

# KÖPVILLKOR

---

## Omfattning

Nedanstående villkor gäller för alla ingångna avtal med Phoenix Kliniken, nedan kallat "Phoenix Kliniken", "Vi" eller "Oss" gällande köp och leverans av vara/varor från phoenixkliniken.se till svenska köpare.

Villkoren kan utan förvarning komma att ändras och därför rekommenderas kunden att ta del av dem vid varje köp.

## Priser & Avgifter

Samtliga priser är i svenska kronor (SEK) och inkluderar gällande moms. På alla beställningar som sker till ditt ombud tillkommer en avgift för frakt. Den är i idag 69 kronor. Avgiften debiteras enbart för beställningar till ett värde av 1499 kronor eller lägre. Vid eventuell delretur återbetalas inte avgiften. Vid beställning med uthämtning i vår butik debiteras ingen avgift för frakt.

## Åldersgräns

Phoenix Kliniken expedierar inte beställningar till personer under 18 år då man enligt lag måste man vara myndig för att ingå ett avtal.

## Köp

Avtal om köp träffas när du som kund erhållit orderbekräftelse via e-post från Phoenix Kliniken. En förutsättning är att du lämnat riktiga uppgifter avseende e-postadress och fysisk adress. Från Phoenix Klinikens webbshop levererar vi enbart till personer över 18 år med bostadsadress i Sverige.

## BETALNING

### Kreditkort

Kortbetalning sker krypterat via PayPal. Vi tar emot de flesta stora korten (MasterCard, Visa, AmericanExpress, Maestro) och har du ett PayPal-konto kan du också välja att betala med det. PayPal är en auktoriserad kortinlösare som hanterar alla kortuppgifter, inga kortuppgifter hanteras av oss.

### Swishbetalning

Phoenix Kliniken erbjuder även betalning via Swish. Swish använder Mobilt BankID för att garantera säkerheten. För att säkerställa att det inte ska gå att använda ditt Swish-konto utan din vetskap behöver du dessutom ha BankID-appen nedladdad på samma enhet som din Swish-app. Din order packas och levereras först när vi registrerat att din Swishbetalning inkommit. Betalinstruktioner för Swish medföljer din orderbekräftelse som erhålls via angiven e-postadress.

### Kontantbetalning & Presentkort

Phoenix Kliniken erbjuder dig som väljer att HÄMTA DIN BESTÄLLNING i vår Avestabutik betalning via kontant eller presentkort giltigt för köp av produkt hos Phoenix Kliniken. Du som väljer detta alternativ måste meddela oss detta via meddelanderutan i webbshoppens kassa. Har du missat detta, vänligen kontakta oss omgående så vi vet hur du önskar betala. Vi packar inte din order förrän vi fått en notis om önskat betalsätt. För att kunna hämta en order i fysisk butik som lagts via webbshoppen krävs att du bokar en uthämtningstid hos butiken.

## LEVERANS

Vår målsättning är att du som kund skall få leverans inom 2-4 arbetsdagar. Leveranstiden kan dock variera beroende på mängden beställningar att expediera samt omständigheter vilka Phoenix Kliniken inte råder över som tex förseningar hos transportören.

När varorna lämnats för leverans skickas en leveransbekräftelse via e-post. Du får ett SMS när varorna finns att hämta vid närmsta utlämningsställe. Paketet kan spåras via kollen-id på nätet.

## **Leverans med DHL**

phoenixkliniken.se skickar alla sina paket med DHL. Om varan skadas eller kommer bort under transporten till kund är Phoenix Kliniken betalningsansvariga, du måste dock meddela vår Kundtjänst inom 14 dagar. Om varan skadas eller kommer bort då du återsänder den är du betalningsansvarig. I det fall paketet har en synlig skada, eller om innehåll saknas behöver vi anmäla det till transportören inom 1-3 dagar från mottagandet och vi är därför tacksamma om du som kund meddelar oss så fort en sådan situation uppstår.

## **Uthämtning i butik**

Du kan välja att lägga en order via phoenixkliniken.se och sedan hämta ut order i den fysiska butiken i Avesta. Inga extra kostnader tillkommer vid detta valda leveranssätt. Kontakta ALLTID butiken via telefon 070-744 92 50 och boka en tid för uthämtning av ditt paket. Butikens öppettider: måndag-onsdag & fredag 11-17, torsdag 11-16. Vi hjälper dig att handla säkert genom att levererar paketet till dig utanför butikens entré om du önskar detta. Annars är du välkommen in i butiken på bokad uthämtningstid. För dig som väljer detta leveransalternativ så erbjuder vi även betalning med kontanter eller presentkort.

