

Bestämmelserna gällde till den 18 oktober 2022.

§ 1

Inledning

I dessa föreskrifter anges de regler och villkor som ska följas vid användning av nätbutiken som finns på adressen www.senetic.se och drivs av företaget by Senetic AB, Engelbrektsgränd 9-11, 114 32 Stockholm, Sverige, Organisationsnummer 559046-2510, VAT-nummer SE559046251001. I synnerhet beskrivs här sådana regler som gäller för inlämning av beställningar och ingående av försäljningsavtal vid användning av tekniken för distanskommunikation samt regler för användning av kunder av alla de tjänster som nätbutiken erbjuder.

Kontakt med säljaren i alla frågor som rör försäljning via nätbutik är möjligt per telefon: telefonnumret +46 8 505 217 00 och via e-post: info@senetic.se.

§ 2

Begreppsförklaring

Definitioner av de begrepp som används i Föreskrifterna har följande betydelse:

- 1) Tjänsteleverantör eller säljare eller Näringsidkaren - Senetic AB;
- 2) Kund - är konsument eller näringsidkare som har gjort eller tänker göra en beställning eller använder andra nätbutikens tjänster (nedan kallad även "köpare");
- 3) Konsument - en fysisk person som utför rättsliga handlingar som inte direkt hänför sig till hans närings- eller yrkesverksamhet;
- 4) Näringsidkare - en fysisk eller juridisk person samt en organisatorisk enhet som enligt lagen har rättskapacitet och handlar för ändamål som direkt ingår i hans närings- eller yrkesverksamhet;
- 5) Kunds konto (Konto) - shopens del sida, där varje kund har möjlighet bl.a. att ändra sina uppgifter samt kontrollera och hantera gjorda beställningar. Här får han också meddelanden om ändring av beställningens status;
- 6) Föreskrifter - försäljningsföreskrifter som gäller försäljning med användning av tekniker för distanskommunikation och tillhandahållande av e-tjänster. Inom ramen för tjänster som tillhandahålls på elektronisk väg överensstämmer dessa föreskrifter med de föreskrifter som utfärdats enligt i lagen av den om tjänster som tillhandahålls på elektronisk väg;
- 7) Registrering - en frivillig och kostnadsfri handling som krävs för att skapa ett användarkonto. Registreringen görs via en administrationspanel som tillhandahålls av tjänsteleverantören på nätbutikens webbsida.
- 8) Nätbutiken www.senetic.se (nedan kallad även "shop" eller "nätbutik") - internettjänsten som är tillgänglig på adressen <http://www.senetic.se>. Genom denna internettjänst kan kunden göra beställningar och tjänsteleverantören tillhandahåller tjänster enligt de villkor som anges i föreskrifterna;
- 9) Part - Senetic AB eller kunden;

- 10) Varor - Med varor avses här materiella ting eller upphovsrätt (t ex. licens)som är ett föremål för avtalet;
- 11) Försäljningsavtal - ett avtal på grund av vilket Senetic AB överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till varor till köparen och köparen betalar eller åtar sig att betala för varorna samt ett avtal på grund av vilket Senetic AB överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till viss programvara till köparen (licensförsäljning) och köparen betalar eller åtar sig att betala för denna försäljning;
- 12) Distansavtal - ett avtal som ingås mellan Senetic AB och kunden inom ramen för det organiserade systemet för distansförsäljning av varor eller tjänster utan att parterna är närvarande samtidigt. Under hela avtalsprocessen - från början till avtalets ingående - används uteslutande ett eller flera medel för distanskommunikation;
- 13) Tjänst (Tjänster) - beställning, beställning av licens eller förfrågan om anbud samt andra tjänster som shopen erbjuder;
- 14) Beställning - Kundens förklaring som är ett erbjudande om ingående av försäljningsavtalet med Senetic AB Beställningen har som sitt direkta syfte att träffa försäljningsavtalet på distans via nätbutiken. Vid beställningen av varor ska anges typ och antal av produkter som är föremålet för detta avtal;
- 15) Beställning av licens - Kundens förklaring som är ett erbjudande om ingående av avtalet med Senetic AB om beviljande av licens för programvara. Beställningen har som sitt direkta syfte att träffa avtalet på distans via nätbutiken (försäljning av licens). Vid beställningen ska anges typ och antal av programvaror, för vilka licens beviljats
- 16) Förfrågan; om anbud - lämnas genom att kunden fyller i ett formulär som är tillgängligt i shopen. I formuläret ska anges den produkt eller den programvara som är föremålet för förfrågan samt kundens kontaktuppgifter.

