

Allmänna villkor Droshi

Senast uppdaterat 2018-06-28

I detta avtal benämns 4 parter som 1) Droshi AB, 2) återförsäljare/beställare/nätbutik, 3) leverantör, 4) konsument. Vi på Droshi jobbar endast b2b med våra leverantörer och anslutna nätbutiker. Men våra leverantörer skickar produkterna b2c dvs till slutkonsument/privat person och våra anslutna nätbutiker jobbar mot konsument.

Följande allmänna villkor, inklusive Bilaga 1 (Personuppgiftspolicy), gäller vid försäljning av produkter (nedan "Produkterna") av företag Droshi AB även kallat Droshi, org.nr. 556987-9397, (nedan "Droshi"), om inte annat särskilt överenskommit skriftligt mellan respektive part (nedan "beställare/återförsäljare/butikerna") och Droshi.

Produkter

Produkter som säljs på Droshis webbaserade handelsplattform ("**Handelsplatsen www.droshi.com**") är upplagda av Droshi efter enskilda näringsidkare och användare av Handelsplatsen (nedan gemensamt "**leverantörer**") samt efter granskning och godkännande av Droshi. Droshi är mån om att återförsäljare är nöjda med de Produkter som marknadsförs och saluförs på Handelsplatsen/portalen, vilket även ger anledning att ställa långtgående krav på leverantörerna. Droshi ansvarar således för att varje enskild Produkt överensstämmer med lämnade produktbeskrivningar samt för varje enskild Produkt vad gäller exempelvis lämnade särskilda garantier, att Produkten uppfyller de krav som ställs på bl.a. säkerhet, hälsa och miljö, att Produkten inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter (t.ex. piratkopior) eller på något sätt bryter mot gällande regler, normer och praxis. Droshi är väldigt mån om att inte genomföra saluföring, försäljning eller marknadsföring av Produkter som inte uppfyller de krav som Droshi ställer på leverantörerna och de Produkter som saluförs på Handelsplatsen. Droshi uppmanar därför återförsäljare att vid misstanke om oegentlighet i en Produkt (även när ånger eller reklamation inte sker) meddela Droshi om detta.

Köp

Köp av prenumerationer och produkterna sker via www.droshi.com. Man kan antingen göra beställningar på enskilda produkter eller så kallade "bulkbeställningar" större beställningar. Droshi träffar avtal om köp med återförsäljaren först när Droshi bekräftat beställningen genom en orderbekräftelse via e-post. Droshi ingår inte avtal med minderåriga (under 18 år) utan målsmans godkännande. Droshi ansvarar inte för information på Handelsplatsen som härrör från tredjeman. All bildinformation skall ses som illustrationer, och kan ej heller garanteras återge Produktens exakta utseende, beskaffenhet eller ursprung. För det fall att en Produkt i Droshis sortiment har utgått eller av annan anledning inte finns att tillgå med iakttagande av rimliga ansträngningar makuleras köpet och återförsäljaren äger då rätt att få sina pengar tillbaka avseende köpet. Vi förbehåller oss rätten att spärra dig för vidare köp via vår webbsida om vi har skäl att tro att du har gjort beställning som strider mot bestämmelserna i dessa allmänna villkor eller i strid mot gällande lag (t ex om vi misstänker bedrägeri).

Leveransvillkor

Allmänt om leverans av Produkter

Droshi arbetar inte med eget lager utan har knutit till sig enskilda leverantörer inom EU som lagerhåller Produkterna. Enligt det avtal som ingås mellan leverantörer och Droshi förpliktas leverantören att för

