

Regler och Villkor

1. Öppningsbestämmelser

i. Enligt dessa affärsvillkor definierar vi förhållandet mellan vårt företag, Notino Deutschland und Österreich GmbH med säte i Stockholmer Platz 1, 70173 Stuttgart,; företagsnummer HRB 762098, som säljare och operatör av e-butiken på www.notino.se, och du, vår kund, som ingår ett köpeavtal med oss.

ii. Vi tillämpar en enhetlig strategi för våra kunder och ger dem samma fördelar, oavsett om de är konsumenter eller inte. Därför gäller reglerna i dessa affärsvillkor för alla våra kunder.

iii. Dessa villkor täcker främst köp av varor i vår e-butik. De ska gälla för inköp av varor på kundlinjen eller i en av våra butiker.

2. Ingående av köpeavtalet

i. Du kan ingå ett köpeavtal med oss på distans via e-butiken eller vår kundtjänst, eller personligen i en av våra butiker.

ii. När det gäller ett köpeavtal som ingås på distans, ska beställningen som görs vid inlämning i e-butiken eller via kundtjänsten utgöra ett utkast till köpeavtal. Beställningen ska gälla under 7 dagar och vi kommer att bekräfta mottagandet via e-post. Köpeavtalet ska därefter ingås när vi godkänner utkastet i form av frakt på de beställda varorna. Vi kommer att informera dig om leverans av varor via e-post.

iii. Vi levererar endast varor i en mängd som vanligtvis är för hushållskonsumtion. I specifika fall (särskilt vid rabatter eller försäljning) har vi rätt att bestämma den maximala mängd som vi kan leverera.

iv. Tryck på "beställ" för att skicka din beställning till e-shopen. Handlingsvillkoren lagras tillsammans med uppgifterna från beställningen i upp till sex år. Skulle du ange fel datum i beställningen kan du ändra på detta via beställningsformuläret eller ditt kundkonto.

3. Återkallelse utan anledning

i. Enligt lag har du rätt att dra dig tillbaka från ett avtal som ingåtts på Internet eller via telefon utan att ange en anledning inom 14 dagar efter leveransen av varorna. Hos vårt företag har varje köpare rätt att dra sig ur avtalet utan att ange en anledning inom 90 dagar efter leveransen av varorna. Detta gäller även för inköp i butiker.

ii. Om du vill utöva denna rättighet måste du meddela oss om ditt beslut att dra sig ur avtalet inom nämnda tidsfrist. Det bästa sättet att göra detta är att kontakta oss på info@notino.se eller genom att ringa 08-420 028 95. Du kan också använda formuläret för återkallande av provavtal [här](#). Om avtalet ingås online ska säljaren, utöver andra metoder, tillhandahålla kunden en lättillgänglig onlinefunktion på sin webbplats eller ett annat onlinegränssnitt som gör det möjligt att frånträda avtalet under hela ångerfristen. Funktionen kan särskilt användas via kundens Notino-konto i ordersektionen eller utan inloggning via en länk i orderbekräftelsemejlet.

iii. Om du drar dig ur avtalet återbetalar vi dig inköpspriset för varorna. Vid ett återkallande inom 14 dagar efter leveransen av varorna har du också rätt till återbetalning av leveranskostnaderna till ett belopp som motsvarar den billigaste erbjudna leveransformen. I händelse av ett senare utträde från avtalet återbetalar vi endast inköpspriset för varorna. De nämnda medlen ska återbetalas utan dröjsmål, senast 14 dagar från dagen för utträde. I enlighet med lagen kan vi dock vänta med betalningen tills du returnerar varorna. För återbetalning ska vi använda samma betalningsmedel som du använde för att betala köpeskillingen, såvida vi inte samtycker till något annat.

iv. Utan dröjsmål, senast 14 dagar från dagen för utträde, bör du skicka varorna tillbaka till oss. För detta ändamål kommer vi att förse dig med all nödvändig information för din transport av varorna, på de kontakter som anges ovan. Om försäljaren i samband med ingåendet av avtalet skickat ytterligare varor till kunden ("gåva") är det nödvändigt att även returnera denna gåva. Om kunden inte skickar tillbaka presenten tillsammans med varorna, har säljaren rätt att skjuta upp återbetalningen tills dess att kunden skickar tillbaka presenten. I så fall ska du bära kostnaderna för retur av varorna.