§ 3

Kundens (användarens av nätbutiken)skyldigheter

1. Kunden är skyldig att använda de tjänster som erbjuds av tjänsteleverantören enligt lagstiftning samt i enlighet med föreskrifternas bestämmelser. Kunden får inte publicera material med olagligt innehåll.
2. Säljaren är skyldig att leverera varor fria från defekter.

§ 4

Nätbutikens användarvillkor

1. Tjänsteleverantören tillhandahåller via nätbutiken följande tjänster:
 - 1) presentation av nätbutikens erbjudande
 - 2) inlämning av beställningar

- 3) inlämning av beställningar på licens
- 4) inlämning av anbudsförfrågan
- 5) upprättande och administration av kundkonto i nätbutiken
2. För att få tillgång till de tjänster som anges i första stycket, punkterna 1-4 ovan krävs registrering.
3. För att få tillgång till den tjänst som anges i första stycket, femte punkten ovan behövs ingen registrering.
4. För att kunna använda nätbutiken behövs en anläggning med tillgång till internet och en webbläsare som hanterar cookies och JavaScript. Rekommenderade webbläsare är: Mozilla Firefox version 24,0 eller senare, Opera version 10,0 eller senare, Google Chrome version 28,0 eller senare samt Microsoft Internet Explorer 8.0 och senare. Det är tillåtet att använda andra webbläsare, om de försäkrar full kompatibilitet med de versioner som nämnts ovan.
5. För att garantera högsta möjliga säkerhet rekommenderar man att kundens anläggning är utrustad med:
 - 1) ett antivirussystem med den senaste versionen av virusdefinitioner och uppdateringar,
 - 2) en effektiv brandvägg (firewall),
 - 3) alla tillgängliga uppdateringar för operativsystemet och webbläsaren beträffande säkerhet,
 - 4) JavaScript och godkännande av Cookies som är aktiverade i webbläsaren,
 - 5) ett program för att läsa filer i PDF-format,
6. Tjänsteleverantören använder cookies för att samla in information om hur kunderna använder nätbutiken för att :
 - 1) bibehålla användarens session (efter inloggning). Tack vare detta behöver kunden inte på varje webbplatsens del sida skriva in sitt lösenord.
 - 2) anpassa sin webbplats efter kundernas behov,
 - 3) få statistik över besökta delsidor,
 - 4) möjliggöra användning av remarketing.

§5

Inlämning av beställningar och ingående av försäljningsavtal

1. Kunden kan göra beställningar via nätbutiken sju dagar i veckan, 24 timmar om dygnet, oavsett om han har registrerats. Beställningar kan även göras per telefon på telefonnumret +46 8 505 217 00 (enbart på vardagar måndag - fredag, under arbetstiden) eller e-post till adressen info@senetic.se.
2. Beställningar på Microsoftlicenser sker genom att använda den konfigurator som finns på nätbutikens webbsida under adressen www.senetic.se/microsoft/.
3. För att ingå ett avtal på distans via nätbutik, ska man besöka nätbutikens hemsida, välja en vara och lägga en beställning genom att följa erhållna meddelanden och anvisningar.
4. För att göra en beställning, måste kunden ha läst och accepterat de villkor som anges i föreskrifterna.
5. Inlämning av beställning utgör ett erbjudande om ingående av avtal om varans försäljning som kunden lämnat tjänsteleverantören.

