

Version 2.3 per den 2019-12-04

Allmänna köpvillkor

Dessa villkor gäller när du som konsument köper varor av Ciqola Carpets AB, organisationsnummer 559157-5963.

Kontaktuppgifter

E-post: info@ciqolacarpets.com (besvaras inom 24 timmar på helgfria vardagar)

Telefon kundservice: 08-408 808 80 (helgfria vardagar kl. 09-15)

Postadress:

Ciqola Carpets AB
Box 5064
194 05 Upplands Väsby

Besöksadress:

Ciqola Carpets AB
Kanalvägen 12
194 61 Upplands Väsby

Org.nr: 559157-5963

Allmänt

Köpinformation

Vid beställning över Internet träffas avtal om köp när din betalning blivit godkänd. När du handlar via Internet gäller konsumentköp- och distansavtalslagen. Denna lag skyddar dig som konsument när du handlar på distans. Läs mer hos Konsumentverket.

Ciqola Carpets reserverar sig för förändringar i sortimentet och har rätt att ta bort varor ur sortimentet innan ett köp har gått igenom. Vi reserverar oss för eventuell slutförsäljning av varor. Alla försök till bedrägerier polisanmäls. Vi förbehåller oss rätten att häva ett köp om bedrägeri misstänks.

Minderåriga

Vi ingår inte avtal med minderåriga (personer under 18 år) utan målsmans skriftliga godkännande.

Priser

Alla priser anges i svenska kronor och inkluderar moms. Eventuella fraktpriser visas separat på ordern innan betalning. Alla erbjudanden gäller så långt lagret räcker. I vissa enstaka och ovanliga fall kan ett pris bli felaktigt. Om du köpt en vara till ett uppenbart felaktigt pris kommer vi att kontakta dig och vi förbehåller oss i dessa fall rätten att justera priset, samt debitera mellanskillnaden, alternativt låta dig ångra köpet samt få återbetalning.

Tryckfel och produktbilder

Ciqola Carpets reserverar sig för eventuella tryckfel i texter på denna webbsida. Vi ger ingen garanti att alla bilder exakt återger produkternas verkliga utseende. Vi strävar dock alltid efter att återge en så liknande bild som möjligt av produkten.

Garanti

Ciqola Carpets lämnar 1 års garanti för produktions- eller tillverkningsfel på samtliga produkter om inget annat anges. Garantin gäller från det datum då varan levererats och en kopia på inköpskvitto ska alltid skickas in som underlag vid eventuella garantianspråk.

Kontakta vår kundservice om du vill åberopa din garanti.

Notera även din reklamationsrätten i enlighet med konsumentköp- och distansavtalslagen. Läs mer under avsnittet Ångerrätt & Reklamation.

Äkthetsintyg

Ciqola Carpets intygar att den inköpta mattan är en äkta handknuten matta av orientaliskt ursprung. Samtliga av våra handknutna mattor är kontrollerade av Svenska handelskammarens besiktning/värderingsman, Gert Nyström.

Andrasortering

Varor i andrasorteringen har fel eller skador som redovisas i beskrivningen av varan.

Betalning

Vi använder oss av Klarna Checkout för att göra det enkelt, flexibelt och tryggt för dig att handla på internet.

Genom att lämna information i kassan godkänner du Klarnas villkor som du hittar här (öppnas i nytt fönster): [Klarna Köpvillkor](#). Genom att klicka på "Slutför köp" godkänner du Ciqola Carpets allmänna villkor. Någon kreditupplysning tas aldrig direkt i Klarna Checkout utan vid behov beroende på det betalningsalternativ du har valt. Kreditupplysningar som tas av Klarna påverkar inte din kreditvärdighet och kan inte ses av andra som begär kreditupplysning om dig, t ex banker.