v. Observera att du enligt lag ska hållas ansvarig för varje minskning av varans värde som en följd av att du hanterar varorna på ett annat sätt än som är nödvändigt för att bekanta dig med varornas art, egenskaper och funktionalitet (t.ex. om du använder en parfym även efter att du redan har provat den). Observera också att du inte har rätt till utträde från avtalet när det gäller varor som tillverkas enligt dina krav eller specialanpassade varor (t.ex. förpackningar med anpassade graveringar) och varor som du tog ut från deras förpackning och som inte kan returneras till förpackningen av hygieniska skäl (t.ex. öppnade kosmetiska preparat och andra varor som kommer i direktkontakt med din hud). Dessutom varnar försäljaren att det inte är möjligt att återkalla avtalet om present eller ekologiska förpackningar om varorna redan är förpackade och tjänsten därför redan utförts (försäljaren utför tjänsten omedelbart efter beställningen, om kunden väljer denna service).

4. Klagomål

i. Om varorna uppvisar ett fel vid leveransen, kan vi komma överens om ersättning i form av en kupong. Du har också rätt att kräva avlägsnande av felet i form av ett utbyte eller en reparation. I händelse av att borttagandet av en defekt är omöjligt eller orimligt för oss, har du rätt att kräva rabatt på inköpspriset och, om felet är väsentligt, kan du också bryta köpeavtalet. Du ska också ha dessa rättigheter om ett sådant fel upptäcks senare.

ii. Vi är ansvariga för defekter i varorna om bristerna manifesteras inom två år efter leveransen av varorna eller före utgångsdatumet som anges på förpackningen.

iii. Varor ska anses vara defekta, särskilt när de inte har de vanliga eller presenterade egenskaperna, inte tjänar sitt syfte, inte uppfyller lagstadgade krav eller inte har levererats i den överenskomna mängden. Observera att en ökad känslighet eller en allergisk reaktion på de levererade varorna inte i sig kan anses vara en defekt i varorna. På samma sätt utgör brister i gåvor och andra otillbörliga prestanda som vi tillhandahåller utanför din beställnings omfattning inte något fel. Bilder på varor i vår e-butik är endast illustrativa och utgör inte en bindande skildring av varornas egenskaper (till exempel kan förpackningen skilja sig på grund av en förändring från tillverkaren).

iv. Vi svarar gärna på frågor om klagomål på info@notino.se eller genom att ringa 08-420 028 95. Skicka oss varorna under klagomål tillsammans med ett ifyllt klagomåls formulär som kan hittas [här](#). Kom ihåg att ange vad du anser vara en brist eller hur bristen manifesteras, och ditt krav på metoden för att hantera ditt klagomål. Vi kommer att informera dig om hur klagomålet fortskrider, i synnerhet om mottagande, godkännande eller avslag, via e-post eller textmeddelanden. Vi kan också kontakta dig per telefon.

v. Vi kommer att fatta ett beslut om klagomålet utan dröjsmål. Behandlingen av klagomålet inklusive avlägsnandet av felet kommer normalt inte att överstiga 30 dagar. Annars har du rätt att avbryta köpeavtalet. Det är nödvändigt för dig att ge oss den hjälp som krävs för att uppfylla ovanstående tidsgräns.

vi. Vid ett motiverat klagomål ska vi bära kostnaderna för retur av varorna.

vii. Säljaren erbjuder kunderna möjligheten att köpa tjänsten "Prioriterad reklamation". Tjänsten gäller endast reklamationer av paketleveranser. Prioriterad reklamation innebär att vi hanterar leveransreklamationen snabbare ifall kundens paket uteblir eller levereras skadat. Om kunden har köpt tjänsten tillsammans med sin beställning hanteras reklamationen inom 3 dagar efter att kunden har reklamerat leveransen och delgivit all tillhörande information. Om kunden har köpt Prioriterad reklamation skickar säljaren nya produkter till kunden. Om kunden inte insisterar på att säljaren skickar nya produkter kan säljaren och kunden komma överens om ersättning i form av presentkort för framtida bruk. Om kunden inte har köpt denna

tjänst som en del av sin beställning hanteras reklamationen inom den lagstadgade tidsfristen.

viii. Reklamationer som rör leverans av varor, särskilt i fall av utebliven leverans, skadat gods eller ofullständig leverans, regleras av ett separat dokument, "Reklationsvillkor – Leverans", vilket utgör en integrerad del av dessa allmänna villkor och finns tillgängligt [här](#).