6. Efter inlämning av beställning, inlämning av beställning på licens eller inlämning av anbudsförfrågan kommer säljaren att skicka en bekräftelse via e-mail om den mottagna ordern samt bekräftelsen av orderns innehåll.
7. Efter att ha granskat erbjudandet kommer säljaren att skicka kunden ett meddelande om, att beställningen kommer att realiseras.
8. Efter det att kunden har fått den bekräftelse, som nämnts under punkt 7 ovan, ingås ett försäljningsavtal.
9. Om fullgörandet av den mottagna beställningen helt eller delvis hindras eller blir omöjligt, förbinder sig tjänsteleverantören att omedelbart informera kunden därom genom att skicka ett meddelande per e-post eller telefon. Då har kunden rätt att annullera den del av beställning som inte kan bli realiserad i avtalad tid eller att annullera hela beställningen.

§6

Priser, betalning och leverans

1. Angivna priser på varor inkluderar inte leveranskostnader. Den exakta leveranskostnaden beräknas så snart som kunden registrerar sin beställning eller sin beställning på licens. Kunden väljer betalsätt och leveransmetod i ett beställningsformulär och sedan skall han acceptera sitt val.
2. Priset som gäller är det som är angivet den dag kunden (med kund menas här en konsument) gör sin beställning eller sin beställning på licens.
3. Tillgängliga betalsätt och leveransmetoder anges vid inlämning av beställningar.
4. Vid betalningar, som sker med kreditkort eller betalkort via partners som erbjuder denna form av betalning, samlar säljaren inte in några uppgifter om dessa betalningskort.
5. Information om tillgänglighet och leveranstiden är ungefärliga. De anger den kortaste leveranstiden, dvs. den kortaste tid som säljaren behöver för att skicka den beställda varan. Säljaren strävar alltid efter att realisera beställningar så snabbt som möjligt (efter ingående av försäljningsavtalet, erkännande av säljarens bankräkning som pris för varor och leveranskostnader, betalning för varor och leveranskostnader om kunden inte har valt betalning vid leveransmottagning).
6. Vid mottagande av leverans skall kunden kontrollera sändningen. Kunden har rätt att vägra att ta emot leverans om:
 - 1) försändelsen är mekanisk skadad,
 - 2) försändelsen är ofullständig,
 - 3) försändelsens innehåll inte överensstämmer med hans beställning.Eventuella avvikelser eller skador ska anmälas genom att göra anteckning därom i närvaro av transportören. Kunden ska också omedelbart anmäla felet eller bristen till tjänsteleverantören.
7. Om kunden inte är konsument, skall denne vid leveransmottagning kontrollera varan gällande dess innehåll och skick.

Om försändelsen är skadad, skall kunden meddela detta till transportören och omedelbart kontakta säljaren. Klagomål, som rör mekaniska skador under transport, kommer att granskas efter upprättande av ett skadeprotokoll. Protokollet skall undertecknas av kunden (som inte är konsument) och försändelsens transportör.

8. (som inte är konsument) svarar för fraktkostnaden, om han inte tagit emot försändelse som skulle betalas vid leveransmottagning och försändelsen skickas tillbaka till avsändaren (tjänsteleverantören).
9. Såvida parterna inte har kommit överens om något annat i fråga om leveranstiden ska näringsidkaren leverera varorna genom att överföra den fysiska besittningen av eller kontrollen över varorna till konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingåtts.
10. Vid avtal där näringsidkaren sänder varorna till konsumenten ska risken för att varor kommer bort eller skadas övergå till konsumenten när konsumenten eller en tredje part, dock ej transportföretaget, som konsumenten har utsett för detta ändamål fysiskt har tagit varorna i besittning. Utan att det påverkar konsumentens rättigheter mot transportföretaget ska risken emellertid övergå till konsumenten efter leveransen till transportföretaget, om det är konsumenten som anlitat transportföretaget för transporten av varorna och det inte är näringsidkaren som erbjudit detta transportalternativ.

