

Följande villkor gäller vid beställningar som görs av dig som kund hos Smycka.
Genom att lägga en beställning på smycka.se godkänner du villkoren som anges i följande dokument.

1. Företagsuppgifter

Smycka AB
Kanikenäsbanken 6, 650 05 Karlstad
Org.nr: 556205-9955
Kontaktinformation: Smycka Kundtjänst
E-post: info@smycka.se
Telefon: 054-769 01 00
Fax: 054 - 15 05 46

2. Kundservice och tillgänglighet

Telefon: 054-769 01 00
Vardagar 9.00 – 15.30
Email: shop@smycka.se
Fax: 054 - 15 05 46

Adress:

Smycka AB
Box 5142
650 05 Karlstad

3. Beställning

De priser som anges på smycka.se är inklusive lagstadgad mervärdesskatt och exklusive fraktkostnad. Kostnad för våra olika leveranssätt anges klart och tydligt i kassan. När beställning är lagd skickas en orderbekräftelse och ett kvitto till dig via mail.

Smycka erbjuder då och då olika typer av kampanjer. Kampanjerna visas i varukorgen. Har du en rabattkod anges denna i fältet kampanjkod i varukorgen. Erbjudandekoder är som regel bara giltiga för ett köp och kan efter det inte användas igen, om inte annat anges.

Smycka kan inte efter det att ordern bekräftats lägga till en kampanj på denna. Av denna anledning rekommenderas det att kunden dubbelkollar att kampanjen är registrerad på ordern innan man bekräftar och betalar sin beställning.

I samband med att en kampanj eller rabattkod kommuniceras i trycksak eller digitalt av Smycka anges som regel en instruktion om att kombinerings av olika kampanjer inte är tillåtet. Smycka förbehåller sig därför rätten att, vid missbruk eller otillbörligt bruk av kampanjer eller rabattkoder, makulera kundens order. Smycka tar inget ansvar för koder och kampanjer som publicerats på andra hemsidor än vår egen.

4. Kundservice

Kontakta oss om du har frågor angående din beställning. Ring kundservice på telefon 054-769 01 00 vardagar 9-15,30 eller skicka ett mail till: shop@smycka.se Smycka har som målsättning att svara på mail inom 48 timmar. Om detta inte är möjligt meddelas kunden om när vi kan återkomma med ett svar.

5. Leverans

Smycka levererar varor inom Sverige.

Du kan alltid välja att hämta dina varor kostnadsfritt i någon av våra butiker. Vid beställning till hemadress tillkommer en fraktkostad på 49 kr. inklusive moms. Vi försöker alltid att leverera ditt paket inom 3-5 arbetsdagar från den dag beställningen gjorts. Om leveransen försenas meddelas kunden och informeras då om ny leveranstidpunkt. Om vi mot förmodan inte kan leverera varan inom skälig tid har kunden rätt att häva köpet, detta gäller även specialbeställningar. Ditt paket skickas med Postnord och utlämningsställe aviseras via e-post eller sms. Vid avhämtning i såväl butik som hos ett postombud krävs uppvisande av giltig legitimation.

Om leverans eller avhämtning försenas genom att du på orimliga grunder vägrar ta emot försändelsen eller om du inte inom två veckor efter vårt första leveransförsök till dig accepterar leveransen eller hämtar produkten på avhämtningsstället har vi (utan att det påverkar våra andra rättigheter och möjligheter) rätt att inte längre erbjuda leverans eller avhämtning av produkten och meddela dig att vi omedelbart häver avtalet. I sådant fall kommer vi återbetala köpsumman till dig eller till ditt kredit- eller betalkortsföretag. Vi förbehåller oss rätten behålla ett belopp på 150 kronor för skäliga administrationskostnader som uppkommit för oss på grund av ej uthämtad beställning. Sådana administrationskostnader kan exempelvis utgöras av kostnader för leveransförsök och kostnader för att skicka tillbaka produkten.

Skulle vi behöva delleverera skickar vi resterande varor till dig så snart de kommer in, utan att du behöver göra något och utan någon extra fraktkostnad.

Vid frågor kontakta Smyckas kundservice på telefon 054-769 01 00 eller via mail shop@smycka.se.

