

Svensk Distanshandels Branschregler

Dessa branschregler har utarbetats i samråd med Konsumentverket/KO. Därefter har de antagits av Svensk Distanshandel, genom beslut i dess styrelse och på föreningsstämma. Reglerna gäller från den 1 juli 2009.

Svensk Distanshandels branschregler

<i>Innehåll</i>	<i>Sid</i>
1. Tillämplighet	3
2. Laglig och i överensstämmelse med god sed	3
3. Förhandsinformation	3
3.1 Grundläggande krav	3
3.2 Säljarens identitet och adresser m.m.	3
3.3 Beskrivning av varan eller tjänsten	4
3.4 Begränsningar av erbjudanden	4
3.5 Pris	4
3.6 Rabatter	4
3.7 Tillkommande kostnader	4
3.8 Leverans och betalning	4
3.9 Outlösta paket	4
3.10 Information vid telefonförsäljning	4
4. Särskild information i konsumentförhållanden	5
4.1 Minimi-information till konsumenter	5
4.2 Ångerrätt	5
4.3 Om konsumenten ångrar köpet skall varan återlämnas	5
4.4 Återbetalning sedan ångerrätt utnyttjats	6
4.5 Återbetalning vid delretur	6
4.6 Kredit för köp som ångras	6
4.7 Utökad rätt att frånträda avtalet	6
4.8 Garantier och service	6
4.9 Bindningstid	6
4.10 Information sedan ett distansavtal ingåtts	7
5. Order/beställning	7
5.1 Ordersedel/beställningsformulär	7
5.2 Beställning via Internet	7
6. Avtalsvillkor	8
6.1 Minimikrav	8
6.2 Tillgång till fullständiga avtalsvillkor	8
6.3 Pris- eller kostnadsändringar	8
6.4 Garantier	8
6.5 Leverans	9
6.6 Reklamationer	9
7. Förhållanden till SDh	9
7.1 Prövning av SDh:s etiska nämnd	9
7.2 Hänvisning till SDh	9

1. Tillämplighet

Dessa branschregler skall tillämpas vid all distansförsäljning från medlem i Svensk Distanshandel (SDh) av varor och andra tjänster än finansiella. Varuförsäljning på kredit anses därvid inte till någon del utgöra en finansiell tjänst. Om annat inte anges gäller reglerna försäljning både till konsument och till näringsidkare.

Reglerna står i överensstämmelse med den europeiska konvention för gränsöverskridande distanshandel som antogs den 27 mars 2002 av de europeiska nationella distanshandelsföreningarnas gemensamma organ EMOTA.

Med *distans-/e-handel* avses försäljning av en vara eller tjänst genom ett avtal som ingås inom ramen för säljarens system för att träffa avtal på distans och varvid kommunikationen uteslutande sker på distans.

Med *konsument* avses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

Med *näringsidkare* avses dels alla juridiska personer och dels fysiska personer som inte är konsumenter enligt ovan.

2. Laglig och i överensstämmelse med god sed

Alla åtgärder som en säljare vidtar för och i distansförsäljning skall följa tillämpliga bestämmelser i marknadsföringslagen, konsumentköplagen, prisinformationslagen, distans- och hemförsäljningslagen, konsumentkreditlagen, personuppgiftslagen och annan svensk lagstiftning. Vissa av dessa lagar gäller endast då åtgärder vidtages gentemot konsumenter. Nu avsedda åtgärder skall också följa god sed, varvid bl a Internationella Handelskammarens (ICC:s) regler skall tillämpas.

3. Förhandsinformation

3.1 Grundläggande krav

I rimlig tid innan ett distansavtal ingås skall säljaren lämna information åtminstone i de avseenden som anges i punkt 3.1 – 3.10. Informationen skall ges klart så att mottagaren inte har några svårigheter att ta del av den. Vidare skall informationen vara lätt att hitta. Informationen skall vara begriplig så att mottagaren normalt inte har några svårigheter att förstå den. Detta kräver att informationen anpassas särskilt till den valda kommunikationsmetoden, t ex en katalog, en hemsida, tidningsannonser o s v.

3.2 Säljarens identitet och adresser m.m.

Information skall innehålla uppgift om säljarens identitet med upplysningar om namn, organisationsnummer, registreringsnummer för mervärdesskatt, post-, hemsides-/web- och e-postadress samt telefon- och fax-nummer. I de fall där beställningar endast sker via Internet kan telefonnummer få utelämnas om övrig information finns.

3.3 Beskrivning av varan eller tjänsten

Varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper skall anges på ett rättvisande sätt och med utgångspunkt från att köparen inte har undersökt varan före beställningen. Om säljaren avser att förbehålla sig rätt att leverera ersättningsvara skall det och villkoren därför anges i förhandsinformationen. Villkor för att leverera ersättningsvara finns i punkt 6.5.