## **Ej uthämtat paket**

För alla paket som inte hämtas ut från uthämningsställe förbehåller vi oss rätten att debitera en avgift på 200 kronor. I det fall du valt uthämtning i vår butik är avgiften för outlöst paket 100 kronor. Avgiften motsvarar kostnaderna för expeditionsavgift, eventuell returfrakt och hantering. Om du ångrat dig när paketet har skickats från oss måste du hämta ut paketet på ditt utlämningsställe och skicka tillbaka det till oss. I det fall paketet inte hämtas ut blir det automatiskt registrerat som ej uthämtat och debiteras därefter. Denna avgift kommer då att dras av från det belopp du skulle få tillbaka efter att vi hanterat returen.

## **RETUR & REKLAMATION**

Vi är måna om att du som kund alltid ska vara nöjd med ditt köp hos oss. Kontakta alltid oss via e-post INNAN du returnerar din order, vare sig det rör sig om en retur eller reklamation.

### **Ångerrätt**

Vi tillämpar 14 dagars ångerrätt som börjar gälla från det att du mottagit din beställning. Om det har gått mer än 14 dagar sedan ditt köp, kan vi tyvärr inte erbjuda dig återbetalning eller byte. Vi ber dig returnera varan till oss i oanvänt skick i originalförpackning.

Om du som kund vill göra en retur på en webborder lägger du de varor du vill returnera i samma emballage som din beställning kom i. Du som kund står för returkostnaden. I samband med att du lämnar in din retur hos ditt postombud så kommer du att få ett inlämningskvitto. Vi ber dig behålla det kvittot till dess du fått din returbekräftelse från oss.

Ångerrätten gäller inte för presentkort, REA-varor, fotvårdsprodukter och hudvårdsprodukter. Eventuella fel kan självklart reklameras.

Du kan alltid enkelt göra en retur eller byta i vår butik utan kostnad. För att göra en retur i vår butik behöver du enbart ta med dig produkten du önskar returnera samt ditt ordernummer in till butiken. Om du vill genomföra returen i butik får du gärna meddela returorsak till den som tar emot din retur.

### **Återbetalning**

Har du betalat med kort sätts pengarna för returen minus eventuell fraktkostnad tillbaka in på kortet. Du betalar endast för de varor du behåller samt eventuell fraktavgift på 69 kronor. Har vi skickat fel eller en defekt vara står vi naturligtvis för returfrakten. Ny vara skickas kostnadsfritt till dig och returfrakten återbetalas via samma betalningsmedel som du köpt varan för.

Vid betalning via Swish förs beloppet tillbaka till ditt konto som är kopplat till ditt Swish-nummer, förutsatt att Swish-numret är kopplat till samma konto som vid betalningstillfället.

## **Delåterbetalning**

Vid retur till oss inom ångerrätten där produkten är i avsevärt förändrat skick som inte kan återställas kan ett prisavdrag komma att göras på upp till 100% av produktens värde. I det fall du önskar få produkten åter kan även en fraktagift på 69 kronor komma att debiteras.

## **Sen eller utebliven återbetalning**

Om du inte har fått någon återbetalning ber vi dig först kontrollera ditt bankkonto igen. Kontakta sedan ditt kreditkortsföretag eftersom det ibland tar lite tid innan återbetalningen krediteras. Kontakta därefter din bank då det oftast tar lite tid innan återbetalningen görs. Om du har gjort allt detta och fortfarande inte har fått din återbetalning, ber vi dig kontakta Phoenix Kliniken.

Vid reklamation där vi inte påträffar något fel på produkten, eller om det är ett fel orsakat av användningsfel kan vi komma att debitera en avgift på 69 kronor för att returnera plagget till dig, eller kassera det utan kostnad. Vi kommer självklart att hålla dig uppdaterad under ärendets gång. Vi debiterar aldrig någon avgift vid godkänd reklamation.