Kortbetalning - Vi erbjuder säker kortbetalning med VISA och Mastercard/Eurocard/Amex. Vid kortbetalning reserveras köpbeloppet direkt i samband med orderläggning men beloppet dras när varorna skickats från vårt lager. Inga kortavgifter tillkommer. Kortbetalningar som hanteras av Klarna är PCI-DSS certifierade. Vi har en säker hemsida, där all korthantering sker SSL-krypterat (Secure Socket Layer). Det innebär att all kommunikation mellan oss och Klarna är krypterad, så att du tryggt kan fylla i dina kortuppgifter och genomföra betalningen.

Faktura - Vi erbjuder betalning mot Klarna faktura med 14 dagars betaltid. Ingen fakturaavgift tillkommer för privatpersoner. Fakturan har en förfallotid på 14 dagar. [Klarnas villkor för faktura](#).

Delbetalning - Vi erbjuder dig möjligheten att delbetala din faktura via Klarna konto. För att läsa villkoren hänvisar vi dig till [Klarnas villkor för delbetalning](#).

Frakt & Leverans

Leverans

Alla mattor som visas på hemsidan finns för omgående leverans. Vid eventuell försening kontaktas du av vår kundtjänst och om vi inte kan ange en ny leveranstid eller om du inte accepterar den vi anger kan du som konsument ha rätt att häva köpet utan kostnad.

Ciqola Carpets erbjuder alltid minst 1 gratis fraktalternativ. För närvarande erbjuder vi leveransalternativ med DHL och deras tjänster Hemleverans och Leverans till Ombud. Leverans sker endast till adresser dit vår transportpartner levererar. Leverans till boxadress är ej möjligt.

Tillgängliga fraktalternativ och pris beror på vilka varor som ska köpas och postnummer dit leverans ska ske. Leverans till ombuden är inte alltid möjlig eftersom de har fysiska restriktioner och inte accepterar paket över vissa förutbestämda mått och vikter. Vilka leveranstjänster som finns tillgängliga presenteras i samband med slutförande av order och betalning.

Vid hemleverans kommer DHL kontakta dig för att komma överens om dag och tidspann när leveransen ska göras. På vissa postnummer erbjuds flera möjliga dagar varje vecka, men på andra postnummer kan leveransen endast ske på en viss dag. Som alternativ kan du välja att själv hämta varan på en DHL-terminal.

Vid leverans till ombud väljer du ombud själv i samband med slutförande av order. Du aviseras när varan finns att hämta upp.

Leveranstiden varierar beroende på leveranssätt och postnummer. Ciqola Carpets plockar och levererar ut paket inom 36 timmar under helgfria vardagar. Därefter tillkommer DHLs leveranstid. Till ombud tillkommer 1-2 arbetsdagar där den längre tiden gäller för norra delarna av Sverige. Total leveranstid varierar därmed mellan 2-4 dagar. För hemleverans kan det tillkomma upp till 5 arbetsdagar för DHLs leverans då det på vissa postnummer endast finns 1 utlämningsdag under veckan. Total leveranstid för hemleverans varierar därmed mellan 2-7 dagar.

Transportskador

Om dina varor har blivit skadade under transporten så kontaktar du kundtjänst inom skälig tid så hjälper vi dig med din reklamation hos fraktbolaget. Skälig tid anses vara två månader. Som information kan nämnas att du kan neka att ta emot varan om du ser att varan är skadad och transportören ska då ta med sig varan åter.

Dolda transportskador skall anmälas till vår kundservice eller till aktuell transportör inom skälig tid då de upptäcks. Skälig tid anses vara två månader.

Ej utlösta paket

Varor som beställts men som ej är utlösta eller som returneras till oss på grund av att du som köpare inte varit tillgänglig trots upprepade leveransförsök, kommer att debiteras 395 SEK inklusive moms för administrativa kostnader. Vid specialbeställningar så debiteras hela ordervärdet.

