

## 1. Giltighet

1.1 Avtalet ingås mellan dig och Emma Matratzen GmbH, Moselstraße 27, 60329 Frankfurt am Main, Tyskland, organisationsnummer (HRB) 103278. Dessa villkor gäller när du som konsument gör en beställning via vår e-shop [www.emma-madrassen.se](http://www.emma-madrassen.se) och dess tillhörande sidor.

1.2 Följande villkor gäller för alla avtal som sluts mellan säljaren och köparen vid köptillfället. Köparen är en fysisk person som agerar delvis eller helt utan affärsmässiga avsikter. När konsumenten utför ett köp på vår hemsida som inte är för privat bruk kan villkoren komma att ändras i vissa aspekter. När dessa ändringar sker indikeras i villkoren.

1.3 Villkoren är enbart lämpade för dig som konsument. Som konsument menar vi att du som fysisk person agerar delvis eller helt utan affärsmässiga avsikter. När du utför ett köp på vår hemsida och inte agerar som konsument kan villkoren komma att ändras i vissa aspekter. När dessa ändringar gäller indikeras i villkoren.

1.4 För att få ingå avtal med Emma måste du vara myndig eller inneha målsmans godkännande.

1.5 Du bör läsa dessa villkor noggrant innan du gör ett köp hos oss. Villkoren informerar om hur vi kommer förse dig med den produkt/de produkter du beställt, hur du kan ändra eller säga upp avtal, hur du ska gå till väga om du får problem med din beställning, och övrig viktig information.

## 2. När avtal ingås

2.1 Emmas erbjudanden på internet utgör inte ett bindande erbjudande att ingå i ett köpeavtal, utan är en inbjudan till att lämna ett erbjudande. Köparen kan erbjuda köp via de system som är integrerade i Emmas hemsida, muntligt via telefon eller skriftligt via e-post.

2.2 Som kund kan du när som helst se och ändra de varor som placerats i den virtuella kundvagnen på hemsidan. Om du beslutar dig för att genomföra köpet av de varor som ligger i kundvagnen anger du dina personuppgifter och väljer betalsätt och leveranssätt. Innan köp erbjuds du möjligheten att kontrollera, ändra eller avbryta köpet. Du erbjuder dig att genomföra köpet genom att lägga din beställning.

2.3 Om du ännu inte genomfört köpet kan du gå tillbaka till hemsidan via webbläsarens tillbaka-knapp. Du kan också avbryta köpprocessen genom att stänga webbläsaren helt.

2.4 Avtal om köp ingås när Emma bekräftat din beställning och du mottagit en orderbekräftelse via e-post.

2.5 Om vi inte kan ta emot din beställning kommer vi informera dig om detta, vi kommer inte heller ta betalt för köpet. Vi kommer eventuellt inte kunna ta emot din order på grund av att varan inte finns i lager, på grund av oväntat begränsade resurser vilket vi inte kunnat planera för, om vi hittat ett fel i prissättningen eller produktbeskrivningen, eller om vi inte kommer kunna leverera inom den tid du har valt. Om du som företag vill göra en större beställning ber vi dig kontakta vår kundservice innan.

2.6 Trots att vi gör vårt bästa kan det hända att produkter på hemsidan kan ha felaktig prissättning. I vanliga fall kontrolleras priserna innan vi bekräftar din order. Om priset är lägre vid din beställning än vid tidpunkten för bekräftelsen, justerar vi priset till det lägre. Om priset är högre vid din beställning än vid tidpunkten för bekräftelse kontaktar vi dig för vidare instruktioner innan vi bekräftar din order. Om vi bekräftar din order trots ett uppenbart prissättningsfel, som rimligtvis kunnat upptäckas av dig, kan vi annullera avtalet, återbetala dig de betalningar du genomfört, och kräva återlämnande av de varor du mottagit.

## 3. Priser och fraktkostnader

3.1 Alla priserna på hemsidan är angett i svenska kronor och inklusive moms. De priser som anges vid genomförandet av köpet är de slutliga priserna. Endast vid frakt mellan länder kan det förekomma extra avgifter som du kan behöva betala till tull- och skattemyndigheter.