3.4 Begränsningar av erbjudanden

I de fall information lämnas genom kataloger och annat tryckt material skall anges eventuella tidsmässiga och andra begränsningar för de erbjudanden som lämnas, t.ex. minimigräns för att order skall accepteras. Tidsbegränsningar kan anges genom uppgift om årtal eller uttryck som innebär en ungefärlig tidsangivelse, t ex "vårkatalog 2007". Giltighetstiden för en katalog skall alltid anges på omslaget. I övrigt skall begränsningar av erbjudanden alltid anges så att de lätt kan uppmärksammas av köparen.

3.5 Pris

I direkt anslutning till presentationen av varan eller tjänsten skall uppgift lämnas om dess pris. Om varan avbildas tillsammans med tillbehör, extra utrustning eller andra varor skall det framgå tydligt vad som ingår i priset.

I förhållande till konsumenter skall priset anges inbegripet moms samt andra skatter och avgifter. I andra fall kan i stället anges att moms m.m. tillkommer.

3.6 Rabatter

Erbjudande om rabatt eller annan prisnedsättning skall lämnas så att köparen genast får klart för sig vilket pris som skall betalas för varan.

Om en prisnedsättning gäller endast en begränsad del av säljarens sortiment eller om särskilt villkor gäller för prisnedsättningen skall det anges tydligt.

3.7 Tillkommande kostnader

Om andra kostnader kan tillkomma, t.ex. expeditionsavgift, fraktkostnad, postförskottsavgift o.s.v. skall det ges upplysning om belopp i kronor för resp kostnad. Om sådant belopp kan ändras skall upplysning också lämnas om vid vilken tidpunkt det angivna beloppet gällde. Informationen skall leda till att köparen får en rättvisande bild av den totala kostnaden för beställningen.

3.8 Leverans och betalning

Upplysning skall lämnas om de sätt på vilka köparen kan betala samt om hur leverans eller annat fullgörande kan ske.

3.9 Outlösta paket

Upplysning skall i förekommande fall lämnas om att säljaren, för det fall köparen inte utövat lagstadgad eller annan rätt att frånträda avtalet, tar ut en särskild avgift för outlösta paket och om storleken av sådan avgift.

3.10 Information vid telefonförsäljning

En säljare som tar initiativ till telefonförsäljning som syftar till distansavtal skall på ett tidigt stadium klargöra samtalets kommersiella syfte. Säljaren skall i början

av varje samtal ge information om sin identitet och namnet på den person som genomför kontakten samt om dennes relation till säljaren.

4. Särskild information i konsumentförhållanden

4.1 Minimi-information till konsumenter

Vid kontakter som syftar till distansavtal med konsumenter skall säljaren – utöver vad som angivits under punkt 3 – ge information även enligt vad som sägs i punkt 4.1 – 4.9. Denna information skall ges i rimlig tid innan avtalet ingås.

Informationen skall ges klart så att mottagaren inte har några svårigheter att ta del av den. Vidare skall informationen vara lätt att hitta. Informationen skall vara begriplig så att mottagaren normalt inte har några svårigheter att förstå den. Detta kräver att informationen anpassas särskilt till den valda kommunikationsmetoden, t ex en katalog, en hemsida, tidningsannonser o s v.

4.2 Ångerrätt

Information skall lämnas om att konsumenten enligt distans- och hemförsäljningslagen har rätt att frånträda ett distansavtal genom att till säljaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag ångerfristen börjar löpa, vilket är, i fråga om tjänst, då köpeavtalet ingås och i övrigt den dag då konsumenten tar emot varan eller en väsentlig del av den, dock tidigast den dag konsumenten fått bekräftelse enligt punkt 4.10 nedan.

Om avtalet avser en vara som skall tillverkas eller väsentligt ändras efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars har fått en tydlig personlig prägel, får säljaren och konsumenten skriftligen avtala att det inte skall finnas någon ångerrätt.

Av informationen skall också framgå att ett outlöst paket normalt inte betraktas som ett utnyttjande av ångerrätten .

Säljaren får föreskriva att ångerrätt inte heller skall gälla

- En vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal
- En förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram om förseglingen har brutits
- En tidning eller tidskrift
- En tjänst där fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen.

Informationen om ångerrätten bör redovisas skild från annan information.

4.3 Om konsumenten ångrar köpet skall varan återlämnas

Informationen skall innehålla upplysning om att konsumenten – om denne utövar sin ångerrätt och säljaren begär det – är skyldig att

- Lämna eller sända tillbaka varan till säljaren i väsentligen oförändrat skick. Konsumenten skall dock inte förlora sin ångerrätt om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon åtgärd som varit nödvändig för att undersöka den eller på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten.
- Själv bekosta returfrakten.