Droshi reservera och ”öronmärka” de produkter som saluförs på Handelsplatsen, eller är på annat sätt integrerad till våra leverantörer alternativt att det använder vårt lagerhanteringssystem. Återförsäljarens beställning skickas från respektive leverantörs egna lager efter att Droshi har bekräftat köpet genom en orderbekräftelse till butiken. Har återförsäljaren beställt Produkter som kommer från olika leverantörer kan produkterna komma att skickas till Konsumenten i olika försändelser. Konsumenten svarar för all information som Konsumenten uppger till återförsäljaren i samband med köp, exempelvis uppgifter om leveransadress. Droshi eller berörd leverantör svarar inte för eventuella problem (såsom utebliven leverans eller återbetalning) som kan uppstå på grund av felaktig eller bristfällig information till Droshi. Vissa Produkter som säljs på Handelsplatsen har fysiska egenskaper (storlek och/eller vikt) som inte gör det möjligt att skicka dessa med normal postförsändelse, sådana produkter benämns i detta avsnitt som ”otympliga och/eller tunga produkter”. För otympliga och/eller tunga produkter gäller särskilda leveransvillkor vilka framgår längre ner i detta avsnitt. För alla Produkter som inte utgör otympliga och/eller tunga produkter gäller följande leveransvillkor: Leveransvillkor för Produkter (andra än otympliga och/eller tunga produkter) Leverantörerna har krav på sig att behandla konsumentens order inom 24 timmar på helgfri måndag till fredag och konsumenten skall ha fått leverans av produkten till sig inom 5 arbetsdagar (helgfri måndag till fredag) från att orderbekräftelsen har tillställts återförsäljaren och konsumenten om inget annat anges. Vissa speciella fall såsom specialtillverkade produkter eller från en utländsk leverantör kan leverans tiden komma att förlängas. I dessa fall står det alltid med aktuell produkt. Konsument, som inom angiven tid från köpet inte har fått någon avisering eller meddelande om leverans bör ta kontakt med återförsäljare som sedan kontaktar Droshi snarast för att säkerställa att det inte blivit något fel med t.ex. aviseringen.

Leveransvillkor för otympliga och/eller tunga produkter

Att en Produkt utgör en otymplig och/eller tung produkt framgår normalt i Produktens annons på Handelsplatsen och anges alltid i den orderbekräftelse som återförsäljaren erhåller efter en slutförd beställning. Inom 5 arbetsdagar (helgfri måndag till fredag) från att orderbekräftelsen har tillställts Konsumenten ska den leverantör som tillhandahåller den otympliga och/eller tunga produkten kontakta Konsumenten för att gemensamt bestämma dag för leverans av den otympliga och/eller tunga produkten. Leverantören ska erbjuda Kunden leverans senast inom 5 arbetsdagar (helgfri måndag till fredag) från den dag leverantören kontaktar Konsumenten. Leverans av otympliga och/eller tunga produkter innebär normalt att Konsumenten måste närvara fysiskt och motta den otympliga och/eller tunga produkten på sin hemadress samt att leveransen genomförs under normal kontorstid.

Leveransförseningar och avbeställningar

Om leveransförsening uppstår meddelar Droshi-återförsäljaren. Konsumenten har alltid rätt att reklamera sitt köp enligt gällande konsumenträttsliga regler om Produkten inte erhållits inom utlovad leveranstid. Reklamation av köp skall ske skriftligen till Droshi via e-post. Återförsäljaren är dock införstådd i att det inte föreligger någon automatisk rätt till hävning av köpet i händelse av förseningar som Droshi åtgärdar inom skälig tid. Vid reklamation p.g.a. försenad leverans skall återförsäljaren bereda Droshi skälig tid att fullgöra köpet. Vid avbeställning kan återförsäljaren komma att krävas på ersättning för kostnader och förlust i övrigt som uppstått innan avbeställningen gjordes (t.ex. fraktkostnader) och Droshi kan därvid komma att räkna av sådan kostnad eller förlust från betalning som återförsäljaren har gjort till Droshi.

Om avbeställning görs betalar Droshi tillbaka erlagt köpbelopp (med avdrag för eventuella skäliga kostnader eller förlust i övrigt förorsakade av avbeställningen) utan onödigt dröjsmål och senast 14 kalenderdagar efter att avbeställning har inkommit. Det kan finnas tillfällen då det är omöjligt att fullfölja en beställning, till exempel ifall en enskild leverantör inte kan fullfölja sitt åtagande gentemot Droshi. Droshi ansvarar inte för transportrisken, d.v.s. risken för att en produkt skadas eller kommer bort under transporten till konsumenten, utan det gör den enskilda leverantören som skickar produkten. Om skada under transporten skulle uppkomma på produkten skall dock återförsäljaren vända sig till Droshi. Droshi hjälper återförsäljaren vid begäran av frågor rörande transport och leverans. Butiken står för risken vid eventuella returerna och samtliga returerna skall ske enligt instruktion från Droshi. Återförsäljaren bör anmäla eventuella transportskador till fraktbolaget snarast efter att produkten erhållits. Synliga transportskador bör anmälas omgående i samband med leveransen, eftersom sådana skador typiskt sätt omfattas av fraktbolags ansvar där reklamationsfristen i regel är väldigt kort.