3.2 Du bär inget ansvar för fraktkostnader vid standardleverans.

## 4. Frakt

4.1 Vi levererar dina varor hem till dig inom 1-6 veckor från att vi bekräftat ditt köp. Leveranstiden beror på varans typ och storlek, och anges vid beställningstillfället. Om leveransen är försenad, kan du kontakta oss för att annullera avtalet, och då återbetalar vi dig för de varor som du betalat.

4.2 Vi tar inte ansvar för eventuella förseningar på grund av orsaker utom vår kontroll. Vid en sådan försening kontaktar vi dig så snart som möjligt för att informera dig. Vi kommer vidta åtgärder för att minska effekten av förseningen. I och med detta tar vi inte ansvar för dessa förseningar. Om det finns risk för omfattande förseningar kan du kontakta oss för att

annullera avtalet, där vi återbetalar dig för de varor du betalat för men som ännu inte levererats hem till dig.

4.3 Om varan/varorna du beställt inte finns tillgängliga återbetalas förskottsbetalningen återbetalas utan dröjsmål.

4.4 Du ansvarar för varorna från att de levererats till den adress som du angivit.

4.5 Om du, eller någon annan, inte finner sig på den angivna adressen för att ta emot leveransen kommer vi kontakta dig med information för hur du kan arrangera ett annat leveranstillfälle.

4.6 Om du inte hämtar upp beställningen som arrangerats, eller vid ett misslyckat försök att leverera din beställning där du inte arrangerar ett nytt leveranstillfälle eller hämtar beställningen vid ett ombud, kommer vi att kontakta dig för ytterligare instruktioner. Ej uthämtad leverans ligger kvar hos speditör åtminstone i sju dagar. Om beställning inte mottagas eller hämtas upp inom dessa sju dagar, kan vi komma att debitera dig för eventuella lagerkostnader eller ytterligare leveranskostnader upp till 500 kr.

4.7 På grund av begränsningar vid upphämtning av returvaror kan vi för tillfället bara leverera till adresser inom följande län: Skåne, Blekinge, Kronoberg, Halland, Jönköping, Västra götaland, Östergötaland, Värmland, Örebro, Södermanland, Västmanland, Stockholm, Uppsala och Kalmar.

4.8 Kunden ansvarar för att uppges korrekt adress vid upphämtning

## 5. Frakt utanför Sverige

5.1 Vi kan tyvärr inte ta emot beställningar eller frakta till adresser utanför Sveriges gränser.

## 6. Våra varor

6.1 Våra varor kan skilja sig lite från bilderna på vår hemsida. Bilderna på hemsidan är endast till för illustrativa ändamål.

## 7. Äganderätt

7.1 Vi har full äganderätt av köpta varor fram tills att du har betalat hela fakturan.

7.2 Om du har några betalningsanmärkningar eller ligger efter med någon betalning kommer vi kräva att återstående betalningar betalas omedelbart.

## 8. Annullering av avtal

8.1 Dina rättigheter att annullera avtalet beror på om det är någonting fel på varan/varorna, hur väl vi har uppfyllt

avtalet och vid vilken tidpunkt du vill genomföra Annulleringen.

8.2 Du har 14 dagars ångerrätt i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning. Från att varan/varorna levererat hem till dig eller tagits emot av ditt ombud, har du 14 dagar på dig att ångra köpet.

8.3 För att ångra köpet enligt avsnitt 9, måste du informera oss via post (Emma Matratzen GmbH, Moselstraße 27, 60329 Frankfurt am Main, Tyskland) eller via e-post (support@emma-madrass.se).

8.4 Information du bör ange vid retur: Ditt för- och efternamn, din adress, ditt ordernummer, vilka varor du vill returnera, det datum du köpt vara, det datum du mottagit varan, datum och din signatur (om pappersform). Det bör tydligt framgå i meddelandet att du vill genomföra en retur. Skicka meddelandet via post till Emma Matratzen GmbH, Moselstraße 27, 60329 Frankfurt am Main, Tyskland eller via e-post till vår kundservice support@emma-madrass.se.

## 9. Ångrande av köp

9.1 Om du ångrar köpet kommer vi betala tillbaka det belopp du betalat vid köpet av varan/varorna, inklusive fraktkostnader (gäller ej ytterligare avgifter om du valt en annan leveransform än den standardleverans som vi erbjuder). Vi kommer återbetala dig senast –

- 14 arbetsdagar efter att vi mottagit varorna du skickat tillbaka till oss,
- (om tidigare) 14 arbetsdagar efter att vi mottagit bevis på att du har returnerat varorna, eller
- om varorna ännu inte hunnit levereras till dig eller ditt ombud, 14 arbetsdagar efter att du informerat oss om att du vill ångra köpet.