5. Betalningsmetod och leverans

i. Du kan välja betalningsmetod och leverans från de alternativ vi erbjuder. Innan beställningen skickas meddelar vi dig den valda betalningsmetoden och de tillhörande kostnaderna. Om du väljer att betala med kort kommer beloppet att dras från ditt kort direkt vid transaktionsögonblicket.

ii. De för närvarande erbjudna betalnings- och leveransmetoderna och deras priser kan hittas [här](#).

iii. De angivna leveranstiderna är endast av informativ karaktär och baseras på sannolik leveranstid.

iv. Vi förbehåller oss rätten att leverera varor gratis i utvalda fall.

6. Diverse

i. Vi erbjuder våra kunder olika rabatter och present- och andra kuponger. Deras användning regleras av regler, av vilka vi ska informera kunden i varje enskilt fall. Om inget annat anges kan varje rabatt eller presentkort endast användas en gång och endast en kupong av samma typ kan användas per köp. Om värdet på presentkortet är större än värdet på hela köpet, ska skillnaden inte överföras till en ny kupong och det outnyttjade beloppet ska inte återbetalas.

ii. I samband med köpet kan du få ett utvärderings/frågeformulär från en tredje part. Du kan dela din erfarenhet med köpet och varorna med andra.

7. Skicka prov

i. Vi erbjuder Notino Try & Buy-tjänst och tjänsten att skicka gratisprover till utvalda kunder. Vi förbehåller oss rätten att erbjuda dig möjligheten att få en gratis sändning som innehåller prover av dofter och andra kosmetiska preparat enligt det nuvarande erbjudandet från e-butiken i syfte att pröva de produkter som erbjuds i e-butiken.

ii. Urvalet av prov är begränsat i vårt lager och det nuvarande erbjudandet av e-butiken för Notino Try & Buy-tjänsten.

iii. Try & Buy-tjänsten och tjänsten för att skicka gratisprover syftar till att informera kunden om erbjudandet från e-butiken, och deras syfte är inte att bestämma kvaliteten eller designen enligt det överenskomna provet. Try & Buy-tjänsten och tjänsten för att skicka gratisprover är gratis tjänster av reklamart och utgör inte leveranser enligt ett köpeavtal. Därför får ingen avvikelse i det skickade provet resultera i att fastställa rättigheter under felaktig prestanda.

iv. Du kan kontaktas för att verifiera din tillfredsställelse med den valda produkten; genom din begäran om att skicka en produkt, ger du ditt samtycke till att bli kontaktad.

8. Allmän information

i. I enlighet med lagen om registrering av försäljning är säljaren skyldig att utfärda ett kvitto till kunden. Säljaren är också skyldig att registrera försäljningen online hos skattemyndigheten i händelse av ett tekniskt fel senast inom 48 timmar.

ii. Även om vi inte räknar med ett sådant fall kan du som konsument vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) (www.arn.se) vid en tvist för att lösa konflikten med oss.

iii. Avtalet ska ingås på svenska och regleras av svenska lagar.

iv. Kundsupport tillhandahålls på engelska. Kunder kan skicka sina frågor om produkter, beställningar, leverans av varor, klagomål eller andra relaterade frågor via onlinekommunikation på andra språk, men bekräftar och godkänner att säljarens svar i allmänhet kommer att vara på engelska. Telefonkommunikation tillhandahålls uteslutande på engelska.

v. Alla priser på produkter och tjänster tillhandahålls inklusive moms som gäller vid beställningstillfället. I händelse av att momssatsen ändras före ingåendet av köpeavtalet eller innan leveransen av varorna, är kunden skyldig att, med beaktande av den valda betalningsmetoden, reglera eventuellt underbetalning av köpeskillingen, eller så måste säljaren omgående skicka kunden ett e-postmeddelande som ber kunden kommunicera hur säljaren kan betala eventuell överbetalning av köpeskillingen till kunden.

vi. Genom att skicka beställningen godkänner du att vi skickar dig kvittot i elektronisk form. Vi skickar kvittot via e-post tillsammans med leveransbekräftelsen. Meddela oss om du vill ha kvittot i pappersform så får du det tillsammans med varorna du har beställt.

vii. Alla priser på varor, inklusive rabattpriser, är giltiga tills vidare eller tills lagret är slut.

viii. Dessa regler och villkor kan laddas ner [här](#).