

STILTJES KÖP OCH LEVERANS VILLKOR

1. Tillämpning och Konsumentskydd

De här Allmänna villkoren ("Villkoren") är tillämpliga på det köpeavtal som du som konsument sluter med Moell & Moell AB, organisationsnummer 556704-4655, nedan kallat "Stiltje". För att ta tillvara dina intressen som kund tillämpas bestämmelserna i Konsumentköplagen (SFS 1990:932), Distans- och hemförsäljningslagen (SFS 2005:59) samt Personuppgiftslagen (SFS 1998:204) på samtliga köp på www.stiltje.se.

2. Order erkännande

Sker genom betalning av faktura som betalas till Stiltje senast 10 dagar räknat från order datum. I annat fall äger Stiltje rätt att annullera ordern. **Genom betalning av fakturan godkänner köparen Stiltjes köp och leveransvillkor. LÄS NOGA IGENOM TEXTER OM KVALITET SAMT INSTRUKTIONER FÖRE KÖP SÅ ATT VARAN MOTSVARAR DINA FÖRVÄNTNINGAR.**

3. Leverans och frakt

Om leverans ej kan ske omgående skall beräknad leveranstid anges på ordererkännandet. Leveransförsening berättigar inte Kunden till skadestånd eller annan ersättning oavsett orsaken härtill. Försenas leveransen med mer än 45 dagar, äger Kunden rätt att skriftligen häva köpet. Ombesörjer Stiltje transport av beställda produkter utgår hanterings-, emballage- och fraktkostnader enligt gällande cirka prislista. Vid fördyrad transport kostnad då problem uppkommer via avlastning hos kund står kunden för denna kostnad som efterfaktureras. Stiltje ansvarar inte för förseningar orsakade av transportören. Köparen ansvarar själv för mottagande av leveranser avseende lossning och in transport. Vid leverans över 800kg krävs lastare eller liknande vid leverans. Vid tyngre sändningar över 800 kg måste tyngre fordon användas och dhl avgör alltid hur nära tomtgränsen leveransen kan ske. Stiltje står inte för extra kostnader som uppstår i samband med leverans hinder. Lossning måste kunna ske på väl hårdgjord yta. dhl avgör alltid om lossning är möjligt. Kunden är skyldig att direkt vid mottagandet kontrollera levererad mängd och eventuella transportsador. Alla skador skall anges på fraktsedeln och omgående meddelas till Stiltje och DHL. Stenen eller teglet är ofta packat en och en på pall eller i kartong.

Vi förbehåller oss rätten att fakturera för ev. bomkörning + ny utkörning och ev. terminalhyra som uppstår från och med dag 4 efter att första avisering, om godset av någon anledning blir kvar på fraktfirmans terminal och inte kan tas emot enligt överenskommen avisering, ej bekräftas av kund efter avisering, ingen hemma på avtalad tid eller blir kvar liggandes.

4. Ansvar för gods

Faran för förlust eller skada på produkterna övergår på Kunden vid mottagande eller avhämtning av ordern.

5. Avbeställning

Skulle Kunden önska avbeställa redan beställda produkter, äger Stiltje rätt att debitera Kunden en avbeställningsavgift utgörande 20% av aktuell ordersumma. Specialbeställda varor kan ej avbeställas eller returneras. **Varor som vid beställningen anges vara specialbeställningar kan ej avbeställas.**

6. Priser och betalningsvillkor

Priser för beställda produkter är, om inte parterna skriftligen t ex via offert enats om annat, de vid varje ordertillfälle enligt Stiltjes prislista gällande. Priserna gäller fritt Stiltjes lager exklusive frakt. Såvida Stiltje inte angivit annat i offert eller i ordererkännande skall betalning erläggas kontant. Faktura betalas före leverans. Vid dröjsmål med betalning eller del därav, äger Stiltje rätt att debitera Kunden dröjsmålsränta med 10% per påbörjad månad. För skriftliga betalningspåminnelser och andra åtgärder som syftar till att förmå Kunden att erlægga betalning för förfallen skuld är Stiltje berättigat till ersättning enligt lag.

7. Återtagandeförbehåll

Om det kan antagas att Kunden inte kommer att rätteligen fullgöra sina förpliktelser enligt dessa leverans- och försäljningsvillkor, äger Stiltje rätt att återtaga sådana produkter som fortfarande lagligen kan återtas. Kunden har innan produkterna till fullo betalats inte rätt att utan Stiltje skriftliga medgivande förfoga över dem på sådant sätt att Stiltjes återtaganderätt äventyras.

8. Beställ din vara i god tid

Det är viktigt att du som kund beställer din vara i god tid samt att ni bokar hantverkare först efter att ni mottagit godset samt inspekterat att ni fått rätt vara. Stiltje kompenserar inte för extra merkostnader om hantverkare bokats innan leveransen levererats hos er. Vi rekommenderar alltid att beställa i god tid i förväg, då oväntade förseningar ibland kan förekomma.