Återförsäljaren måste även anmäla eventuella transportskador till Droshi inom skälig tid efter att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Om produkten har synliga transportskador har återförsäljaren ansvar för att avemballera och inspektera Produktens skick inom en kortare tid efter mottagandet.

Priser och betalning

Droshis priser och avgifter som anges på Handelsplatsen är exklusive mervärdesskatt om inte annat särskilt anges. Droshi arbetar endast b2b. Betalning av produkter sker alltid innan beställningen skickas vidare till leverantör som packar och skickar produkterna. Därifrån ansvarar Droshi och leverantör att produkt kommer fram till slutkund. Prenumerationer kan betalas med faktura eller via månadsbetalning. Vi förbehåller oss rätten att lämna faktura till 3:e part eller sälja dem vidare, eventuella avgifter kan då tillkomma.

Direktbetalning för kortköp med Dibs

Med Dibs kan återförsäljaren tryggt och enkelt betala genom sin internetbank (Swedbank, Handelsbanken, SEB och Nordea, eller med ett konto- eller kreditkort (Visa eller Mastercard)). Inga extra avgifter tillkommer på återförsäljarens köp. När butiken betalar genom sin internetbank eller med kort är det Dibs som sköter betalningen genom sin betaltjänst, på uppdrag av Droshi.

Kortbetalning

Droshi accepterar att återförsäljaren betalar sina köp med konto- eller kreditkort från Visa och Mastercard genom säker anslutning via Babs. Inga extra avgifter tillkommer på återförsäljarens köp.

Betalningssäkerhet

Droshi garanterar att samtliga betalningsmedel som anges ovan är säkra betalningsmetoder. Droshi samarbetar med Dibs, en av Sveriges ledande leverantör av betaltjänster via Internet, som är certifierade enligt kortindustrins nya skärpta säkerhetskrav PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) för att säkerställa säkerheten för betalare när de betalar med VISA- och MasterCard-kort. Droshi hanterar aldrig butikens kortuppgifter eller genomför betalningen per se.

Säkerhet och sekretess

All hantering av återförsäljarens uppgifter sker krypterat med högsta säkerhetsnivå, med hjälp av ett SSL-certifikat utfärdat av Equifax Secure Certificate Authority. I samband med butikens registrering och beställning godkänner återförsäljaren att Droshi lagrar och använder återförsäljarens uppgifter för att fullfölja sina åtaganden gentemot butiken. Återförsäljaren samtycker i och med sitt köp på Droshi till Droshis personuppgiftspolicy enligt Bilaga 1. Droshi dokumenterar även viss kommunikation som Droshi har med butiken via telefon eller e-post, för att kunna tillhandahålla den service som återförsäljaren har rätt att förvänta sig av Droshi. Droshi kommer inte att lämna ut återförsäljarens personuppgifter/företagsuppgifter till tredje part, såvida inte detta krävs i samband med Konsumentens köp, tvingande regler eller domstolsorder. Enligt Personuppgiftslagen (PUL) har återförsäljaren rätt att få den information som Droshi har registrerat. Om informationen är felaktig, ofullständig eller irrelevant kan återförsäljaren begära att informationen skall rättas eller tas bort.

Återförsäljaren samtycker till att Droshi lämnar ut butikens person/organisations nummer- och adressuppgifter till tredje part för att fullborda konsumentens köp i enlighet med Droshis vid var tid gällande personuppgiftspolicy. Droshi svarar dock inte för sådan tredje parts användning av Konsumentens personuppgifter och tar heller inget ansvar för eventuell reklam eller annat material som

tredje part skickar till återförsäljaren, såvida Droshi inte uttryckligen begärt att reklam eller liknande material skickas till butiken.

Droshi ser allvarligt på bedrägerier samt bedrägeriförsök och arbetar aktivt för att motverka dessa.

Ångerrätt

Konsumentens ångerrätt gällande produktköp regleras i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler samt gällande praxis. Generellt har Konsumenten 14 kalenderdagers ångerrätt på samtliga produkter. För produkter som Konsumenten köper mellan den 15 november och den 24 december har kunden rätt att ångra sitt köp till och med den 31 januari året därpå. Konsumenten har alltså rätt att frånträda avtalet om köp genom att lämna eller sända ett meddelande om detta inom denna frist. Alla returer hanteras direkt av återförsäljaren efter deras villkor, Droshi ansvarar inte för returer utan endast reklamationer. Ångerfristen börjar löpa från den dag Konsumenten tagit emot Produkten.