Ångerrätt & Reklamation

Ångerrätt

För din trygghet erbjuder vi på Ciqola Carpets ångerrätt i 30 dagar (istället för den lagstadgade fristen på 14 dagar) efter att du mottagit din order om du inte är nöjd med din vara. För att utnyttja ångerrätten behöver du som konsument meddela oss på ett ändamålsenligt sätt inom 14 dagar från det att du mottagit din order. Du kan ringa eller mejla vår kundservice. Du kan även använda konsumentverkets ångerblankett.

Du står endast för returkostnaden som är på 99 kronor och som debiteras dig när returen registreras. När vi registrerat returen sker en återbetalning eller eventuell justering på fakturan som sköts av Klarna. Återbetalningen sker med samma betalalternativ som du valde vid beställningen om inget annat avtalats.

Du har rätt att returnera en vara även om den är använd eller skadad. Vi kan däremot komma att göra ett värdeminskingsavdrag om varan är skadad eller om delar av en vara saknas. Värdeminskingsavdrag kan ske med upp till 100% av varans värde.

Vill du utnyttja din ångerrätt på del av order så går det bra och villkoren är desamma som vid ångerrätt av hela ordern.

Vi återbetalar inom 14 dagar från det att vi mottagit meddelande om att du önskar ångra dig. Du kan dock få vänta tills dess att varan har kommit åter till vårt lager eller till dess att du har lämnat ett bevis på att varan återsänts, det som sker först, och därefter ytterligare 5 arbetsdagar för administration.

Du ska efter skickat meddelande senast inom 14 dagar återsända varan/varorna.

Reklamation

Du som kund har rätt att reklamera produkter som är felaktiga i enlighet med konsumentköplagen. Reklamationsrätten gäller under tre år från att du tagit emot produkten. Reklamationen måste göras inom skälig tid efter att du märkt eller borde ha märkt felet. Att anmäla fel av varan inom två månader anses alltid vara inom skälig tid. Vid reklamationsärenden, vänligen kontakta vår kundservice.

Återbetalning sker så snart som möjligt efter godkänd reklamation och kommer ske på samma sätt som den ursprungliga betalningen skett om inget annat uttryckligen avtalats.

Vi på Ciqola Carpets försöker alltid lösa tvister direkt med våra kunder. Om vi trots allt inte lyckas komma fram till en lösning har du som konsument möjlighet att kontakta en lokal alternativ tvistlösningsnämnd för att framföra ditt klagomål.

Ciqola Carpets har åtagit sig att följa beslut och rekommendationer från Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) och European Commission Online Dispute Resolution (EU ODR) såsom alternativt tvistlösningsorgan. Du kan därmed kontakta ARN eller ODR rörande ditt anspråk mot Ciqola Carpets.

ARN kontaktas via:

Allmänna Reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm

Eller via besök på deras hemsida <http://www.arn.se>

EU ODR kontaktas via:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SV>

För övrigt gäller svensk konsumentlag. Läs mer på Konsumentverkets hemsida:

www.konsumentverket.se

Så här gör du din retur:

1. Kontakta kundtjänst
 - a. Du kommer få returfraktsedel och instruktioner från kundtjänst
 - b. Ha ditt ordernummer tillgängligt
2. Paketera och emballera ordentligt
 - a. Behöver du emballage, fråga efter det från kundtjänst
 - b. Du har ett ansvar för att varan är oskadad. Vid skador på varan orsakat av bristande emballering kan du komma att debiteras för värdeminskningssavdrag

Ciqola Carpets debiterar dig 99 kr per returorder.

Tänk på att betalning för eventuella tillvals- och fraktkostnader inte återbetalas vid en retur (exempelvis kvällsutkörning där dessa valmöjligheter återfinns).

För retur som skickas till oss utan tydlig orderreferens kommer frakt debiteras.

Adress för returer (OBS! kontakta kundtjänst före retur för att få fraktsedel):

Ciqola Carpets AB

Lageruddsvägen 1

616 90 ÅBY