1. Beställ din vara.
2. Inspektera att du fått rätt vara, mängd och att inga skador uppkommit under transporten.
3. Nu kan du boka din hantverkare.

9. Outlösta försändelser

Försändelser som inte har tagits emot inom fjorton (14) dagar återsänds till Stiltje. Om detta sker debiteras du en avgift på 1000 kr (SEK) för kostnader hänförliga till Stiltje administration, frakt, returfrakt och hantering. Outlösta försändelser omfattas inte av ångerrätten.

10. Adressändring

Fraktbolaget tar oftast ut en avgift för att adressändra under pågående transport. Se därför till att lägga in rätt leversadress vid er order för att undvika efterfakturering från transportbolaget. vid adressändring fakturerar vi 450 kr som skall betalas före ändringen genomförs.

11. Reklamation efter montering godkännes ej.

Beställningsvaror tas EJ i retur.

12. Vi tar endast retur av hela ordern av en produkt. Överbeställda varor tas EJ i retur.

Detta då vi säljer naturprodukter och handgjorda produkter och vill hålla ihop partier. Det är även för kundens bästa då ingen kund skall få det någon annan sorterat bort ur en sändning. Antingen godkänner man hela leveransen och behåller den eller så returnerar man hela leveransen. Ingen sortering är tillåten då vi på Stiltje redan kontrollerat att de levererade varorna håller sig inom standarden.

13. Reklamation

När du handlar produkter hos stiltje.se är det viktigt att ni undersöker era varor. Reklamationer av transportskador ska dokumenteras på bild och anmälas till chauffören direkt vid leveranstillfället. Godset är försäkrat under transporten och är det transportskador kan vi endast ersätta detta om anmälan är gjort till chauffören vid leveransen. Handlingar ska inkomma till oss inom 7 dagar. Vid mottagandet kontrollera materialets mängd, nyansskillnader & ev skador. Samtliga defekter skall reklameras och om varan ej överensstämmer med era förväntningar skall ni informera oss inom 7 dagar från mottagandet. Ni har som kund skyldighet att kontrollera varan inom 7 dagar från mottagandet så att det fyller era förväntningar med tanke på mängd, färg och form samt inte har synliga defekter. Vänta inte med att gå igenom varan tills montering skall ske då det är lättare för oss att byta ut eventuella skadade eller felfärgade plattor när vi fortfarande har kvar ur just ditt parti. **Reklamation efter montering godkännes ej.**

Om en vara avviker från vad som följer av avtalet mellan dig och Stiltje eller på annat sätt inte motsvarar den beskrivning av varan som Stiltje har givit, kan varan returneras. Stiltjes produkter har en beskrivning på varje produkt vad ni kan förvänta er av just den produkten. Endast ursprungliga fel omfattas av reklameringsrätten, reklameringsrätten omfattar t ex inte fel orsakade av normalt slitage. Reklamation till Stiltje ska göras inom skälig tid, dock senast inom två månader. Vid reklamation kontakta kundtjänst så skickar vi en returfraktsedel alternativt skickas varan till Stiltje. Vi ersätter kostnaden för returfrakt vid godkänd reklamation.

14. Undersökningsplikt

När du handlar produkter hos stiltje.se är du som kund våra ögon för att inspektera att ni fått rätt nyans och produkt. Se alltid till att få hem varorna och undersök att det är rätt vara innan ni bokar hantverkare. Om varan ej överensstämmer med era förväntningar skall ni informera oss om detta innan läggning av materialet sker. Ni bör även kontrollera nyans, eventuella storleksvariationer innan ni lägger ert material. Reklamationer efter läggning godtages ej gällande estetiska variationer som kunde ha fastställts under er undersökningsplikt.

15. Produktinformation. Vid eventuella felaktigheter i lagerstatus förbehåller sig Stiltje att korrigera detta i efterhand. Vid eventuella differenser kontaktar vi er och ni har självklart möjlighet att häva ert köp. Om varan utgått eller av annan anledning inte finns tillgänglig är Stiltje inte skyldiga att tillhandahålla varan men kan föreslå en alternativ vara. All bildinformation ska ses som illustrationer och kan inte garanteras återge varans

exakta utseende och beskaffenhet, detta då kakel eller natursten kan ha olika bränningar/variation. Läs noga vår produktinformation för just den produkt ni beställer så att ni vet vad ni har att förvänta er vid leveransen.