Om säljaren begär att konsumenten skall stå risken för att varan skadas eller kommer bort under returtransporten skall det också anges.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid distansavtal om en tjänst och har tagit emot material, skall konsumenten hålla detta tillgängligt på den plats där det har tagits emot eller på någon annan plats, som konsumenten anvisar, om säljaren utan olägenhet kan hämta det där. Återlämnandet får inte medföra besvär eller kostnad för konsumenten. Om säljaren inte hämtar material inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa, tillfaller egendomen konsumenten utan att säljaren har rätt till ersättning.

4.4 Återbetalning sedan ångerrätt utnyttjats

Om konsumenten utövar sin ångerrätt skall säljaren snarast och senast inom 30 dagar från den dag då säljaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet hävts betala tillbaka vad konsumenten har betalat till säljaren.

Återbetalningen skall avse alla belopp som köparen betalat till säljaren, således även expeditionsavgift, fraktkostnader, postförskottsavgift

4.5 Återbetalning vid delretur

För det fall köparen returnerar endast viss eller vissa av flera samtidigt beställda varor får säljaren uppställa förbehåll att säljaren, förutom priset för de returnerade varorna, endast återbetalar sådana tillkommande kostnader som uppkommit särskilt genom de returnerade varorna. Vissa kostnader, t ex expeditionsavgift och fraktkostnad, utgår ofta med samma belopp, oavsett såväl antal varor som dessas vikt och storlek. Ett förbehåll enligt detta stycke innebär således att säljarens återbetalningsplikt inte omfattar sådana kostnader som är gemensamma för flera varor utan att kostnadens storlek påverkats av antalet varor.

4.6 Kredit för köp som ångras

Om en konsument som utövar sin ångerrätt har fått kredit av säljaren skall kreditavtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta. Detsamma gäller om krediten lämnats av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och säljaren.

4.7 Utökad rätt att frånträda avtalet

Om säljaren erbjuder konsumenten en vidare rätt att frånträda köpet än vad som följer av distans- och hemförsäljningslagen bör sådan rätt inte betecknas som ”ångerrätt” utan som ”öppet köp 30 dagar”, ”fri returrätt en månad” eller motsvarande.

Denna information bör lämnas skild från information om den lagstadgade ångerrätten så att dessa inte förväxlas eller sammanblandas.

4.8 Garantier och service

Säljaren skall informera konsumenten om de garantier och den service som ingår i köpet.

4.9 Bindningstid

Om avtalet avser återkommande leveranser av varor skall den kortaste bindningstiden som erbjuds anges.

4.10 Information sedan ett distansavtal ingåtts

Snarast efter det att ett distansavtal med en konsument ingåtts skall säljaren lämna konsumenten en bekräftelse med den information som anges i punkt 3.2 – 3.8. Om avtalet gäller en vara skall säljaren lämna bekräftelsen senast vid leveransen, om inte varan skall levereras till någon annan.

Inom samma tid skall säljaren vidare ge konsumenten information om

- Konsumentens ångerrätt enligt distans- och hemförsäljningslagen
- Namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot
- Adressen, telefonnumret och e-postadressen
- Förekommande garantier och service
- Villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år.

Bekräftelsen och informationen skall snarast och senast vid leverans ges i en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten, t ex via e-post eller genom en handling som sänds separat eller läggs i det paket varigenom varorna översänds.

5 Order/beställning

5.1 Ordersedel/beställningsformulär

Ordersedel/beställningsformulär skall alltid innehålla

- Uppgift om säljarens identitet
- Utrymme för att ange köparen, dennes adress samt leveransadress
- Utrymme att lämna en entydig specifikation av varan och dess pris
- Uppllysning om var de fullständiga avtalsvillkoren finns tillgängliga
- Huvuvida kostnader tillkommer utöver det angivna priset samt
- Information om ångerrätten enligt punkt 4.2

5.2 Beställning via Internet

Om säljaren publicerat en hemsida för beställning via Internet skall en beställning kräva att köparen åtminstone

- Markerar sitt köpintresse i ett särskilt steg.
- På ett enkelt sätt får möjlighet att läsa igenom både detaljerna i beställningen och avtalsvillkoren och att bekräfta detta i ett andra steg.
- I ett tredje steg bekräftar själva beställningen och accepterar avtalsvillkoren.

Information om vilka steg som krävs, enligt ovan, ska klart och otvetydigt anges innan köparen behöver lämna ut personuppgifter eller påbörjar sin beställning.

