

Allmänna villkor vid köp av massageprodukter från privatpersoner av Santé Sweden AB (Santé).

### Köpvillkor

Priser som anges på Santés officiella webbplatser är alltid aktuella och angivna inklusive moms. Vi förbehåller oss rätten att när som helst justera priserna. I händelse av prishöjning efter lagd order kontaktar vi dig innan leverans. Du har då rätt att häva köpet.

### Köp och bekräftelse

Vid beställning över Internet ingår du ett avtal om köp när du tryckt på "Skicka beställning" i kundvagnen. Därefter skickas automatiskt en preliminär orderbekräftelse till dig via e-post, förutsatt att du lämnat rätt e-postadress. Du kan då kontrollera vad du beställt från oss. Om något blivit fel eller om du vill ändra något kontaktar du oss via e-post eller telefon. Du kan också senare gå in och se din order på vår hemsida.

Vid manuell beställning skickas en orderbekräftelse till din e-post som du får återbekräfta.

### Ångerrätt i 14 dagar enligt **distansavtalslagen (SFS:nr 2005:59)**

Ångerrätt gäller **endast privatpersoner** och vid köp av **ny produkt**. Åberopande av ångerrätt ska ske skriftligen via e-post till [info@santesweden.se](mailto:info@santesweden.se). Ångerfristen börjar löpa från datumet då produkten tagits emot från transportör eller lämnats ut från utlämningsställe.

För att full återbetalning ska ske skall Produkten vid retur vara **oanvänd** och **oskadad** samt ska även **förpackningen vara obruten och oskadad**, då denna utgör en viktig del av Produkten.

Alla eventuella tillbehör som exempelvis bruksanvisning, kontroll, adapter mm. samt medföljande batterier ska finnas med och förpackningar till dessa ska vara obrutna.

Om det vid undersökning konstateras att förpackningen är bruten, produkten är använd och/eller förpackningarna i sådant skick att produkten inte kan säljas om som ny, kommer avdrag att göras med 20 % eller för den rabatt vi måste dra av för att sälja om den som använd eller begagnad produkt. Vi reserverar oss för att häva ångerrätten om det visar sig att produkten är i sådant skick att den inte kan säljas om eller om medföljande delar saknas.

Samtliga och **faktiska fraktkostnader\*** i samband med köp och retur och som administreras av Santé står kunden för. *\*Frakt som debiteras vid köp är subventionerad och motsvarar inte de faktiska fraktkostnaderna.*

Köpesumman återbetalas efter avdrag enligt ovan efter det att produkten ankommit till angiven adress och har undersökts av oss.

Ångerrätten gäller **ej** köp av begagnade produkter samt köp av utställningsexemplar som säljes rabatterat pris då dessa produkter hämtas och kan undersökas vid vårt lager.

Ångerrätten gäller **ej** för köp från företag/organisationer eller då produkter levereras till arbetsplatser.

### Returer / Outlösta paket

Försändelser som inte hämtas ut och går i retur debiteras de faktiska kostnaderna för frakt, returfrakt samt en administrativ avgift om 150 kr.

### Kunduppgifter

Vi garanterar att personuppgifter eller betalningsuppgifter som du lämnar till oss inte kommer att vidarebefordras eller säljas vidare på något sätt eller i någon form till tredje part. Vi använder uppgifterna från dig för att kunna handlägga din order och behöver ha dessa så länge garantiåtagandet gentemot dig gäller och så länge du själv samtycker till det. Din e-postadress används för att sända orderbekräftelsen till dig och om vi behöver kontakta dig. Vi kan även komma använda dina kontaktuppgifter för att skicka information om framtida uppdateringar kring din produkt, kampanjer, erbjudanden eller nyheter. Du kan när som helst avsäga ditt samtycke till fortsatta kontakter och utskick från oss. [Läs mer om vår integritetspolicy och hur vi behandlar dina personuppgifter.](#)

## Garantivillkor

- Två (2) års garanti på reservdelar och reparationer för nya Produkter
- Totalt tre (3) års reklamationsrätt enligt konsumentköplagen
- Reservdelar tillhandahålls fem (5) år efter att modell slutat tillverkas
- Ett (1) års garanti på begagnade massagefåtöljer

Köper du en ny massagefåtölj eller massageprodukt som privatperson har du alltid två (2) års garanti från leveransdatum. Garantin omfattar funktionen av produkternas mekaniska och elektroniska delar. Reservdelar och reparationer av produkter utförs under garantitiden utan kostnad.