Vi jobbar endast mot företag, således är det inte möjligt att ångra ett prenumerationsköp hos Droshi och ångerrätten gäller därmed ej. Ett köp av våra tjänster via vår sida eller försäljare med e-signering är bindande och skall betalas till fullo. Detta skickas annars vidare till inkasso.

Garanti och reklamationsrätt

Alla Produkter som säljs på Handelsplatsen säljs med reklamationsrätt enligt gällande konsumenträttsliga regler. Avvikelse från de vanliga reklamationsreglerna anges i produktannonserna, exempelvis för Produkter som försäljs i "befintligt skick". Det kan röra sig om Produkter som kommer från konkurslager, Produkter som kan ha vissa defekter (exempelvis rökskadade kläder och liknande), eller Produkter med funktionsbrister. I sådana fall gäller en begränsad reklamationsrätt eftersom det erbjudna priset motsvarar Produktens befintliga skick.

Droshi sköter all support och kommunikation i övrigt med leverantören gällande dennes köp, inbegripet mottagande och hantering av reklamationer. Återförsäljaren kan dock i särskilda fall komma att bli förmedlad en kontakt med berörd leverantör, exempelvis om konsumentens köp eller ärende blir föremål för rättslig prövning avseende spörsmål som hänför sig till enskild butik eller till förhållanden som butiken i övrigt svarar för. Vissa Produkter omfattas av särskilda garantier och omfattningen av garantierna framgår i sådana fall av produktannonserna alternativt medföljer Produkten vid leveransen.

I reklimations- och garantiärenden gör Droshi, alternativt den berörda leverantören efter samråd med Droshi, en undersökning för att fastställa huruvida fel föreligger. Om det vid sådan undersökning visar sig att det inte föreligger något fel har Droshi, alternativt den berörda leverantören, rätt att ta ut en felsökningsavgift enligt stycket nedan. Vid fel på Produkt eller order kan konsumenten tillfälligt behöva bekosta returfrakten men har i sådana fall rätt att få ersättning för detta. Vid reklamation har konsumenten rätt till de påföljder som följer av gällande konsumentregler. Konsumenten är därmed införstådd i att Droshi alternativt leverantören, efter skäligen råd med Droshi, har rätt att i första hand erbjuda konsumenten avhjälpande (ex. reparation) eller omleverans om detta kan ske inom skäligen tid och utan extra kostnad för konsumenten. Om detta ej kan ske har konsumenten rätt att kräva prisavdrag eller ersättning för att rätta felet. Om felet är av väsentligt betydelse för Konsumenten har konsumenten rätt att häva köpet. Vid fel på Produkt som ej orsakats av konsumenten men som omfattas av särskild garanti som lämnats av leverantör, repareras eller ersätts Produkten av den enskilda leverantören på leverantörens bekostnad. Härutöver har återförsäljaren ingen ytterligare möjlighet att påkalla kompensation av Droshi. Konsumenten bör spara och förvara orderbekräftelsen och kvittot från sitt köp väl eftersom dokumentet krävs om Konsumenten behöver reklamera Produkten.

Felsökningsavgift

Om det i ett reklimations- eller garantiärende vid undersökning av en reklamerad produkt visar sig att produkten inte är behäftad med ett fel för vilket Droshi eller den berörda leverantör ansvar har den av Droshi eller den berörda butiken som utfört sådan undersökning (eller på vars uppdrag undersökningen

utförts) rätt att debitera konsumenten en skälig felsökningsavgift. Felsökningsavgiften får inte överstiga 350 kronor och får endast tas ut under förutsättning att Konsumenten meddelats om att sådan felsökningsavgift kan komma att tas ut före undersökningen genomförs.

Tvister och lagval

På dessa allmänna villkor skall svensk materiell rätt tillämpas. Vid eventuell tvist följer vi Allmänna Reklamationsnämndens rekommendationer. Tvister med anledning av dessa allmänna villkor mellan Droshi och en återförsäljare som inte är konsument skall prövas vid Stockholms tingsrätt som första och enda instans.

