsidan på webbplatsen för Thuiswinkel.org, www.thuiswinkel.org Klagomålet skickas då både till den berörda näringsidkaren och till Thuiswinkel.org.
5. Ett klagomål som inte kan lösas genom en ömsesidig överenskommelse inom rimlig tid, eller inom 3 månader efter det att det lämnades in, blir en tvist som omfattas av tvistlösningsförfarandet.

**Artikel 17 - Tvister**

1. Avtal som ingås mellan näringsidkare och konsument, och som omfattas av dessa allmänna villkor, lyder under nederländsk lagstiftning. Eftersom entreprenören fokuserar sin kommersiella verksamhet på Sverige – där konsumenten bor – kan konsumenten alltid åberopa tvingande konsumentlagstiftning i Sverige.
2. Tvister mellan en konsument och en näringsidkare som rör ingående eller genomförande av avtal med anknytning till produkter eller tjänster som denna näringsidkare ska tillhandahålla kan läggas fram inför kommittén för tvister via den europeiska plattformen för tvistlösning online (http://ec.europa.eu/consumers/odr/ ).
3. Kommittén för tvister som rör inköp hemifrån är ett organ för alternativ tvistlösning som näringsidkaren är medlem i. Kommittén för tvister som rör inköp hemifrån är godkänd av det nederländska justitie- och säkerhetsministeriet för att tillhandahålla tvistlösningstjänster och utföra en oberoende granskning av ditt klagomål i enlighet med 2015 års förordning om alternativ tvistlösning för konsumenttvister (behöriga myndigheter och information).
4. Klagomål kan (i Englisch) inges vid kommittén för tvister som rör inköp hemifrån på följande sätt
   - Online: www.sgc.nl/en
   - Skriftligen via post: The Homeshopping Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP i Haag
5. Skiljenämnden kommer endast att behandla en tvist om konsumenten först utan dröjsmål lämnat in sitt klagomål till näringsidkaren.
6. Fører klagen ikke til en løsning, bør tvisten indgives til Tvistighedsnævnet senest 12 måneder efter, at forbrugeren har indgivet klagen til den erhvervsdrivende.
7. Tvisten ska lämnas in skriftligen till skiljenämnden senast tre månader efter det att tvisten uppstod.
8. Om en konsument vill lämna in en tvist till skiljenämnden är näringsidkaren bunden av detta val. När näringsidkaren vill göra detta ska konsumenten, som svar på en skriftlig begäran från näringsidkaren, ange om han/hon är överens med detta eller föredrar att tvisten behandlas av den behöriga domstolen. Om konsumenten inte meddelar näringsidkaren sitt val inom fem veckor har näringsidkaren rätt att lämna in tvisten till den behöriga domstolen.
9. Skiljenämndens beslut är underkastade de villkor som anges i skiljenämndens föreskrifter. Skiljenämndens beslut har formen av bindande råd.
10. Skiljenämnden kommer inte att behandla en tvist – eller kommer att avbryta förfarandet – om näringsidkaren har beviljats betalningsinställelse, gått i konkurs eller faktiskt avslutat sin affärsverksamhet innan nämnden behandlat tvisten under ett sammanträde och fattat ett slutgiltigt beslut.

**Artikel 18 – Branschgaranti Thuiswinkel.org (Shopping secure)**

1. Thuiswinkel.org (Shopping Secure)garanterar att dess medlemmar fullgör sina skyldigheter i förhållande till bindande råd som ålagts dem av skiljenämnden Geschillencommissie Thuiswinkel, såvida inte medlemmen beslutar att lämna in det bindande rådet till en domstol för prövning inom

två månader efter den dag då rådet utfärdades. Om domstolens prövning anger att det bindande rådet gäller upphör upphävandet av garantin och garantin träder i kraft igen när domstolsbeslutet blir slutgiltigt. Upp till ett belopp på 10 000 euro per bindande råd kommer Thuiswinkel.org att betala detta belopp till konsumenten. Vid belopp som överstiger 10 000 euro per bindande råd kommer beloppet 10 000 euro att betalas. I den mån beloppet överstiger 10 000 euro har Thuiswinkel.org skyldighet att vidta rimliga adekvata åtgärder för att se till att medlemmen följer det bindande rådet.

2. För att denna garanti ska kunna tillämpas krävs det att konsumenten lämnar in ett skriftligt överklagande till Thuiswinkel.org och överför sitt anspråk på näringsidkaren till Thuiswinkel.org. I den mån anspråket på näringsidkaren överstiger 10 000 euro kommer konsumenten att erbjudas möjligheten att överföra sitt anspråk på näringsidkaren för det belopp som överstiger 10 000 euro till Thuiswinkel.org, som i sitt eget namn och på egen bekostnad kommer att försöka få betalning av anspråket i domstol.

**Artikel 19 - Kompletterande eller avvikande bestämmelser**

Kompletterande bestämmelser eller bestämmelser som skiljer sig från dessa allmänna villkor får inte vara till nackdel för konsumenten och ska registreras skriftligen, eller på ett sådant sätt att konsumenten kan lagra dem på ett tillgängligt sätt på ett varaktigt medium.

**Artikel 20 - Ändring av de allmänna villkoren för Thuiswinkel.org**

Ändringar av dessa villkor träder i kraft först efter det att de har offentliggjorts på lämpligt sätt, under förutsättning att den bestämmelse som är mest gynnsam för konsumenten ska gälla om ändringar görs under ett erbjudandes giltighetstid.

**Bilaga I: Mall för ångerblankett**

**Mall för ångerblankett**

(denna blankett ska endast fyllas i och returneras om du vill säga upp avtalet)

- Till: [näringsidkarens namn]
  [näringsidkarens geografiska adress]
  [näringsidkarens faxnummer, om tillgängligt]
  [näringsidkarens e-postadress eller elektroniska adress]

- Jag/vi* meddelar härmed om att jag/vi*, med avseende på vårt avtal avseende
  försäljning av följande produkter: [beskrivning av produkten}*
  leverans av följande digitala innehåll: [beskrivning av det digitala innehållet]*
  tillhandahållande av följande tjänst: [beskrivning av tjänsten]*

  utövar vår ångerrätt.

- Beställd den*/mottagen den* [datum för beställning av tjänster eller mottagande av varor]
- [Konsumentens/konsumenternas namn]
- [Konsumentens/konsumenternas adress]
- [Konsumentens/konsumenternas underskrift] (endast om denna blankett lämnas in på papper)

*Stryk eller ange kompletterande information, enligt vad som är tillämpligt.