§7

Reklamationer och returer om kunden inte är konsument

(gäller näringsidkare)

1. Detta avsnitt gäller bara kunder som inte är konsumenter.
2. Alla varor som erbjuds i shopen, om det inte är tydligt markerat i deras beskrivning att de är begagnade eller renoverade (refurbished), är nytillverkade, fria från fysiska fel och rättighetsfel.
3. Alla nya eller renoverade varor omfattas av tillverkarens standardgaranti.
4. Begagnade varor omfattas av säljarens garanti som gäller 30 dagar.
5. I varans beskrivning skall finnas med information att varan är renoverad (refurbished), eller begagnad.
6. Säljaren tillhandahåller länkar till tillverkarnas webbplatser, där man kan hitta garantivillkoren för produkter.
I garantin skall anges alla gällande villkor samt preciseras vem som på grund av beviljad garanti ansvarar för varans kvalitet.
7. Ansvarssubjekt för garantin (i regel varans tillverkare) ansvarar gentemot köparen för sådana fel som minskar varans värde eller dess användbarhet som angetts i försäljningsavtalet eller framgår av förhållanden eller varans bestämmelse.
8. Meddelandet om varans fel skall ske genom e-post eller rekommenderat brev före utgången av den tidsfrist som anges i den beviljade kvalitetsgarantin.
9. Om varans fel visar sig eller uppkommer under garantitiden och omfattas av garantin, skall kunden kräva att avlägsna defekter eller att leverera defektfria varor i enlighet med den av ansvarssubjektet lämnade garantin.
10. Om annat inte anges i garantin, gäller garantin i ett år från det datum då varan kom köparen till handa.
11. Om det gäller ett försäljningsavtal med kunder, som inte är konsumenter, uteslutas tjänsteleverantörens ansvar för fysiska fel av varor enligt civillagen.

12. Om under behandlingen av klagomål har fastställts, att produkten är skadad av kunden, kan säljaren debitera kunden alla kostnader för reklambehandling .

§8

Konsumentens ångerrätt (retur av varor)

1. Konsumenten har rätt att frånträda ett försäljningsavtal på distans utan att ange något skäl inom 14 (fjorton) dagar genom att göra ett skriftligt uttalande och skicka detta till säljarens adress. Ångerfristen löper ut 14 dagar efter den dag då konsumenten tagit emot varan.
2. Om konsumenten frånträder ett försäljningsavtal på distans, anses avtalet att vara ogiltigt. Konsumenten frigörs då från alla förpliktelser. Tjänsternas föremål skall returneras i oförändrat skick såvida inte förändringen varit nödvändig inom ramen för ordinarie hantering. Returer av tjänster skall göras omedelbart, men senast inom 14 dagar.
3. Varor skall returneras till säljarens adress

Näringsidkarens skyldigheter vid frånträde av avta

4. Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättats om konsumentens beslut att i enlighet med artikel 1 frånträda avtalet, betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat, inklusive, där så är tillämpligt, leveranskostnaderna.
5. Näringsidkaren ska verkställa ersättningen enligt första stycket med samma betalningsmedel som konsumenten använt vid den inledande transaktionen, om inte konsumenten uttryckligen accepterat ett annat betalningsmedel och under förutsättning att konsumenten inte får vidkännas några kostnader till följd av ersättningen.
6. Utan hinder av punkt 4 ska näringsidkaren inte vara skyldig att ersätta förhöjda leveranskostnader om konsumenten uttryckligen valt leverans av annat slag än den minst kostsamma standardleverans som erbjuds av näringsidkaren.
7. Såvida inte näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varorna får näringsidkaren vid köpeavtal hålla inne med återbetalningen tills han har fått tillbaka varorna, eller tills konsumenten har styrkt att han har skickat tillbaka varorna, beroende på vad som inträffar tidigast