Vid frågor eller funderingar om Droshis allmänna villkor kontakta info@droshi.com

Bilaga 1 – personuppgiftspolicy

Personuppgiftslagen (PUL) syftar till att skydda enskilda individer mot att deras personliga integritet kränks när personuppgifter behandlas. Lagen gäller för behandling av personuppgifter i hela samhället och för verksamhet som bedrivs såväl av myndigheter, företag och enskilda individer. Droshi värnar om den personliga integriteten. Vi prioriterar alltid skyddet av all information du anförtror oss och följer naturligtvis de lagar och regler som finns t.ex. personuppgiftslagen och andra regler om sekretess för att skydda din integritet. På vår webbplats kommer du som kund att behöva uppge personuppgifter/företagsuppgifter för att genomföra köp. Dessa uppgifter är helt nödvändiga för att köp skall kunna genomföras eller för att du skall kunna erhålla nyhetsbrev. Genom att handla hos oss eller genom att abonnera på nyhetsbrev accepterar du att vi behandlar dina personuppgifter. Genom att handla hos Droshi samtycker du som kund till att personuppgifterna används för

- att kontrollera att köparen är vem den utger sig för att vara;
- att hjälpa dig med efterköpservice;
- att erbjuda dig nya produkter och tjänster om du så önskar;
- nyhetsbrev;
- uppgifter till samarbetspartners, även utanför EU.

I samband med tillhandahållandet av våra tjänster över Internet använder Droshi olika samarbetspartners, även partners utanför EU. I dessa fall är Droshi personuppgiftsansvarig och har reglerat sina mellanhavanden avseende hanteringen av personuppgifter genom personuppgiftsbiträdesavtal.

Droshi bevarar dina personuppgifter under tre (3) år efter det att vår relation har upphört. Droshi vidtar rimliga åtgärder för att hålla de personuppgifter som behandlas aktuella och att gallra inaktuella samt på andra sätt felaktiga eller onödiga personuppgifter. Droshi vidtar lämpliga tekniska och organisatoriska informationssäkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter.

Droshi kan även komma att behandla andra parter personuppgifter, såsom konsumentens, och vad som anges i denna policy äger motsvarande tillämpning avseende sådana andra parter personuppgifter.

Droshi använder sig av cookies. När du besöker Droshis webbplats, kan därför information lagras på din dator så att vi kan känna igen din dator. Denna information är vanligtvis i form av en textfil vilken betecknas som en "cookie". En cookie är en fil som möjliggör identifikation av ditt kommunikationsmedel (tex. dator) men utan personuppgifter. I normala fall tillåter de att viss information om din dator insamlas, inklusive din Internet Protocol- (IP-) adress, din dators operativsystem, din webbläsare och adresser till webbsidor som länkar till Droshis webbplats. Det finns två typer av cookies. Den ena typen sparar en fil under en längre tid på besökarens dator och har ett utgångsdatum. Sådana cookies raderas efter att utgångsdatumet passerats. Den andra typen av kakor kallas sessionskakor och saknar utgångsdatum men försvinner när webbläsaren (eller annan typ av läsare) stängs av.

De cookies vi använder oss av används bland annat för att skicka rätt information till rätt användare, hantera inloggning och skicka rätt användare till rätt server. Dessutom krävs cookies för några av funktionerna på vår webbsida. Cookies används också för analys av besöken på webbsidor och för anonym demografik profilering, så att vi kan förbättra våra tjänster. Droshi kan använda sig av så kallade web beacons (eller "pixel tags") i samband med några webbsidor. Vi använder dem emellertid inte för att identifiera enskilda användare personligen. Web beacons är i normala fall grafiska bilder som finns på en webbsida och de används för att räkna besökare på en webbsida och/eller för tillgång till vissa cookies. Denna information används för att förbättra våra tjänster. Web beacons samlar i normala fall inte in någon annan information än den som din webbläsare ger oss som en standardinställning vid varje slag av internetkommunikation.

Du kan välja att inte ta emot cookies eller web beacon. Det kan dock medföra att funktionaliteten på vår webbplats stöter på problem. En web beacon kan emellertid fortsätta att samla in information om besök från din IP-adress, men sådan information kommer inte längre att vara särpräglad. Om du inte önskar att ta emot cookies eller vill bli varnad innan de lagras på din dator, kan du ändra inställningarna på din webbläsare, läsplatta eller mobiltelefon.

Du kan naturligtvis få information om vilka uppgifter om dig som Droshi behandlar och även begära att uppgifter tas bort eller ändras om de skulle visa sig vara felaktiga eller ofullständiga. Du kan även begära att dina uppgifter inte ska behandlas eller användas för direkt marknadsföring. Om du har frågor av denna art gällande personuppgifter ber vi dig att kontakta info@droshi.com.