Garantin omfattar inte slitagedelar såsom klädsel, dynor, kuddar, kablar, täckkåpor, plastdetaljer mm som utsätts för dagligt slitage. Garantin gäller inte heller om produkten har använts på ett vårdslöst sätt eller utsatts för yttre åverkan som inte kan anses vara normalt slitage.

Enligt konsumentköplagen har du ytterligare ett (1) års reklamationsrätt om det efter garantitiden skulle uppstå fel på din massagestol eller massageprodukt, som kan härledas till att det är ett fel som uppstått vid tillverkningen. I sådant fall hjälper vi dig med kontakten gentemot tillverkaren och ser till att du får rätt reservdelar och hjälper dig med reparation och service. Våra tillverkare garanterar att reservdelar finns att tillgå hela fem (5) år efter det att modellen slutat tillverkas. Service och garanti upprätthålls i hela Sverige genom egen personal och servicepartners.

### Återsändning av produkter

Om du behöver returnera din produkt på grund av fel ska du sända den till oss till nedan angiven adress. Du ansvarar själv för frakten och kostnaden att skicka den till oss. Efter att ha felsökt din produkt och reparerat den returnerar vi den till dig kostnadsfritt under garantitiden. Kan produkten inte repareras skickas en ny produkt om den omfattas av ovanstående garantivillkor. Om det visar sig att produkten vid felsökning är felfri debiteras faktiska fraktkostnader.

### Retur av massageprodukt

Mindre massageprodukter skickas till nedanstående adress:

**Santé Sweden AB**  
**Elementvägen 12**  
**702 27 Örebro**

### Retur av massagefåtölj

Gäller det en massagefåtölj kan du välja att själv ta den till vår verkstad. Om du inte har möjlighet till det kan vi hjälpa dig med transporten, antingen genom egen transportbil eller genom någon av våra partners. Kostnaden för transport av oemballerad massagefåtölj framgår under Leveransvillkor. Finns vi i din närhet försöker vi så långt vi kan samordna transporten med andra leveranser för att hålla nere kostnaderna för dig.

## Leveransvillkor massagefåtöljer

Leverans av emballerad massagefåtölj fram till trottoar eller tomtgräns är inkluderad i priset. Gäller endast leveranser av nya massagefåtöljer inom Sverige och till de flesta hushåll, dock inom 25 km avstånd från speditörens terminal. För leveransplatser med längre avstånd än 25 km från terminal till kommer extra avgift. Kontakta oss för exakt kostnad. Vid köp av begagnade massagefåtöljer gäller hämtpriser från vårt lager eller våra utställningar.

## Arbetsgång vid leverans av massagefåtölj till hushåll:

- Speditören aviserar via telefon/SMS/e-mail för bokning av leveransfönster. Avisering sker ca 30 minuter innan leverans.

OBS! Chauffören kommer att göra en ID-kontroll och får endast lämna ut godset till dig personligen eller den som står som kontaktperson/kund på beställningen eller fraktsedeln. Så det är mycket viktigt att du är hemma och kan ta emot massagefåtöljen. Detta är en säkerhetsåtgärd för att undvika bedrägerier. Om du inte är hemma och kan ta emot godset får chauffören inte lämna ut det och åker ifrån platsen. Fraktkostnad om 1500 kr kommer då att debiteras.