Konsumentens skyldigheter vid frånträde av avtal

8. Såvida näringsidkaren inte har erbjudit sig att själv hämta varorna ska konsumenten skicka tillbaka eller överlämna varorna till näringsidkaren eller till en person som näringsidkaren har gett befogenhet att ta emot varorna, utan dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då konsumenten lämnar sitt meddelande om beslut att frånträda avtalet till näringsidkaren i enlighet med artikel 1. Tidsfristen ska anses ha iakttagits om konsumenten skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.
9. Konsumenten ska bära den direkta kostnaden för återlämnandet av varorna endast.
10. Konsumenten ska bara hållas ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion

Undantag från ångerrätt

11. Ångerrätten gäller inte i de situationer som (nedan finns exempel då konsumenten inte kan utnyttja ångerrätten):
 - 1) Tjänsteavtal efter det att tjänsten fullständigt utförts, såvida tjänsten har börjat utföras med

konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren fullgjort hela avtalet.

- 2) Tillhandahållande av varor eller tjänster vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan uppstå under den tid då ångerfristen löper.
- 3) Tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel.
- 4) Tillhandahållande av varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla.
- 5) Tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats.
- 6) Tillhandahållande av varor som, till sin natur, efter leverans blandas med andra föremål på så sätt att de inte kan skiljas från varandra.
- 7) Tillhandahållande av alkoholhaltiga drycker till ett pris som avtalades vid den tidpunkt då köpeavtalet ingicks, som endast kan levereras efter 30 dagar och vars faktiska värde beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka.
- 8) Avtal där konsumenten uttryckligen uppmanat näringsidkaren att uppsöka konsumenten i bostaden för att där vidta brådskande reparations- eller underhållsåtgärder. Om näringsidkaren vid ett sådant hembesök tillhandahåller andra tjänster än de som konsumenten uttryckligen begärt att få eller andra varor än reservdelar som är nödvändiga för utförandet av underhållet eller reparationerna ska ångerrätten gälla för dessa andra tjänster eller varor.
- 9) Tillhandahållande av plomberade ljud- eller plomberade bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten.
- 10) Tillhandahållande av tidningar och tidskrifter, med undantag för avtal om prenumeration på sådana publikationer.
- 11) Avtal som ingås vid en offentlig auktion.
- 12) Tillhandahållande av logi för andra ändamål än permanent boende, varutransport, tjänster som avser biluthyrning, catering eller tjänster som avser fritidsverksamhet när det i avtalet anges att tjänsterna ska tillhandahållas en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.
- 13) Tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om tillhandahållandet inletts med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad.

§9

Varans inkompatibilitet med avtalet (Konsumenternas klagomål)

1. Tjänsteleverantören som är säljaren ansvarar gentemot konsumenten för inkompatibilitet av den inköpta varan med avtalet i den omfattning som anges i lagen.
2. När varan inte överensstämmer med försäljningsavtalet, har konsumenten reklamationsrätt. Reklamationen skall göras skriftligt direkt till tjänsteleverantörens adress eller hans e-mail adress.
3. Vid reklamation skall konsumenten returnera den reklamerade varan till tjänsteleverantören. Reklamationen skall innehålla en exakt beskrivning om, varför varan inte överensstämmer med försäljningsavtalet.
4. Vid reklamationsförfaranden skall bifogas ett inköpsbevis för att underlätta hantering av ärendet.

5. Konsumenten är skyldig att inom två månader från den dag han upptäckt att varan inte överensstämmer med försäljningsavtalet informera shopen härom. Tjänsteleverantörens ansvar i detta avseende varar högst två år från den dag då konsumenten fått varan.
6. Tjänsteleverantören skall handlägga reklamationen inom 14 dagar från reklimationsanmälan.
7. Om reklamation har lösts på ett för kunden positivt sätt, bestämmer säljaren med konsumenten per telefon, e-mail eller skriftligt de villkor som skulle gälla vid reparation eller utbyte av varan.
8. Anses en reparation eller ett utbyte som olämpliga eller omöjliga, har köparen rätt att begära prisavdrag eller återbetalning av kostnader.