9.2 Återbetalning sker 14 arbetsdagar via samma betalningsalternativ som du tidigare valt för betalning av varan/varorna, förutsatt att inget annat överenskommit; i vilket fall kommer du inte behöva betala några avgifter vid återbetalningen.

## 10. Värdeminskning

10.1 Vi kan komma att dra av en summa från beloppet motsvarande varans värdeminskning jämfört med varans ursprungliga värde, om värdeminskningen beror på att du misskött eller hanterat varan i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion. Om senare upptäcker att varan missköts då vi inte hunnit inspektera varan tidigare, efter att återbetalning skett, kan vi komma att kräva att du betalar för varans värdeminskning.

## 11. Goodwill garanti

11.1 Villkoren speglar den ytterligare garanti som Emma erbjuder sina kunder i Sverige, utöver den garantin som du som kund har rätt till enligt svensk lag. Goodwill-garantin påverkar inte den garantin som gäller för bristfälliga eller felaktigt beskrivna produkter. Vi erbjuder dig som kund 100 dagars ångerrätt där vi står för eventuella returkostnader.

11.2 För att ta del av rätten att ångra ditt köp under vår goodwill-garanti, måste du kontakta oss via post eller e-post, berätta för oss att du vill ångra ditt köp inom goodwill-garantin. du kan också följa instruktionerna i avsnitt 8. För att goodwill-garantin ska gälla måste du informera oss om att du vill ångra ditt köp inom de första 100 dagarna från att du mottagit din vara eller att din vara levererats till ett ombud.

11.3 Om du vill ångra ditt köp inom goodwill-garantin kommer vi arrangera upphämtning av varan/varorna från samma adress som vi levererat till, helt kostnadsfritt. Vid återbetalning gäller samma villkor som nämnts ovan.

## 12. Reklamation

12.1 Konsumentskyddslagstiftning ger dig rätt att reklamera felaktiga varor. Om du önskar att göra gällande fel i beställd vara/varor, ska felet anmälas snarast eller så snart felet upptäcks. Ett reklameringsmeddelande får lämnas via e-post (support@emma-madrass.se), telefon (085 85 65 583) eller brev (Moselstraße 27, 60329 Frankfurt am Main, Tyskland). Reklamationen som görs inom två månader från det att du upptäckt felet anses alltid ha lämnats i rätt tid.

12.2 Vi är enligt lag under obligationer att förse de produkter som ingår i detta kontrakt. Läs nedan om några av dina rättigheter i relation till produkten. Detta avsnitt har ingen påverkan på dina rättigheter enligt svensk lag. Här följer en sammanfattning av dina rättigheter. Vissa undantag kan förekomma. För utförlig information vänligen besök Konsumentverkets hemsida <https://konsumentverket.se/> eller ring 0771-525 525. Varorna ska vara så som de beskrivs, gjorda för användning och av tillfredställande kvalitet. Under den förväntade livstiden av produkten har du rätt till följande: 14 dagars öppet köp av bristfälliga varor där du betalas tillbaka hela beloppet; 6 månaders returrätt av bristfälliga varor som inte kan repareras eller bytas ut; 3års reklameringsrätt av bristfälliga varor.

12.3 Om Du vill utnyttja dina rättigheter att ångra, returnera eller reklamera varor hos oss måste du antingen skicka tillbaka varorna till oss eller låta oss

hämta varorna. Vi betalar för de kostnader som kan uppstå vid upphämtning.

12.4 När reklamationen godkänts och reklamerad vara returnerats, kommer Emma Matratzen GmbH att återbetala dig varans belopp i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning. Återbetalning vid reklamation ske inom 30 dagar från det att reklamationen mottagits och ske på samma sätt som den initiala transaktionen genomfördes.

## 13. Språk och lagring av avtal

13.1 Dessa villkor erbjuds enbart på svenska. Avtalet (orderdata och allmänna villkor) lagras av oss. Vi lagrar bara data temporärt och den finns inte tillgängligt för konsumenterna. Om du vill spara dessa villkor får du göra det på egen hand.

