

**Allmänna villkor  
för ZWILLING J.A Henckels Deutschland GmbH för onlinebutiken på  
www.zwilling.com/se**

Uppdaterades senast: 01.01.2022

## **§ 1 Tillämpningsområde**

1.1 Affärsrelationen mellan ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH ("ZWILLING") och kunden ("beställaren" eller "kunden") regleras uteslutande av följande allmänna villkor ("allmänna villkor") i den version som gäller vid tidpunkten för beställningen. ZWILLING erkänner inga avvikande villkor från kundens sida utan uttryckligt skriftligt medgivande.

1.2 ZWILLING Online Shop är endast tillgänglig för fysiska personer som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Fysiska personer eller juridiska personer som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten får inte beställa från ZWILLING Online Shop.

## **§ 2 Ingående av avtal**

2.1 Att göra en beställning via ZWILLING Online Shop innebär ett anbud till ZWILLING om att ingå ett köpeavtal. Anbudet kan dock endast lämnas och överlämnas om beställaren har accepterat dessa allmänna villkor samt integritetspolicy och därmed inkluderat dessa i sitt anbud. När beställaren gör en beställning i ZWILLING Online Shop skickar ZWILLING ett e-postmeddelande till beställaren som bekräftar att ZWILLING har mottagit beställningen och som innehåller detaljerna för beställningen (mottagningsbekräftelse). Denna bekräftelse kan kunden sedan skriva ut med hjälp av funktionen "Skriv ut". Denna mottagningsbekräftelse utgör inte en accept av anbudet, utan är endast avsedd att informera beställaren om att beställningen har mottagits av ZWILLING. Ett köpeavtal har ingåtts först när ZWILLING skickar den beställda produkten till beställaren och bekräftar för beställaren att försändelsen skickats via ett andra e-postmeddelande (leveransbekräftelse). Inget köpeavtal ingås för produkter från samma beställning som inte är angivna i leveransbekräftelsen. ZWILLING sparar avtalstexten och skickar beställningsuppgifterna och de allmänna villkoren till beställaren via e-post. De allmänna villkoren kan också när som helst läsas och laddas ner här via denna sida. Kundens tidigare beställningar kan ses i inloggat läge. Avtalsmotpart är ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Grünewalder Straße 14-22, 42657 Solingen, Tyskland.

2.2 ZWILLING erbjuder inga produkter till försäljning till minderåriga, detta gäller även produkter för barn (t.ex. barnbestick).

2.3 Samtliga produkter säljs endast i normala hushållsmängder. Detta avser både antalet produkter som beställts som en del av en enskild beställning och utförande av flera beställningar för samma produkt, där de enskilda beställningarna utgör en kvantitet som är normal för ett hushåll.

## **§ 3 Returpolicy**

Som konsument har beställaren följande lagstadgade ångerrätt:

### **3.1 Ångerrätt**

Kunden har rätt att frånträda avtalet inom fjorton dagar utan att ange något skäl. Ångerfristen är fjorton dagar från den dag då beställaren eller en tredje part som utsetts av denne och som

inte är transportören har tagit emot varorna, eller – i de fall flera varor som kunden har beställt med en enda beställning levereras separat – den dag då beställaren eller en av denne utsedd tredje part, som inte är transportören, har mottagit de sista varorna.

För att utöva sin ångerrätt måste kunden sända ett tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet till ZWILLING (t.ex. brev per post, fax eller e-post). För att göra detta kan kunden använda det standardformulär som bifogats under avsnitt 3.3 i dessa allmänna villkor, vilket dock inte är obligatoriskt.

Om meddelandet skickas via e-post ska den skickas till:

E-postadress: [service-se@zwilling-shop.com](mailto:service-se@zwilling-shop.com)

Meddelandet ska skickas till följande adress:  
ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
Online-shop Skandinavien  
Grünwalder Str. 14-22  
42657 Solingen  
Tyskland  
Telefon: 08-502 8239

Det räcker att kunden skickar meddelandet om utövandet av ångerrätten innan ångerfristen löper ut för att meddelandet ska anses ha lämnats i tid.

