

Ångerrätt

Konsument

För privatpersoner tillämpar Edenwood.se distans- och hemförsäljningslagen samt konsumentköplagen. Enligt distans- och hemförsäljningslagen har kunden rätt att ångra sitt köp inom 14 dagar från mottagandet av varan utan att behöva uppge någon speciell anledning. Vid återopande av ångerrätt står du som kund för returfrakten.

Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler innehåller ett antal bestämmelser som begränsar rätten att utnyttja ångerrätten. Edenwood.se uppmärksammar härmed dig som kund att enligt 5 § gäller inte ångerrätt om avtalet avser: "en vara som skall tillverkas eller väsentligt ändras efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars skall få en tydlig personlig prägel". Exempel på detta är sådana varor som tillverkas efter beställning och kundanpassas efter kundens önskemål, dessa produkter benämns som "Tillverkningsvara" i butiken. Ångerrätten gäller ej vid avtal 11 § punkt 4 som avser: "för en vara som snabbt kan försämrats eller bli för gammal". Ångerrätt gäller således inte varor med ett begränsat hållbarhetsdatum, eller som klassas som färskvara som t.ex. levande växter, golv och batterier.

Levande växter är undantaget från distansavtalslagen. Ångerrätt erbjuds inte på gröna växter, blommande växter, sticklingar, lökar, rotknölar, trädgårdsväxter och andra produkter som kan ta skada av att hanteras flera gånger.

Om du som kund vill ångra ett köp ska detta meddelas Edenwood.se inom 14 dagar. Anmälan om önskad retur görs till order@edenwood.se.

Du kan också använda konsumentverkets standardblankett.

Du som kund har rätt att undersöka varan innan eventuell retur. Undersökningen ska göras med försiktighet och ej vara mer omfattande än nödvändigt.

Har varan hanterats i större omfattning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess funktion eller egenskaper kommer Edenwood.se debitera dig som kund för värdeminskningen på produkten. Detta gäller även emballaget.

Vi ber er att returnera varan i originalförpackning eller en likvärdig sådan. Varan ska också returneras komplett om inget annat är överenskommet med edenwood.se.

När returnerad vara är åter på Edenwood.se:s lager återbetalas varans belopp inklusive eventuella leveranskostnader. Dock tillkommer fraktkostnad för returen. Vid retur av del av order återbetalas inte leveranskostnad eller expeditionsavgift. På det belopp som återbetalas har Edenwood.se rätt att göra avdrag för värdeminskning. Värdeminskning uppstår när varan brukats mer än vad som är nödvändigt för att fastställa varans egenskaper. Om varan returnerats skadad eller om den på annat sätt har brukats så att ångerrätten ej kan tillämpas kommer den returnerade varan ej att återbetalas och köparen står för returkostnad och eventuellt återsändning om varan önskas åter.

Edenwood.se återbetalar beloppet senast 14 dagar från det att varan är åter på Edenwood.se:s lager. Återbetalningen görs via den betalningsmetod som valdes vid köpet.

Spara alltid följesedeln tills returen är godkänd av Edenwood.se.

Vid retur från kund till edenwood.se, står kunden för skador som kan uppstå under transporten om du som kund inte använder originalemballage.

Retursätt

Styckegods

Pall

Specialtransport

Returkostnad

595 kr

995 kr

Ring för pris

Exempel

Bom pkt eller liknande

Möbel eller möbelgrupper

Partisändning m.m.

Vissa undantag kan förekomma. Vid retur, vänligen kontakta vår kundservice via vårt **kontaktformulär**.

Om du ej är anträffbar vid avlastning av din beställning debiteras du för de kostnader som uppstår. Detta gäller även paket som levereras till utlämningsställe och som ej har lösts ut. Du debiteras returkostnad för respektive produktgrupp för outlöst paket som gått i retur.

Företag

I de fall som näringsidkare handlar hos Edenwood.se så tillämpas **köplagen**. Om returrätt ges enligt köplagen kan returavdrag på 15 % av varans värde tillkomma utöver kostnad för returfrakt.

Garantier

Utöver de rättigheter du som konsument har genom konsumentköplagen och distans- och hemförsäljningslagen omfattas vissa varor av produktgaranti från leverantören. Vid fel som täcks av garantin ska varan repareras utan kostnad för dig. Vi använder oss av en mängd olika serviceställen beroende på leverantör och typ av produkt. **Kontakta oss** så hjälper vi dig se till att varan skickas till rätt serviceställe.