## 14. Begränsningar

14.1 Vi ansvarar för förutsägbara transportrisker, dvs risken för att varor skadas eller kommer bort under transporten mellan vårt lager och dig. Vi tar inte ansvar för några bortkomna eller skadade varor som inte kunnat förutses. Med förutsägbart menar vi om det varit uppenbart att det skulle ske eller om, vid tidpunkten då avtalet ingicks, både du och vi kände till möjligheten att det skulle kunna ske, t.ex. om du diskuterade det med oss under försäljningsprocessen.

14.2 Vi fransäger oss inte på något sätt ansvaret gentemot dig där det skulle vara olagligt att göra så. Detta inkluderar vårt ansvar vid dödsfall eller personskada orsakat av vårdslöshet av oss eller någon av våra anställda, ombud eller underleverantörer; för bedrägligt beteende; för brott mot dina juridiska rättigheter i relation till varorna.

14.3 Vi ansvarar inte för förluster kopplade till affärer. Vi levererar endast varor till hushålls- och privat bruk.

## 15. Betalningsvillkor och leverans

15.1 Du godkänner att du endast kommer få fakturor och kvitton i elektronisk form.

15.2 Vi erbjuder följande betalningsmetoder: kreditkort (MasterCard och VisaCard), PayPal och banköverföring. Vi förbehåller oss rätten att inte alltid erbjuda alla betalningsmetoder beroende på leveransadressen, om faktureringsadressen och leveransadressen inte överensstämmer, värdet på varorna eller övriga objektiva kriterier. Vi förbehåller oss rätten att hänvisa till andra betalningsmetoder vid betalning.

a) Kreditupplysning utförs av PAYONE GmbH, Fraunhoferstraße 2-4, 24118 Kiel, Tyskland (Registrerat kontor: Kiel - Amtsgericht Kiel HRB 6107 - VD: Carl Frederic Zitscher, Jan Kanieß - Ett företag i Sparkassen-Finanzgruppe). Alla kortbetalningarna skickas krypterat via SSL (Secure Sockets Layer) och är helt säkra.

b) Vid förskottsbetalning (banköverföring) kommer vi förse dig med kontouppgifter i orderbekräftelsen. Betalningen måste ske inom 10 dagar från att orderbekräftelsen mottagits annars kommer ordern att avbrytas (inga extra kostnader uppstår för dig). Notera att vi bara accepterar betalningar från europeiska konton. Vi tar inget ansvar för eventuella extra kostnader kan tillkomma från din bank. Först när betalningen är mottagen kommer leveransprocessen påbörjas och leveranstiden startar.

15.3 Vid mottagning av leverans är Du skyldig att inspektera varorna noggrant för fraktskador eller direkt synliga och uppenbara fel. Reklamation bör göras till vår kundservice, snarast möjligt, inom skälig tid. Dina garantianspråk påverkas inte.

## 16. Integritetspolicy

16.1 Dina personuppgifter hanteras av oss enligt personuppgiftslagen och i enlighet med vår Integritetspolicy där du kan läsa fullständig information om hur vi lagrar och använder dina personuppgifter.

16.2 Avsnitt 16 till 18 är tilläggsvillkor som gäller om du inte agerar som konsument.

## 17. Risköverföring

17.1 Risken överförs till konsumenten, från det att varan levererats.

## 18. Garanti och reklamation vid företagsköp

18.1 Vi ger två års garanti på våra varor vid företagsköp. Garantin täcker inte skador som resulterar i bortgång, kroppsskada eller skada för hälsan, som beror på våra återförsäljare, grov vårdslöshet, avsiktlig skadegörelse eller förfalskningar av våra produkter.

18.2 Vid köp genom ett företag eller med företagsnamn gäller två års reklamationsrätt.

18.3 Endast våra uppgifter och produktbeskrivningar anses överenskomna, annan publicitet, offentliga löften eller uttalanden räknas inte därtill.

18.4 Vid fel på varorna, inom de villkoren som nämnts ovan, ansvarar Emma för reparation, byte, kostnadsavdrag eller hävande av köp; utan kostnad för konsumenten.

18.5 Konsumenten bör informera återförsäljaren om bristande överensstämmelse inom två månader efter att ha kännedom om det.