6. Återbetalning

Vi gör din återbetalning inom 14 dagar från det att din retur/reklamation nåt butiken eller är tillbakaskickad via post och är godkänd.

Återbetalning sker alltid till samma betalsätt som använts i originalordern. Hela beloppet på varan återbetalas inklusive frakt. Returfrakt står du som konsument för. Vid godkänd reklamation ersätts returkostnaden.

7. Byte och öppet köp

Retur av vara köpt i butik

Öppet köp och bytesrätt gäller plomberad vara i upp till 14 dagar mot uppvisande av kvitto. Gäller inte presentkort, reavaror eller specialbeställningar. Öppet köp gäller i den butik varan är köpt i. Bytesrätt gäller i valfri Smyckabutik. Om justering gjorts, t ex kortning av länk, gäller varken öppet köp eller byte även om varan är oanvänd i övrigt. Var uppmärksam på att butikernas varumärkessortiment kan variera vid byte i butik. Läs mer om ångerrättens undantag under punkt 8.

Retur av e-handelsvara

Retur görs i den utlämnande butiken tillsammans med följesedel/kvitto, returformulär och giltig legitimation.

Retur via Posten

Kunden kan också välja att skicka tillbaka produkter, då fylls det förtryckta returformuläret i som medföljde i paketet. Varan ska vara i samma skick som vid leveransen. Detta innebär att varorna inte får ha skadats, nedsmutsats, ändrats eller burits (annat än för att prova varan). Plomberingen ska vara intakt och varorna ska returneras i sin originalförpackning. Försändelsen ska vara väl emballerad och returfrakten bekostas av kunden som ansvarig för transportrisken.

Återbetalning vid retur sker alltid med samma betelsätt som användes vid köpet.

Om formuläret saknas kontaktar kunden huvudkontorets kundservice på telefon 054-769 01 00 eller via mail: shop@smycka.se.

8. Ångerrätt

Enligt distansavtalslagen har konsumenten rätt att ångra sitt köp utan speciell anledning inom 14 dagar från det att kunden tagit emot varan. Detta innebär att du som kund har rätt att ångra ditt köp genom att meddela Smycka detta inom 14 dagar från det att du eller ett ombud till dig tagit emot den beställda varan (ångerfristen).

Ångerrätt gäller plomberad vara i upp till 14 dagar mot uppvisande av kvitto. Ångerrätten gäller inte presentkort, rea, specialbeställningar eller om justering gjorts t ex kortning av länk, då gäller inte ångerrätten även om varan är oanvänd. En vara med bruten försegling kan inte återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl. Kunden har rätt att öppna förpackningen och kontrollera att och hur en oplomberad vara fungerar inom rimliga gränser men varan får inte användas. Har kunden använt varan i större utsträckning än vad som beskrivs ovan har Smycka rätt att neka retur av varan och dra av varans pris från det belopp som ska återbetalas. Var uppmärksam på att butikernas varumärkessortiment kan variera vid byte i butik.

Meddela oss angående din retur genom att fylla i och skicka med returformuläret som kom i paketet tillsammans med dina produkter. Varan ska skickas i retur inom 14 dagar och ska vara plomberad, i originalförpackning och vara väl emballerad. All retur per post bekostas av kund. Du kan även lämna in din retur kostnadsfritt i den butik du har hämtat ut varan i. Vid retur i butik behövs följesedel/kvitto, returformulär och giltig legitimation.

Konsumenten har rätt att återfå pengarna vid ångerrätt inom 14 dagar från den dag då företaget mottagit meddelandet. Konsumenten kan dock få vänta till dess att varan har kommit åter eller till dess kunden har lämnat ett bevis på att varan återsänts, det som sker först. Återbetalning vid ångerrätt sker alltid med samma betelsätt som användes vid köpet.

Om returformuläret saknas kan du ringa huvudkontorets kundservice på telefon 054-769 01 00 eller maila shop@smycka.se.