### 3.2 Verkan av utövad ångerrätt

Om kunden frånträder avtalet ska ZWILLING utan onödigt dröjsmål och senast inom fjorton dagar från den dag då ZWILLING mottagit kundens meddelande om frånträddande av avtalet återbetala kunden för alla betalningar som mottagits från kunden, inklusive leveranskostnader (med undantag för extra kostnader till följd av att kunden valde en annan typ av leverans än den förmånligaste standardleverans som erbjuds av ZWILLING). För denna återbetalning kommer ZWILLING att använda samma betalningsmedel som kunden använde för den ursprungliga transaktionen, om inte annat uttryckligen överenskommits med kunden. Kunden debiteras aldrig avgifter för återbetalningen.

ZWILLING kan komma att hålla inne återbetalningen tills dess att ZWILLING har mottagit varorna i retur eller tills kunden visat att varorna har skickats tillbaka, beroende på vilket som inträffar först.

Kunden ska återsända eller återlämna varorna till ZWILLING utan onödigt dröjsmål och senast inom fjorton dagar från den dag då kunden underrättar ZWILLING om frånträddandet. Tidsfristen anses uppfylld om kunden skickar varorna innan fristen på fjorton dagar har löpt ut.

Returen ska skickas till följande adress:

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
c/o FineCom Nettetal  
Montel-Allee 4  
41334 Nettetal-West  
Tyskland

Följande gäller för kostnaderna för returförsändelsen: I princip ska beställaren stå för de omedelbara kostnaderna för återsändning av varorna. Om beställaren använder sig av en

returetikett som tillhandahålls av ZWILLING är returen dock kostnadsfri från Sverige. Länken för att ladda ner returetiketten finns med i godkännande- och leveransbekräftelsen och finns på webbplatsen under "Retur & Ångerrätt". Om kunden inte använder sig av ZWILLINGS returetikett måste kunden själv stå för kostnaderna för returförsändelsen. Kostnaderna för returer från andra EU-länder än Sverige betalas alltid av beställaren.

### - Slut på returpolicyn -

#### 3.3 Standardformulär för utövande av ångerrätten

Om kunden vill frånträda avtalet kan kunden göra detta genom att fylla i följande formulär och skicka det till ZWILLING. Detta formulär är dock inte obligatoriskt att använda.

- Till ZWILLING J.A. HENCKELS Deutschland GmbH, Grünewalder Str. 14-22, 42657 Solingen, Tyskland / [service-se@zwilling-shop.com](mailto:service-se@zwilling-shop.com)

- Härmed frånträder jag/vi (\*) från det avtal som jag/vi (\*) ingått om köp av följande varor (\*)/tillhandahållande av följande tjänst (\*)

- Beställd den (\*)/mottagen den (\*)

- Kundens eller kundernas namn

- Kundens eller kundernas adress

- Kundens (kundernas) namnteckning (endast om frånträddandet skickas fysiskt på papper).

- Datum

(\*) Stryk det som inte är tillämpligt.

#### 3.4 Undantag från ångerrätten

Ångerrätten gäller inte vid avtal om leverans av varor som ej är prefabricerade, har tillverkats enligt kundens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel. Ångerrätten gäller vidare inte vid avtal om leverans av förseglade varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte kan återlämnas om förseglingen har brutits.