## 19. Jurisdiktion

19.1 Den gällande jurisdiktionen är den från konsumentens hemvist.

## 20. Utökad titelförhållande

20.1 Säljaren förbehåller sig äganderätt till varorna fram till att kunden betalat av hela den överenskomna betalningen av de köpta varorna. Rättigheterna till garantin kan överlåtas till tredje part. Innan överlåtelsen har köparen inte rätt att pantsätta eller överlåta varorna som deposition.

20.2 Köparen har rätt att sälja varorna i normal affärsverksamhet. Köparen får ta över äganderätten av varorna förutsatt att fullständig betalning gjorts till återförsäljaren. Återförsäljaren har rätt att kräva tillbaka varorna om köparen inte uppfyller sina betalningsförpliktelser på rätt sätt eller inom förutbestämda tidsramar.

- a) Vid blandning eller ihopkopplande av reserverade varor, får försäljaren medägarskap i den nya saken, i förhållande till räkningsvärdet av den reservade varan i förhållande till de andra varorna under proocesseringstidpunkten.
- b) Säljaren är skyldig att frigöra säkerheten från säljaren på köparens begäran, i den utsträckning att säkerheten överstiger säkerhetsrätten med mer än 10%. Valet av värdepapper (betalning, ersättning) är upp till försäljaren.

## 21. Rekommendationer

21.1 Efter att ha köpt en Emma-madrass får kunden skapa en personlig rabattkupong. Rabattkupongen ger ett avdrag när den används för köp på vår hemsida. Rabattkupongen får ges till max 10 av kundens vänner. När någon av kundens vänner köpt och slutfört sina 10 testnätter belönas kunden med en värdecheck. Rabattkupongen kommer ogiltighetsförklaras om denna offentliggörs på internet via någon sökmotor, om den marknadsförs eller hänvisas till av något sökverktyg på internet, eller vid avbeställd eller returnerad order. Om rabattkupongen ogiltighetsförklaras kommer kundens värdecheck också att upphävas. Har du några frågor är du välkommen att kontakta vår kundtjänst.

**22. Garanti**

22.1 Vi på Emma har valt att ge 10 års garanti på våra madrasser. Garantin omfattar dimensionsstabilitet och hållbarhet av madrassernas kärnmaterial. Garantin täcker inte skador som orsakats av felaktig användning och otillräcklig eller felaktig vård. Garantin gäller från att den levererats hos kunden, gäller inom EU (och Schweiz), för Emma Matratzen GmbH med retur till Emma Matratzen GmbH, Moselstraße 27, 60329 Frankfurt am Main, Tyskland, eller vid upphämtning av tredje part. Garantin påverkar inte de lagar och regler som gäller för ångerrätt och retur. För att garantera en smidig garantiansökan, uppmanas kunden att tillhandahålla lämpliga foton på den berörda produkten och materialet.

Telefon: +46 8585 655 83

E-post: support@emma-madrass.se

**22.2. Garantin omfattar:**

- a) Sprickor, bucklor eller skador på skummet som orsakats trots korrekt användning och hantering av produkten.
- b) Tillverknings-skador på dragkedjan.

**22.3 Garantin gäller inte för:**

- c) Personliga komfortpreferenser.
- d) Skada orsakad av bland annat, men inte begränsat till, skärningar, brännskador, sprickor, vätskor eller fläckar.
- e) Byte av oskadade delar av Emma-madrassen.
- f) Om madrassen inte erhållits av en officiell återförsäljare eller leverantör.
- g) Madrasser som inte säljs som helt nya och oanvända.

**23. Tvist**

23.1 Vi på Emma vill att du ska ha den bästa köpupplevelsen. Har du några frågor eller funderingar kan du vända dig till vår kundtjänst så försöker vi lösa eventuella problem.

23.2 Skulle det vara så att vi inte kan komma fram till en lösning kan du som konsument hänvisa denna tvist till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN).

Kontaktuppgifter till ARN:

[www.arn.se](http://www.arn.se)

Allmänna Reklamationsnämnden

Box 174

101 23 Stockholm

24.2 Då vi tillämpar gränsöverstridande e-handel kan du även kontakta den europeiska konsumentförbundet (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

**24. Kundservice**

24.1 Vår kundservice finns tillgänglig för frågor och klagomål, vardagar mellan 9:00-17:00.