Om du inte vill använda alternativen ovan så kan du använda den standardblankett för utövande av ångerrätt som Konsumentverket tagit fram. Du hittar den på www.konsumentverket.se

9. Reklamation & säljarens garanti

Vår målsättning är att alltid leverera produkter i bästa skick. Om en produkt skulle vara felaktig vill vi att du meddelar oss detta. Du måste bevara produkten i det skick som du fick den i och ge oss möjlighet undersöka produkten inom rimlig tid. Smycka tillämpar gällande konsumentlagstiftning. Du har som konsument 3 års reklamationsrätt och 2 månader anses som skälig tid för upptäckt av skada/defekt. Om du inte är nöjd med din vara på grund av uppenbara material- eller fabrikationsfel, inklusive skador som har uppkommit under transport – använd det förtryckta returformuläret och returnera varan till oss. Var noggrann med att emballera din försändelse väl. Returfrakten bekostas av dig som kund och därmed ansvarar du även för transportrisken. Vid godkänd reklamation ersätts returfrakten. Om returformuläret saknas kan du ringa huvudkontorets kundservice på telefon 054-769 01 00 eller maila shop@smycka.se

Om företaget företar omleverans eller avhjälpande av felet vid reklamation ska eventuella fraktkostnader återbetalas inom 14 dagar från den dag då företaget mottagit den reklamerade varan. Retur av vara samt återbetalning ska ske utan onödigt dröjsmål.

Du kan också reklamera produkter i valfri Smyckabutik. Kom ihåg att ta med dig kvitto. Du som kund är ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering än nödvändig för att fastställa produkternas egenskaper och funktioner. Om vi märker att den reklamerade produkten har varit med om något av följande:

- a) missbrukats, hanteras oaktsamt, drabbats av skador eller utsatts för onormala förhållanden
- b) utsatts för en olycka eller skador på grund av försök att reparera eller modifiera produkten
- c) hanterats eller använts i strid med tillverkarens instruktioner för produkten
- d) slitits genom onormalt användande

efter att produkten levererats av oss så har vi ingen skyldighet att reparera produkten, ersätta den eller göra en återbetalning av eventuell betalning. Vi kan dessutom kräva att du betalar alla rimliga

fraktkostnader och servicekostnader enligt våra gällande standardavgifter. Vi ansvarar inte för eventuella förluster, skyldigheter, kostnader eller skador i större utsträckning än vad som följer av lag. Reklamationsrätten för en vara upphör under alla omständigheter efter 3 år.

Serviceåtaganden:

Smycka erbjuder kostnadsfri kortning av klocklänk köpt på smycka.se i valfri smyckabutik mot uppvisande av kvitto.

Vid köp av klocka till ett värde av minst 500 kronor eller ett smycke till ett värde av minst 800 kronor (upp till 30 000:-) ingår en gratis försäkring i samarbete med Solid.

Omständigheter utanför vår kontroll

Vi accepterar inga risker i förhållande till inköp. Vi är endast skyldiga att leverera de varor som finns i lager och som kan tillhandahållas av våra leverantörer. Observera att vissa erbjudanden på smycka.se endast gäller under en begränsad tidsperiod och kan ta slut i lager. Vi reserverar oss för prisändringar, skrivfel och slutförsäljning och priset som anges i kassan är det som gäller.

Vi ansvarar inte för förseningar orsakade av Force Majeure-händelser. Exempel på sådana händelser är strejker, lockouter, myndighetsrestriktioner, brist på energi eller bränsle, transportproblem, skada till följd av eld, vatten eller tekniska problem eller något annat hinder som uppstod utan vår egen beskyllan. Om någon sådan situation skulle uppstå informerar vi dig dels i början, dels slutet av den. Om en sådan händelse pågår i mer än sju arbetsdagar så kan såväl du som vi säga upp avtalet med omedelbar verkan. En sådan uppsägning ska ske genom skriftligt meddelande till den andra parten i avtalet. Smycka ersätter inte de eventuella skador som kan uppkomma till följd av sådana situationer.

Ansvar för slitage på produkten övergår på dig eller den som du eventuellt har utpekat som mottagare i och med att produkten levereras. Denna ansvarsövergång påverkas inte av vilken leveransmetod som används. Oavsett vilken leveransmetod som används kommer ansvaret för slitage att överföras från den person som utför leveransen till dig eller den utpekade mottagaren i och med att produkten överlämnas.

Vid tvist hänvisas alltid till Allmänna reklamationsnämnden. Smycka följer nämndens rekommendationer.