16.Retur

Vid retur står du för risken, därför är det viktigt att varan inte kan komma till skada under transporten. Kakel och sten ska returneras med den pall som levererats till er. Varan ska vara oanvänd och skickas tillbaka i oskadad originalförpackning, samtliga etiketter ska sitta kvar och manualer ska skickas med. Det är viktigt att ytteremballage används och att tejp eller annat material inte klistras på originalförpackningen. Ni kan tyvärr ej lämna in returen själva i något av våra showroom utan returen ska skickas tillbaka på samma sätt som den skickades ut.

Godset skall vara väl fäst vid pallen. Returer kan inte skickas mot Postförskott/Efterkrav. Efter mottagen och godkänd retur kommer återbetalning att ske inom trettio (30) dagar från det att Stiltje tog emot returen. Återbetalning sker endast genom insättning till bankkonto, ej kontant.

Retur av överbeställda varor godkännes ej.

17.Returkostnad

Vid ångnat köp tar Stiltje ut en avgift på 20% av ordersumman i hanterings avgift max 5000 kr samt frakt till kunden och returfrakten enligt nedan.

Stiltje bekostar ingen retur ni som kund står alltid för den faktiska returkostnaden. Vi tar ut en standardfrakt när vi sänder till er men vid returer faktureras den faktiska frakten. Priserna för returen varierar beroende på postnummer och vikt. Stiltje bokar alla returer och sände via email fraktsedlarna till er. Ni måste vara behjälplig vid upphämtningen och denna sker på samma sätt och plats som leveransen skedde till er.

Nedan är riktlinjer för returfrakt inkl. returhanteringskostnad för hantering av returen. Observera att priserna är ungefärliga och endast indikativt. Information kring returprocessen och vad det beräknas kosta, kommer att ges av den handläggare som hanterar ärendet så fort ärendet är under behandling.

Pris baseras på gods vikt, postnummer och typ av vara.

18.Transportskador

Stiltje ansvarar för varor som skadas eller kommer bort under leverans till dig. Vid mottagande av försändelsen är det därför viktigt att kontrollera att godset inte är transportskadat. Reklamationer av transportskador ska dokumenteras på bild och anmälas till chauffören direkt vid leveranstillfället. Godset är försäkrat under transporten och är det transportskador kan vi endast ersätta detta om anmälan är gjort till chauffören vid leveransen. Handlingar ska inkomma till oss inom 7 dagar.

19. Begränsning av ansvar

Stiltje tar ej ansvar för läggning av våra produkter eller skador och problem som uppkommer efter läggning och ytbehandling eller vid användning av produkterna. Stiltje rekommenderar att professionella hantverkare för montering. **Stiltjes rekommendationer med avseende på läggning/ fix och fog val och ytbehandling skall följas. Monterings anvisningar för varje produkt finns på www.stiltje.se**

20. Ej avhämtat gods

Stiltje ansvarar ej för ej avhämtat gods och har ej skyldighet att lagerhålla detta utöver det som är angivet i ordererkännandet/fakturan. Gods som är beställt men ej tillfullobetalt tillfaller Stiltje 30 dagar efter utebliven betalning. Stiltje är då berättigade att behålla 20% av ordersumman resterande betalas åter till köparen om kontakt kan fås med denna. Vid lagerhållning utöver avtal tas en avgift om 100kr/månad och 20 kvm ut.

21.Force Majeure. Följande omständigheter skall anses utgöra befrielsegrunder, därest de hindrar eller försvårar fullgörande av dessa villkor: krig, uppror eller upplopp, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser av motsvarande omfattning, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, allmän varuknapphet, knapphet på transportmedel, arbetskonflikt, inskränkningar i fråga om drivkraft, eldsvåda, fel i eller försening av leveranser från underleverantörer, som har sin grund i sådan omständighet, som avses i denna punkt, samt varje punkt som parterna icke kan råda över.

Om sådan försening överstiger 2 månader har såväl du som Stiltje rätt att häva avtalet med omedelbar verkan utan någon skyldighet att betala skadestånd.

22.Produktinformation

Vid eventuella felaktigheter i lagerstatus förbehåller sig Stiltje att korrigera detta i efterhand. Om varan utgått eller av annan anledning inte finns tillgänglig är Stiltje inte skyldiga att tillhandahålla varan men kan föreslå en alternativ vara. All bildinformation ska ses som illustrationer och kan inte garanteras återge varans exakta utseende och beskaffenhet.

Övrigt

Vi följer Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer och svensk lag vid en eventuell tvist.

För frågor kring innebörden av dessa Villkor eller tillvägagångssätt vid ångerrätt, reklamationer, transportskador eller annat, ta kontakt med Stiltje kundtjänst.

VIKTIGT!!!

All reklamation skall ske före installation. Inga reklamationer på grund av synliga defekter, färgskiftningar eller struktur accepteras efter installation. Stiltjes monterings anvisningar skall följas. Reklamation av synliga defekter skall ske INOM 7 dagar från mottagandet av produkten.