### § 4 Frivilligt återtagande av ZWILLING

4.1 Utöver kundens lagstadgade rättigheter enligt § 3 i dessa allmänna villkor ger ZWILLING kunden följande returrätt:

Kunden kan också säga upp avtalet efter att ångerfristen på 14 dagar utlöpt (se § 3 i dessa allmänna villkor) genom att returnera varorna till följande adress inom 30 dagar från mottagandet (räknat från dagen efter mottagandet av varor):

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
c/o FineCom Nettetal  
Montel-Allee 4  
41334 Nettetal-West  
Tyskland

4.2 Det räcker med att göra returen inom fristen för att fristen ska anses ha hållits. Förutsättningen för att utöva returrätten i enlighet med avsnitt 4 i dessa allmänna villkor är dock att kunden återsänder varorna i sin helhet och i oskadat skick i originalförpackning. Varor som har använts kan inte returneras.

I princip ska kunden stå för de direkta kostnaderna för återsändning av varorna. Detta gäller inte vid kundens lagliga återkallelse eller ersättning för skador i stället för hela prestationen på grund av fel i varorna. I detta fall kommer ZWILLING att stå för kostnaderna för att returnera varorna. Återsändning inom ramen för utövandet av returrätten enligt § 4 i dessa allmänna villkor är kostnadsfri för kunden från Sverige om denne använder sig av en returetikett som tillhandahålls av ZWILLING. Länken för att ladda ner returetiketten finns med i godkännande-

och leveransbekräftelsen och finns på webbplatsen under "Retur & Ångerrätt". Om kunden inte använder sig av ZWILLINGs returetikett måste kunden själv stå för kostnaderna för returförsändelsen. Kostnaderna för returer inom ramen för utövande av returrätt enligt § 4 i dessa allmänna villkor från andra EU-länder än Sverige betalas alltid av beställaren.

4.4 Om returrätten enligt § 4 i dessa allmänna villkor utövas ska återbetalningen ske i den form som kunden ursprungligen använde för betalningen, om inte annat uttryckligen överenskommit med kunden.

4.5 Den lagstadgade ångerrätten (se § 3 i dessa allmänna villkor) påverkas inte av returrätten i enlighet med § 4 i dessa allmänna villkor. För utövandet av den lagstadgade ångerrätten gäller endast de rättsliga krav som anges i § 3 i dessa allmänna villkor. Kundens lagstadgade ångerrätt och reklamationsrätt i enlighet med § 7 i dessa allmänna villkor begränsas inte av bestämmelserna om returrätt i enlighet med § 4 i dessa allmänna villkor.

## **§ 5 Priser och leverans**

5.1 Alla priser som anges i ZWILLINGs Online Shop är i svenska kronor inklusive tillämplig lagstadgad moms. Priserna vid tidpunkten för beställningen är gällande.

5.2 Varorna levereras endast till leveransadresser inom Sverige. Efter att mottagningsbekräftelsen har skickats är leveranstiden inom Sverige cirka 3–4 arbetsdagar (måndag till fredag, exklusive helgdagar i Tyskland och Sverige).

5.3 Om ZWILLING inte kan leverera de beställda varorna på grund av omständigheter utanför ZWILLINGs kontroll (t.ex. på grund av force majeure eller på grund av att en leverantör / underleverantör till ZWILLING inte fullgör sina avtalsförpliktelser), har ZWILLING rätt att häva avtalet. I detta fall kommer beställaren omedelbart att informeras om att den beställda produkten inte är tillgänglig och alla betalningar som redan genomförts kommer omedelbart att återbetalas till beställaren.

5.4 ZWILLING bär fraktriskan.

## **§ 6 Betalningssätt, förfallodatum och försenad betalning**

6.1 Följande betalningssätt erbjuds i ZWILLING Online Shop: Kreditkort (MasterCard, VISA, Amex, JCB, Diners), PayPal, Apple Pay. ZWILLING förbehåller sig rätten att göra enskilda betalningsmetoder otillgängliga eller att hänvisa till andra betalningsmetoder i enskilda fall.

6.2 Fakturabeloppet ska betalas omedelbart. När du betalar med kreditkort kommer fakturabeloppet att debiteras från kreditkortskontot direkt när varorna beställs.