## Ditt ansvar som kund vid leverans

- Du måste kunna vara hemma under hela det överenskomna tidsintervallet och vara behjälplig med att bära om situationen kräver det.
- Du skall vara nåbar på de telefonnummer som vi erhållit och som vi har vidarebefordrat till Speditören.
- Du skall i god tid informera oss eller Speditören om sådant som kan påverka leveransen, t.ex. svårframkomlig väg.
- Avbokning skall ske till Santé eller till Speditör minst en (1) arbetsdag innan godset lastas på bil. Om inte leverans kan utföras och detta beror på dig som mottagare, alternativt att avbokning skett för sent, debiteras en extra fraktkostnad om 1500 kr.
- Leverans sker så långt som lagligt farbar väg finns. Båtavgifter mm. ingår inte och vidare leverans från båt utan detta får arrangeras och bekostas av mottagaren. Vägverkets färjor anses som farbar väg. Om Speditören måste erlagga färjetransport, så kommer denna att debiteras.

## Inbärning av massagefåtölj samt avemballering – Pris 3 125 kr

Personal från Santé eller Transportören kan hjälpa till med att ta bort det omkringliggande wellpapp- och plastemballaget kring massagefåtöljen samt tar med emballaget för återvinning enligt nedan:

- Leverans sker till en (1) önskad plats som anvisas av dig på en överenskommen tid.
- Inbärning kan endast utföras i markplan eller vid tillgång till transporthiss. Bärande i trappor ingår ej. OBS! Se nedan gällande extraordinär inbärning.
- Massagefåtöljen packas upp på den plats den ska stå. Den kan inte packas upp av personal från Santé eller Transportör utanför leveransplatsen.
- Santé eller Transportören informerar dig vid avisering om att skydda golv och bereda fri väg in till anvisat rum (detta meddelas också via leveransbekräftelse)
- Personal tar inte av sig skorna på grund av arbetsmiljöregler. Du är själv ansvarig för att skydda golvet och kringliggande saker, möbler mm. vid inbärning.
- Du skall informera Santé eller Speditören kring allt sådant som kan påverka leveransen, exempelvis svårframkomlig väg, portkod, våningsplan, tillgång till hiss, trånga/branta trappor etc.
- Du skall tillse att eventuella hinder för leveransbilen och för inbärningen i möjligaste mån är borttagna.

Inbärning med avemballering kostar 3 125 kr och är en grundavgift till de flesta postnummerområden i Sverige, oftast med två (2) personer dvs. chauffören plus ev. en extra person. Tjänsten kan endast utföras vid leverans i markplan eller där hiss finns. Massagefåtöljen ska kunna bäras in genom dörrar och in i hiss med emballaget och därefter ställas på anvisad plats och packas upp där.

Vi reserverar oss för den bemanning som vid tillfället finns tillgänglig för att detta ska kunna väljas. I vissa områden finns endast chaufför tillgänglig. Kunden kan då själv få vara behjälplig med inbärningen. Extra kostnader s.k. zontillägg kan tillkomma beroende på avstånd från Transportörens terminal.

**Extraordinär inbärning**

Extra avgift tillkommer vid bärande i trappor, i trånga gångar, på svårframkomlig väg etc. som kräver professionell bärhjälp eller där särskild utrustning är nödvändigt. Avgiften varierar beroende på förutsättningarna. Detta måste planeras och bokas i god tid innan leveransen. Kund kan även själv organisera bärhjälp. Ring 020-27 27 20 eller maila till [info@santesweden.se](mailto:info@santesweden.se) och begär prisuppgift för din kostnad för inbärning av din massagefåtölj!

**Installation och montering av massagestol - 745 kr/tim.**

Detta kan beställas som extratjänst av vår erfarna personal. Kontakta oss om du vill beställa installation och montering av din massagefåtölj. Betalning sker vid leveransen eller mot faktura. Monteringsanvisningar medföljer alla massagefåtöljer för att underlätta egen montering.

**Leveranstid av massagefåtölj**

Vid beställning med "Fri leverans i markplan" är leveranstiden 3-5 arbetsdagar förutsatt att massagefåtöljen finns i lager. Om inte massagefåtöljen finns i lager kan leveransen ta längre tid. Leverans sker efter registrerad och godkänd beställning eller efter det att betalning skett och likvid är registrerad.