Phoenix Kliniken tillämpar inte bytesorder, beställning av nya varor görs via [www.phoenixkliniken.se](http://www.phoenixkliniken.se). Om du endast behöver byta en vara till en annan storlek kan du göra detta i Phoenix Klinikens butik i Avesta. Detta gäller endast i mån av tillgänglighet, samt mot uppvisande av leveransbekräftelsen.

## **Fel på vara**

Vid fel på vara ombeds du att omedelbart reklamera uppenbara material- eller produktionsfel på levererade varor till Phoenix Kliniken, dock senast 14 dagar efter köptillfället – detta gäller även transportskador. Ny vara skickas kostnadsfritt till dig, och returfrakten återbetalas via samma betalningsmedel som du köpt varan för. Önskas pengar så räknas detta som ångerrätt. (Se info ångerrätt). Kontakta oss innan du returnerar en vara. Phoenix Kliniken följer konsumentköplagens regler.

## **Säkerhet**

För alla korttransaktioner tillämpas SSL (Secure Socket Layer). Transaktionerna är krypterade. Vi kontrollerar alltid kortets giltighet och att det finns täckning på köpesumma. Phoenix Kliniken förbehåller sig rätten att neka kortköp.

## **Personuppgifter**

Phoenix Kliniken ansvarar i egenskap av personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som du lämnar till oss i samband med köp. De personuppgifter som har lämnats till Phoenix Kliniken vid köp används för tecknande och genomförande av leveransavtal, för att upprätthålla vår kundrelation samt för marknadsaktiviteter genomförda av Phoenix Kliniken.

Du som kund har rätt att begära ett registerutdrag för att kunna kontrollera vilken information som finns registrerad hos Phoenix Kliniken om dig. Läs mer om hur vi hanterar dina personuppgifter i **Integritetspolicyn** eller kontakta oss genom [webbshop@phoenixkliniken.se](mailto:webbshop@phoenixkliniken.se).

## **One.com**

Vår butik sköts av one.com. De ger oss tillgång till e-handelsplattformen som gör att vi kan sälja våra produkter och tjänster till dig. Dina uppgifter lagras hos one.com, i databaser och i one.com-applikationen. De lagrar dina data på en säker server bakom en brandvägg.

## **Cookie policy**

En cookie är data som skickas från en webbplats och lagras lokalt i besökarens webbläsare medan den besöker en webbplats. När besökaren besöker samma webbplats igen så kan data som är sparad i cookien hämtas upp och notifiera webbplatsen om besökarens tidigare aktiviteter.

Vi använder cookies för att underlätta analyser av trafik på phoenixkliniken.se och skapa en bättre användarupplevelse, det kan tex innebära att vi sparar information om besökarens landsval, information om tidigare besök på phoenixkliniken.se samt vilka sidor som besökts på phoenixkliniken.se.

Genom att besöka phoenixkliniken.se så godkänner du att vi samlar information om dina besök med hjälp av cookies. Om du inte godkänner att vi använder cookies på det här sättet bör du ändra din webbläsares inställningar till att inte acceptera cookies. Du kan även när som helst välja att ta bort cookie-filer som har placerats hos dig. Läs mer under hjälpsnittet som rör cookies i din webbläsare.

Läs mer om cookies i vår **Integritetspolicy** eller på <http://www.allaboutcookies.org/>

### **Reservationer**

Phoenix Kliniken reserverar sig för eventuella felaktigheter i bilder eller texter. Eventuella tvister hänvisas till Allmänna reklamationsnämnden. Phoenix Kliniken följer alltid nämndens rekommendationer.

### **Force majeure**

Under force majeure skjuts Phoenix Klinikens förpliktelser upp. Om force majeure råder längre än 2 månader har kunden såväl som Phoenix Kliniken rätt att häva avtalet utan någon skyldighet att betala skadestånd.

Med force majeure avses bland annat strejker, sjukdom hos personalen, transportstörningar, import/exportförbud eller andra oförutsedda händelser, oavsett om detta förekommer hos företaget eller hos företagets leverantörer.

### **Företagsinformation**

Phoenix Kliniken

Kungsgatan 5

774 30 Avesta

Telefon: 070-744 92 50

Epost: [webbshop@phoenixkliniken.se](mailto:webbshop@phoenixkliniken.se)

Organisationsnummer: 790309-1721

Momsregistreringsnummer: SE790309172101

Köpvillkoren gäller från 2020-11-17