6 Avtalsvillkor

6.1 Minimikrav

Avtalsvillkoren skall alltid – utöver vad som följer av punkt 3 och 4 ovan – reglera åtminstone förekommande villkor rörande pris- eller kostnadsändringar, leveransen, garantier och reklamationer. Därvid skall avtalsvillkoren utformas i överensstämmelse med vad som nedan sägs i punkt 6.2 – 6.6.

6.2 Tillgång till fullständiga avtalsvillkor

Köparen skall före beställningen kunna få tillgång till de fullständiga avtalsvillkoren. Därvid gäller följande för olika kommunikationsmetoder.

När information lämnas genom kataloger skall de fullständiga avtalsvillkoren återges på ett ställe i katalogen, skild från övrig text. I större kataloger skall upplysning lämnas åtminstone på vart tionde uppslag om var de fullständiga avtalsvillkoren finns tillgängliga.

När information lämnas på en hemsida eller webbplats skall de fullständiga avtalsvillkoren finnas tillgängliga genom ett lättillgängligt söksystem.

När information lämnas genom tidningsannonser, andra enklare reklamheter, TV/radio och i övrigt i annan form kan det vara motiverat att lämna mindre omfattande information om avtalsvillkoren. I sådana fall krävs dock att information lämnas om var köparen före beställningen kan ta del av de fullständiga avtalsvillkoren.

6.3 Pris- eller kostnadsändringar

Säljaren får förbehålla sig rätt att ändra priset eller kostnadsersättningar, i tryckt media, under nedan angivna omständigheter. Om priset eller ersättningen höjs skall en beställning till det gamla priset eller kostnaden vara utan verkan. I sådant fall skall dock säljaren underrätta köparen om det nya priset/den nya ersättningen och erbjuda köparen att beställa varorna för detta pris/denna ersättning.

Säljaren får ändra priset/ersättningen i följande fall:

Vid en kvalificerad kostnadsökning, som beror på force majeure-betonade förhållanden såsom krig, strejk och myndighetsåtgärder och som säljaren inte kunnat förutse.

6.4 Garantier

Garanti är ett frivilligt åtagande från säljarens sida. När säljaren lämnar garanti får köparen rättigheter utöver de som följer av konsumentköplagen och annan tillämplig lag.

Garantivillkoren skall alltid innehålla uppgift om de fel och brister för vilka garanti gäller, vad den omfattar i övrigt, garantitidens längd samt när krav under garantin senast kan framställas.

Ordet garanti får inte användas i marknadsföring om inte köparen genom garantin tilläggs rättigheter som går utöver dem som köparen redan har enligt svensk lag.

6.5 Leverans

Leveranstid

Säljaren skall leverera varan inom skälig tid, dock senast inom 30 dagar från den dag då köparen gjorde sin beställning, om inte skriftligen annat avtalats.

Leveransförsening

Om leveransförsening uppstår skall säljaren underrätta köparen därom inom den utlovade leveranstiden samt informera köparen om dennes rätt att häva köpet utan att påföras någon kostnad. Detsamma gäller om den beställda varan tagit slut tillfälligt.

Transportrisken

Säljaren står risken för att varan skadas eller kommer bort under transporten till köparen.

Ersättningsvara

Säljaren får förbehålla sig rätt att leverera vara som avviker från den beställda varan endast om ersättningsvaran

- Är likvärdig och
- Översändes endast till påseende och kan returneras på säljarens bekostnad.
- Säljaren skall i handling som sänds med varan lämna tydlig upplysning om orsaken till att ersättningsvara sänts och vad som gäller i anledning därav.

Bruksanvisning

Säljaren skall vid leveransen tillhandahålla en bruksanvisning, skriven på svenska språket, om sådan normalt erfordras för att köparen skall kunna använda varan på ett säkert sätt.

6.6 Reklamationer och garantier

Konsumenten skall informeras om vad som gäller vid reklamationer, samt namn och adress dit man, som konsument kan vända sig. Konsumenten skall ersättas för eventuella fraktkostnader. SDh:s medlemmar är skyldiga att följa Allmänna Reklationsnämndens rekommendationer. Konsumenten har rätt att reklamera en vara eller tjänst om varans eller tjänstens egenskaper avviker från det som avtalats eller som följer av lagen.

7 Förhållanden till SDh

7.1 Prövning av SDh:s etiska nämnd

På begäran av medlem i SDh eller av köpare som ingått avtal med sådan medlem prövar SDh:s etiska nämnd tillämpningen av dessa branschregler.

7.2 Hänvisning till SDh

Om säljare hänvisar till medlemskap i SDh skall säljaren samtidigt ange SDh:s post- och hemsides-/webadress.

* * *