

Nöjd kund – bra för alla

Stort tack för att du har handlat hos oss. För att vi ska kunna bli en bra leverantör till dig vill vi i korthet berätta vilka villkor som gäller i relationen med oss och hur du kan göra om något gått fel eller om du behöver hjälp.

Produktsupport

Har du frågor kring en produkt som du har köpt eller vill veta mer om en produkt du vill köpa, skriv till produktsupport@irishjalpmedel.se eller ring 08-39 94 00 och välj produktsupport.

Hemsidan

För dig som har tillgång till vår hemsida så rekommenderar vi dig att använda den i första hand för att finna information. Här finns produktinformation, bilder, filmer, manualer och mycket mer. När du beställer via hemsidan så finns det möjlighet att finna olika betalsätt samt praktisk delfinansiering av dyrare produkter. Här finner du även komplett information kring våra allmänna villkor.

Denna folder innehåller ett utdrag av dessa **allmänna villkor** som finns på vår hemsida **samt en returblankett** på baksidan ifall du skulle ångra ditt köp eller behöver reklamera en vara som du har fått.

Utdrag ur "Allmänna villkor"

Registerhantering kunduppgifter

- Iris Hjälpmedels kundregister är konfidentiellt. eButiken förbinder sig att inte vidarebefordra uppgifter i registret till annan än samarbetspartners inom bolagskoncernen eller i annan utsträckning än vad som anges i lag.

Beställningar

- På alla beställningar tillkommer fraktavgift om inte annat angivits
- En faktureringsavgift samt eventuell brevviseringsavgift från postombudet tillkommer för köp via andra kanaler än eButiken om inte annat angivits.
- Avhämtning i Enskede kan ske enligt överenskommelse och då påförs kund en avgift på 120 kr för extra manuell hantering om inte annat angivits.
- Fyndpriser kan inte kombineras med andra erbjudanden, rabatter eller avtal.
- Produkter som är anpassade av MTM (Myndigheten för Tillgängliga Medier) rabatteras inte då deras tillverkning är statligt subventionerad.

Betalning

- Vid köp mot faktura skall betalning ske inom tjugo (20) dagar räknat från fakturans datum.
- Vid försenad betalning utgår referensränta enligt lag samt lagstadgad påminnelseavgift.

Beställning

- Kund har rätt att, före leverans har skickats från Iris Hjälpmedel, avbeställa hela eller viss del av sin beställning. Sker avbeställning efter det att beställningen till någon del skickats har Iris Hjälpmedel rätt till ersättning enligt punkten nedan.

Retur och ångerrätt

- Kund har rätt att returnera leveranser enligt ångerrätten. Denne skall lämna Iris Hjälpmedel meddelande om detta **inom fjorton (14) dagar från den dag kunden tog emot varan. Före retur skall kund kontakta Iris Hjälpmedel och invänta information om returförfarandet.**
- Meddelandet ska innehålla följande information; a) ordernummer b) fakturanummer samt c) namn på de produkter som önskas returneras.
- Returnerad produkt och emballage ska vara i väsentligt oförändrat skick, dvs oanvänd och ej förstörd eller skadad och i sådant skick att det går att sälja till ny kund utan prisavdrag. Produkt i använt eller skadat skick eller som saknar tillbehör eller dokument kan bli föremål för återsändning alternativt prisavdrag.

- Returfrakt bekostas av kunden om retur inte beror på fellevererad produkt, punkten Reklamation.
- Om kund utan att meddela Iris Hjälpmedel inte hämtar ut försändelse, debiteras kund faktiska omkostnader samt 100 kr för hantering av försändelser.
- Iris Hjälpmedel har rätt att vid returer enligt denna punkt kvitta samtliga kostnader för porto mot av kund erlagd betalning.
- Ångerrätten gäller inte ett outlöst paket enligt punkten ovan eller datorprogram samt applikationer.
- Om kund utnyttjar sin ångerrätt ska Iris Hjälpmedel skyndsamt och senast inom trettio (30) dagar betala tillbaka vad kund betalat för vara. Tiden räknas från den dag vi mottagit och behandlat din retur.

Reklamation

- Har annan produkt levererats än den kunden beställt ska kund omedelbart kontakta oss och då ange detta.
Felaktig produkt ska fraktfritt returneras i enlighet med av Iris Hjälpmedels lämnade instruktioner. Med fraktfritt avses retur som är kostnadsfri för kund. Retur får inte ske mot postförskott och först efter att reklamationen godkänts.
- OBS. Om en reklamation åberopats på felaktig grund får kund betala detta enligt självkostnadsprincipen.
- Vi kan endast garantera utbyte eller ersättning av produkt som återsänts komplett med oskadat emballage i oanvänt skick.
- Tvist kan hänskjutas till Allmänna reklamationsnämnden.

Garanti

- Vi erbjuder ett års garanti om inte annat anges. För batterier och rekonditionerade produkter erbjuder vi 6 månaders garanti. Enligt konsumentköplagen har du 3 års reklamationsfrist på nya produkter. För att ett fel skall täckas av reklamationsfristen är två till år tre skall det vara ursprungligt, dvs att det skall ha funnits i produkten från början. År två ska påvisas av säljaren och av kunden under år tre. Reklamationsfristen såväl som garantin bygger på ett normalt användande av produkten i enlighet med bruksanvisning.

Övrigt

- Efter av kund gjord beställning och den godkänts av Iris Hjälpmedel har företaget inte rätt att ändra villkoren. Klagomål från kund kan framföras per e-post till reklamation@irishjalpmedel.se eller per post på adress Iris Hjälpmedel AB, Sandsborgsvägen 52, 122 33 Enskede.