Vid extratjänster med inbärning samt montering kan leveranstiden ta något längre tid då detta måste planeras in med personal. Kontakta oss för information om din leveranstid.

**Frakt av oemballerad massagefåtölj / Returfrakt av massagefåtölj**

Transport av oemballerad massagefåtölj kan organiseras av Santé och debiteras enligt nedanstående staffling:

< 50 km	1 900 kr.
50-250 km	3 900 kr.
250 - 500 km	4 900 kr.
> 500 km inkl. Gotland	5 900 kr.

Transport sker i ordinarie linjetrafik i samband med andra transporter. Särskild dedikerad transport offereras separat.

**Leveransvillkor övriga massageprodukter och träningsprodukter**

Leveranser utförs av våra samarbetspartners, Schenker, DHL eller Bring Express. Såvida inget annat anges utgår fraktkostnad. Leveransalternativet läggs till automatiskt när du går vidare till kassan. Köp som överstiger 2000 kr levereras fraktfritt.

Produkter med breddmått mindre än 80 cm resp. mindre än 20 kg levereras till närmaste utlämningsställe. Du aviseras genom SMS från speditör och kan hämta ut produkten vid aviserat utlämningsställe.

Produkter som mäter större än 80 cm och väger mer än 20 kg levereras hem till dig. Du får en avisering innan leverans och får komma överens om ett tidsfönster med transportören.

Försändelser som inte hämtas ut och som går i retur debiteras faktiska de kostnaderna för returfrakt, fraktavgift samt hantering

**Betalningsvillkor**

Vid köp i webbshop är vår samarbetspartner för betalningstjänster [Svea Bank](#). Vid köp i showroom utanför webbshop med manuell hantering via vår kundtjänst tillämpas nedanstående betalningsvillkor:

- Förskottsbetalning
- Kontant vid leverans eller med betalkort VISA, Mastercard, American Express.

**Faktura**

Genom [Svea Bank](#) kan vi erbjuda kontantköp mot faktura till privatpersoner. Betalningsvillkor är 14 dagar. Vid försenad eller utebliven betalning utgår påminnelseavgift om f.n. 60 kr samt dröjsmålsränta med 24 % per år.

I kassan väljer du betalningsalternativet Faktura. När du anger ditt personnummer gör [Svea Bank](#) en kreditprövning och en kreditupplysning kommer att göras. En kopia skickas till din folkbokföringsadress. Du får besked direkt om din ansökan har godkänts.

**Delbetalning 3, 6, 12 eller 24**

Du kan även välja att delbetala via [Svea Bank](#). Du väljer själv det köputrymme som passar ditt totala inköpsbelopp. Ditt köputrymme läggs upp på ett konto hos [Svea Bank](#).

- Kampanjavgiften för delbetalning är 95–295 kr. beroende på vilken kampanj du väljer.
- En administrativ avgift på 29 kr tillkommer för varje avisering.
- Inköpsmånaden är betalningsfri därför kan det dröja ett par veckor innan första fakturan kommer.

I kassan väljer du betalningsalternativet delbetalning och hur många månader du vill dela upp betalningen på. När du sedan bekräftar ditt köp och din ansökan om delbetalning, gör [Svea Bank](#) en sedvanlig kreditprövning. Du får besked direkt om din ansökan har godkänts, därefter slutför du köpet. Du kan när som helst välja att slutbetala utan extra kostnad. Har du en gång delbetalat en vara hos [Svea Bank](#) kan du använda dig av samma konto och behöver inte genomgå en ny kreditprövning. Är ditt köputrymme för litet ansöker du enkelt om en höjning – du får svar direkt.

**Grundkraven för att få betala mot faktura eller att ansöka om delbetalning är att du har fyllt 18 år, har inga betalningsanmärkningar samt har du en fast inkomst.**

**Kortbetalning**

Vi accepterar Visa och Mastercard. American Express accepteras endast vid manuell betalning i terminal. Vi tillämpar inga extra avgifter när du betalar med kort och all kortdata hanteras säkert av vår betalväxel

Samtliga priser till privatpersoner är angivna inklusive moms (25 %)

Örebro den 1 november 2024