10. Försäljning till minderåriga

Smycka.se ingår inte avtal med minderåriga (under 18 år) utan målsmans godkännande.

11. Betalningslösningar

Kortköp

Kunden kan betala med bank-/kreditkort utfärdat av VISA, Mastercard eller American Express. Köpet verifieras genom säkra servrar där kunden godkänner sin betalning. Alla transaktioner hanteras i enlighet med den internationella säkerhetsstandarden PCI-DSS, som är framtagen av bl a VISA och MasterCard. Alla kortbetalningar hanteras av Dibs Services AB. Du kan betala med svenska kort utgivna i Sverige.

Vissa kortutgivare/banker kräver extra validering genom BankID eller 3D-secure.

Delbetalning

Tillsammans med Resurs Bank erbjuder vi dig att dela upp din betalning räntefritt i upp till 24 månader. På köp upp till 2500 kr tillkommer endast en administrationsavgift på 24 kr/mån. För köp över 2500 kr tillkommer en uppläggningsavgift på 245 kr för 12 mån och 345 kr för 24 mån, samt en administrationsavgift på 24 kr/mån. Ansök om Smyckakortet i någon av våra butiker eller genom att göra en online-ansökan på Resursbank. Du får kreditbesked direkt. För mer info se under betalformen delbetalning.

Faktura

Du kan välja att betala din beställning mot faktura. Du får hem dina varor för påseende innan du betalar. Vid betalning med faktura tillkommer 19 kronor i avgift. Resurs Bank kreditprövar ansökan. Inkommer din betalning för sent debiteras kontot en förseningsavgift på 125 kronor i tillägg till ränta. Vid skriftlig betalningspåminnelse debiteras en påminnelseavgift på 60 kronor. Överlämnas fordran för inkassering tillkommer lagstadgade inkassokostnader på 180 kronor. För mer info se länk vid betalformen faktura.

12. Sekretesspolicy

Smycka arbetar för att din integritet skall vara skyddad när du använder dig av våra tjänster. Innehållet i policyn kan löpande förändras och därför bör du läsa igenom den igen när du besöker oss online nästa gång.

Smycka är ansvarig för dina personliga uppgifter under den svenska Personuppgiftslagen (1998:204) och EU Direktivet 95/46/EC. Dina personuppgifter lagras i Sverige och behandlas inom Smyckakoncernen.

Vad använder vi dina personuppgifter till?

Genom att lämna dina personuppgifter samtycker du till att vi använder insamlad information för att fullgöra våra åtaganden mot dig och tillhandahålla den service du förväntar dig. Vi behöver dina personliga uppgifter för följande ändamål:

- Om du vill skapa ett personligt konto på smycka.se (t ex ditt namn och e-postadress)

- För att bearbeta dina beställningar via våra onlinetjänster (t ex ditt namn, adress, födelsedatum och bankuppgifter)
- För att via SMS kunna avisera om leveransstatus (t ex ditt mobilnummer)
- För att kunna skicka marknadsföring t ex nyhetsbrev och våra kataloger (t ex din e-postadress, ditt namn och din postadress)
- För att kunna kontakta dig i händelse av något problem med leveransen av din order (t ex telefonnummer, adress)
- För att kunna svara på dina frågor och för att informera dig om nya eller ändrade tjänster (t ex din e-postadress)
- För att kunna meddela vinnarna i tävlingar som arrangerats på nätet (t ex din e-postadress, namn, adress och telefonnummer)
- Hantera ditt konto genom att utföra kreditkontroller (t ex namn, adress, födelsedatum)
- För att kunna bekräfta att du har rätt ålder för att få handla på nätet (t ex födelsedatum)

Dina uppgifter lagras bara så länge som krävs för att utföra våra tjänster eller så länge som det föreskrivs enligt lag. Efter det kommer dina uppgifter raderas. Vi kan inte ta bort dina data när det finns ett legalt lagringskrav, såsom bokföringslagen eller när det finns en rättslig grund för att behålla viss data, t ex ett pågående avtalsförhållande.

Vad har du för rättigheter?