§10

Ångerrätt för tillhandahållande av e-tjänster

1. Kunden har rätt att frånträda ett avtal om tillhandahållande av e-tjänster utan att ange något skäl genom att göra ett skriftligt uttalande och skicka detta via e-post eller till säljarens adress.
2. Om det gäller kunder som är konsumenter, har tjänsteleverantören rätt att säga upp avtalet om tillhandahållande av tjänster, då tjänstemottagaren grovt eller återkommande bryter mot användarvillkoren. Först och främst gäller det publicering av material med olagligt innehåll, då tjänstemottagaren förgäves blivit uppmanad till att sluta publicera eller att under en bestämd tid ta bort materialet. Avtalets uppsägning får ske endast då kunden har använt tjänsten för olagligt ändamål. Avtalet om tillhandahållande av tjänster löper ut 14 dagar från den dagen då tjänsteleverantören har lämnat tjänstemottagaren en avsiktsförklaring om uppsägning.
3. Om det gäller tjänstemottagare som är konsumenter, har tjänsteleverantören rätt att säga upp avtalet om tillhandahållande av tjänster med omedelbar verkan och utan att ange något skäl genom att göra ett skriftligt uttalande och skicka detta till tjänstemottagaren.

§11

Avgörande av tvister

1. Alla eventuella tvister, som uppstår inom ramen för avtalet mellan tjänsteleverantören och kunden som är en konsument, avgörs av behöriga domstolar enligt reglerna i civilprocesslagen.
2. Alla eventuella tvister, som uppstår inom ramen för avtalet mellan tjänsteleverantören och kunden som inte är konsument, avgörs av behörig domstol inom den domkrets där tjänsteleverantören har sitt säte.

§12 Personuppgifter

Kundernas personuppgifter behandlas av tjänsteleverantören i enlighet med sekretesspolicyn och med beaktande av rättsliga bestämmelser som gäller för detta område, i synnerhet med beaktande av lagen om skydd av personuppgifter.

§13 Slutliga bestämmelser

1. Konsumenten har rätt att förhandla om villkor som ska gälla. För detta ändamål bör han kontakta tjänsteleverantören per traditionell post, e-post eller telefon.
2. På de ärenden som inte regleras i dessa föreskrifter skall tillämpas allmänna rättsliga bestämmelser.
3. Kunderna har när som helst rätt att kostnadsfritt få tillgång till nätbutikens föreskrifter genom internethänvisningen (länken) som anges på shopens hemsida. De har också rätt att trycka ut dokumentet.
4. Information om varor som anges på nätbutikens sidor, i synnerhet deras beskrivningar, tekniska parametrar, nyttoparametrar och priser, är inbjudan till ingående av avtal.
5. Exklusiva rättigheter till innehållet på nätbutikens sidor skyddas lagligt och innehas av tjänsteleverantören eller de subjekt som tjänsteleverantören har ingått ett lämpligt avtal med. Det som omfattas här av upphovsrätten är först och främst bilder, beskrivningar av varor och kategorier, shopens namn, tjänsteleverantörens och tillverkarens varumärken med tillhörande grafiska element, programvara samt databasen. Det är inte tillåtet att kopiera eller på något annat sätt använda innehållet utan givet tillstånd av tjänsteleverantören.

Mall för ångerblankett

Datum:

Till:

Senetic AB
Engelbrektsgratan 9-11,
114 32 Stockholm,
Sverige

Jag meddelar härmed att jag frånträder mitt köpeavtal avseende följande varor /tjänster -

Beställdes den /mottogs den -

Konsumentens namn:

Konsumentens adress:

Konsumentens underskrift (endast om denna blankett meddelas på papper)