Vid vissa unika tillfällen ser vi till att en reparatör skickas ut för hembesök. Om en reparatör skickas ut i anmälda garantiärenden och inga fel kan konstateras måste vi via våra leverantörer debitera dig de kostnader som eventuellt uppstår. Detta gäller även i de fall då du orsakat skadan själv som vid till exempel felmontering eller handhavandefel. Kom ihåg att spara fakturan då den fungerar som garantibevis. Om betalning skett genom något av våra andra alternativ måste du istället spara kvittot som du får via e-post i samband med att din vara levereras, den fungerar i dessa fall som garantibevis.

Reklamation

Om köparen påvisar att kvaliteten på levererat gods är felaktig i något hänseende ber vi kunden att kontakta vår **kundservice** så vi kan se till så att felet rättas till. Vid de fall där en vara byts ut åligger det köparen att returnera det felaktiga godset till säljaren. En retur som uppstår på grund av en reklamation bekostas av edenwood.se. Boka inte hantverkare förrän du har kontrollerat att rätt artiklar har levererats och att inga skador har uppstått under leveransen.

Levande växter är undantaget från reklameringsrätten. Vi gör dock undantag för fleråriga trädgårdsväxter (ej planterade i krukor/lådor) där du som kund skall erhålla en felfri växt som uppfyller de krav på sundhet, kvalitet och sortäktighet som branschens riktlinjer föreskriver. Välkommen att kontakta vår **reklamationsavdelning**.

Vid eventuella synliga eller dolda skador behöver vi, om möjlighet finns, fotodokumentation på skadan. Vill du genomföra en reklamation var vänlig kontakta vår **kundservice**.

Garantifrågor i övrigt anmäls till Edenwood.se.

Skulle någon av de levererade varorna vara felaktiga ber vi dig kontakta vår kundserviceavdelning så snart som möjligt, så att vi kan åtgärda felet. Felplockade och felaktiga varor får inte monteras, då anses köparen ha godkänt sin leverans. Detta gäller dock inte om omständigheter gör att det först vid montering går att se att varan ifråga är felplockad. Vid dessa fall kommer vi att åtgärda felet.

Service och reparation

Vissa varor, till exempel trädgårdsmaskiner, repareras av auktoriserad serviceverkstad om fel skulle uppstå. För att service ska kunna utföras måste produkten skickas eller avlämnas på auktoriserad serviceverkstad. Kontakta kundservice för att få veta vilken verkstad som ska användas.

Kvitto ska uppvisas vid inlämning hos verkstad.

Garanti gäller ej för:

- Skador som uppstått på grund av felaktig eller utebliven service eller underhåll.
- Skador som uppstått på grund av att bruksanvisningen inte har följts eller att produkten monterats felaktigt.
- Om produkten använts med felaktigt bränsle, olja eller oljeblandning.
- Normalt slitage eller förbrukningsdetaljer så som knivar, kedjor, tändstift eller filter etc.

Garantitiden är normalt 1 år, vissa undantag kan förekomma.

Reparation under garantitiden är kostnadsfri. Skulle felet ej omfattas av garantin tillkommer kostnad för undersökning, eventuell frakt och reparation.

Utbyte eller reparation av vara innebär ej förlängning eller ny garantitid.

Force Majeure

Edenwood.se anser sig vara befriade från underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal om underlåtenheten har sin grund i befriande omständighet som beskrivs nedan. Detta gäller även om omständigheten förhindrar, försvårar eller försenar fullgörandet.

Befriande omständigheter är bland annat åtgärder eller underlåtenhet från myndighet, ny eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning, sabotage eller olyckshändelse av större omfattning. I force majeure ingår myndighetsbeslut som påverkar marknad och produkter negativt, till exempel beslut om varningstexter, försäljningsförbud med mera eller en onormal nedgång i marknaden.

Tvist

Konsument

Tvister ska i första hand lösas i samförstånd efter diskussion med vår **kundservice**. Om tvisten kvarstår tillämpar Edenwood.se - Eden Wood Sverige AB (Bolaget) så kallad alternativ tvistlösning. Det innebär att om du som konsument har ett krav som Bolaget avslår har du möjlighet att få ärendet prövat av Allmänna Reklamationsnämnden, ARN. Bolaget förbinder sig då att följa ARN:s utslag.

Allmänna Reklamationsnämnden Allmänna Reklamationsnämnden Box 174, 101 23 Stockholm .

Du kan läsa mer om alternativ tvistlösning för konsument på **EU-kommissionens webbplats**.

Företag

Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av dessa allmänna villkor och därmed sammanhållande rättsförhållanden skall avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger tio gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av ensam skiljeman som på parts begäran utses av Stockholms Handelskammare.