Du har rätt att begära information om de personuppgifter som vi har om dig. Om dina uppgifter är felaktiga, ofullständiga eller irrelevanta kan du begära att informationen rättas eller tas bort. Du har även rätt att en gång per år kostnadsfritt begära registerutdrag på de personuppgifter vi har registrerat om dig. För att begära detta dokument kan du skriva till Smyckas kundtjänst. Du kan när som helst återkalla ditt medgivande till att vi använder dina uppgifter i marknadsföringssyfte (t ex kataloger, nyhetsbrev). Du kan kontakta oss antingen skriftligen till Smycka AB, Box 5142, 650 05 Karlstad, fax 054 - 15 05 46, telefon 054-769 01 00 eller per email till shop@smycka.se

Vem får tillgång till uppgifterna?

Vi förmedlar/säljer/byter aldrig dina uppgifter till tredje part för marknadsföringsändamål utanför Smycka AB. Data som vidarebefordras till tredje part, till exempel speditörer i samband med leveranser av gods används endast för att möta Smyckas åtaganden gentemot dig. Smycka kan komma att dela dina personuppgifter med organisationer som kreditupplysnings- eller inkassoföretag för tillämpning av kreditprövning, identitetskontroll, övervakning av kreditvärdighet och övertagande av fordran.

Hur skyddar vi dina uppgifter?

Vi har vidtagit tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda dina uppgifter mot t ex förlust, manipulation eller obehörig åtkomst. Vi anpassar kontinuerligt våra säkerhetsåtgärder till den fortlöpande tekniska utvecklingen. På Smycka skyddar vi dina uppgifter med hjälp av kryptering. SSL står för Secure Sockets Layer och är en funktion som gör att all information som skickas mellan köparen och säljaren krypteras.

Kortköp

För att göra kortköp hos oss så säkert som möjligt skickas all information krypterad med SSL (Secure Socket Layer). Det betyder att informationen sker via en säker förbindelse och att dina kortuppgifter inte kan läsas av utomstående. Vid kortköp samarbetar vi med en auktoriserad betalningsförmedlare som hjälper oss att kontrollera att kortet är giltigt för köp direkt mot din bank. Vår betalningsförmedlare behandlar din betalkortsinformation på korrekt sätt i enlighet med den internationella säkerhetsstandard PCI DSS som kortbolagen VISA, MasterCard,, American Express och JCB står bakom. Detta innebär att dina betalkortsuppgifter hanteras på ett mycket säkert sätt. När du handlar med kort förbehåller vi oss rätten att göra en personkontroll.

Cookies

En cookie är en liten textfil som sparas och under efterföljande besök, hämtas från din dator eller mobil. Smycka använder cookies för att förbättra och förenkla ditt besök. Vi använder inte cookies för att lagra personlig information, eller för att lämna ut uppgifter till tredje part. Det finns två typer av cookies, permanenta och temporära (session cookies). Permanenta cookies lagras som en fil på din dator eller mobil under en viss tid, dock längst 12 månader. Session cookies lagras tillfälligt och försvinner när du stänger din webbläsare.

Vi använder permanenta cookies för att spara ditt val av startsida och för att lagra dina uppgifter om du väljer "Kom ihåg mig" när du loggar in. Sessionscookies använder vi för att kontrollera om du är inloggad eller om du placerat en vara i din shoppingbag, samt när du använder produktfiltreringen.

Du kan enkelt radera cookies från din dator eller mobil via din webbläsare. Instruktioner om hur man hanterar och tar bort cookies finns under "Hjälp" i din webbläsare. Du kan välja att stänga av cookies helt, eller att få ett meddelande varje gång en ny cookie skickas till din dator eller mobil. Observera att om du väljer att stänga av cookies kommer du inte att kunna ta del av alla funktioner på sidan.

Tredje parts cookies

Vi använder tredje parts cookies för att samla in statistik i analysverktyg som Google Analytics och Core Metrics. De cookies som används är permanenta och temporära cookies (sessionscookies). De permanenta kakorna lagras på din dator eller mobil som längst i 24 månader.

Länkar

Smycka.se kan innehålla länkar till andra webbplatser som inte står under vår kontroll. Vi kan inte ansvara för integritetsskydd eller innehåll på dessa webbplatser utan tillhandahåller länkarna för att underlätta för våra besökare att hitta mer information inom specifika områden.

Upphovsrätt

Innehållet på den här webbplatsen är upphovsrättsligt skyddat och tillhör Smycka AB.