## **§ 7 Reklamation; felansvar**

7.1 Om den köpta varan uppvisar fel gäller de lagstadgade rättigheterna. Beställaren kan ej överlåta dessa anspråk.

7.2 ZWILLING är inte ansvarigt för utebliven vinst, kostnader som uppstått eller annan ekonomisk skada som drabbar kundens näringsverksamhet. I den mån ZWILLINGs avtalsrättsliga ansvar har avtalats bort eller begränsats omfattar detta även det personliga ansvaret för anställda, representanter och ställföreträdare.

7.3 ZWILLING ansvarar inte heller för kroppsskada eller skador på liv eller hälsa.

7.4 Ovanstående ansvarsbegränsningar gäller inte för skador till följd av uppsåtligt eller grovt vårdslöst åsidosättande av skyldigheter från ZWILLINGs sida eller från en av ZWILLINGs

rättsliga representanter eller ställföreträdare. Ovanstående ansvarsbegränsningar gäller inte heller för skador på liv, kropp eller hälsa som orsakats av ett uppsåtligt eller vårdslöst åsidosättande av skyldigheter från ZWILLINGs sida eller från en av ZWILLINGs rättsliga representanter eller ställföreträdare. I synnerhet ska ovanstående ansvarsbegränsningar inte gälla för produktansvar enligt produktansvarslagen eller om en garanti görs gällande.

7.5 Beställaren är skyldig att vidta nödvändiga och rimliga åtgärder för att förhindra och minimera skador.

7.6 I händelse av omleverans är kunden skyldig att utan dröjsmål returnera de ursprungligen levererade varorna till ZWILLING på ZWILLINGs bekostnad. Återsändningen av de felaktiga varorna ska ske i enlighet med de lagstadgade bestämmelserna. ZWILLING förbehåller sig rätten att företa omleverans först efter att returen av den ursprungligen levererade varan mottagits.

7.7 Reklamation måste göras till ZWILLING inom skälig tid efter att köparen märkt eller borde ha märkt felet, dock senast inom tre år från mottagandet av varorna. Reklamation ska göras till ZWILLING J.A Henckels Deutschland GmbH, Grünwalder Straße 14-22, 42657 Solingen, Tyskland eller till [service-se@zwilling-shop.com](mailto:service-se@zwilling-shop.com).

7.8 ZWILLING ansvarar inte för fel i de levererade varorna som beror på att varorna har hanterats felaktigt av beställaren eller om varorna modifierats på ett sätt som inte godkänts av ZWILLING. Detsamma gäller om köparen inte har följt instruktionerna om behandling och skötsel av varorna.

## **§ 8 Förbehåll för äganderätt**

De levererade varorna förblir ZWILLINGs egendom tills kunden har betalat fullt ut.

## **§ 9 Behandling av personuppgifter**

ZWILLING behandlar personuppgifter från onlinebutikens besökare och från beställare inom ramen för driften av onlinebutiken samt inom ramen för bearbetning av beställningar. Information om detaljerna gällande behandling av personuppgifter finns i ZWILLINGs integritetspolicy. Denna finns tillgänglig [här](#).

## **§ 10 Lösning av konsumenttvister**

Europeiska kommissionen tillhandahåller under följande länk <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> en plattform till vilken kunderna kan vända sig vid tvister som uppstår i samband med detta avtal.

## **§ 11 Tillämplig lag, behörig domstol**

Tillämplig lag är Förbundsrepubliken Tysklands lag, med undantag för FN:s konvention om avtal om internationella köp av varor. Detta lagval är inte avsett att beröva kunden det tvingande skydd som han eller hon har rätt till enligt svensk lag. I sådana fall och endast i sådan utsträckning är svensk lag tillämplig. Tvister som uppstår mellan en kund och ZWILLING ska prövas av behörig svensk domstol, såtillvida kunden inte accepterar att tvisten prövas av behörig domstol i Köln (Tyskland). Om beställaren inte är konsument ska tvisten prövas av behörig domstol i Köln.