

# ALLMÄNNA VILLKOR

Picsmart AB, org.nr. 559057-7655 ("Picsmart") bedriver onlineförsäljning av dagligvaror och därtill relaterade varor och tjänster i Picsmarts onlinebutik som nås via [picsmart.se](https://picsmart.se) eller via Picsmarts iOS/Android applikation (Webbsidan). Utförliga kontaktuppgifter och övrig information om Bolaget framgår på Webbsidan. Via Webbsidan kan du köpa varor från Bolagets partners ("Partners").

## 1 Allmänt

### 1.1 Villkorens tillämplighet och godkännande av Villkoren

Dessa allmänna villkor ("Villkoren") är tillämpliga för alla som genomför köp av varor och tjänster från Bolaget och bolagets partners ("Kund") och accepteras av Kunden i samband med att Kunden godkänner sin beställning i kassan. Genom att genomföra en beställning och acceptera Villkoren förbinder Kunden sig att följa Villkoren i sin helhet, samt bekräftar att Kunden även har tagit del av informationen i vår Integritetspolicy och Cookiepolicy. I de fall Kunden inte accepterar Villkoren ska Kunden inte heller genomföra ett köp hos Picsmart.

### 1.2 Möjlighet att ingå avtal

Genom att godkänna Picsmarts Villkor intygar Kunden att denne har fyllt 18 år, är myndig och har full juridisk rätt att ingå avtal med annan part.

### 1.3 Användarkonto och medlemsvillkor

För att kunna köpa våra varor och tjänster behöver Kunden skapa ett användarkonto ("Användarkonto"). Kunden har endast rätt att skapa och använda ett Användarkonto. Vi tillåter användning av flera användarkonton för att separera personligt och yrkesmässigt bruk av Picsmarts tjänst. Alla rabatter, erbjudanden eller andra förmåner som Picsmart erbjuder sina kunder är kopplade till Användarkontot. Om Kunden skapar och använder fler Användarkonton för att beställa varor och tjänster i Butiken och därmed utnyttjar rabatter, erbjudanden eller andra förmåner på fler än ett Användarkonto gör Kunden sig skyldig till brott mot dessa Villkor, varvid Picsmart har rätt till återbetalning av utnyttjade rabatter jämte ersättning för de kostnader Picsmart haft hänförliga till hantering av ärendet.

### 1.4 Picsmarts reservation för slutförsäljning och felaktig information

Picsmart reserverar sig för slutförsäljning samt eventuella bild- och skrivfel på Webbsidan, exempelvis fel i produktbeskrivning eller innehållsförteckningen, felaktiga priser, felaktigt maxantal vid beställning av en vara, eller felaktig information angående om en vara finns i lager. Picsmart har rätt att korrigera sådana eventuella fel och att ändra eller uppdatera informationen när som helst. Om felaktigt pris (eller antal produkter för angivet pris) har angetts för en vara som Kunden har beställt har Picsmart rätt att ta bort varan från Kundens beställning eller korrigera priset. All bildinformation på Webbsidan ska uteslutande ses som illustrationer. Sådana illustrationer kan inte garanteras återge det antal varor Kunden erhåller

eller varans exakta utseende, funktioner eller ursprung. Picsmart ansvarar inte för information inklusive bilder på Webbsidan som kommer från tredje part.

### **1.5 Rätt till Webbsidans innehåll**

Webbsidan ägs av Picsmart AB. Innehållet på Webbsidan ägs av Picsmart AB. Informationen är skyddad genom bland annat immaterialrättsliga och marknadsrättsliga lagar. Detta innebär att varumärken, firmanamn, produktnamn, bilder och grafik, design, layout samt information om varor, tjänster och annat innehåll inte får kopieras eller användas utan skriftligt godkännande från Picsmart.

## **2 Avtal och Beställning**

### **2.1 Bekräftelser**

När Kunden godkänt sin beställning får Kunden en beställningsbekräftelse via e-post som bekräftar att beställning är mottagen av Picsmart. När Picsmart har plockat Kundens varor får Kunden ett uppdaterat kvitto som även innehåller eventuella förändringar jämfört med Kundens ursprungliga beställning. Picsmart uppmanar Kunden att spara bekräftelserna för eventuella kontakter med Picsmarts kundtjänst.

### **2.2 Picsmarts nekande, ändring eller avbokning av beställning**

Picsmart förbehåller sig rätten att neka, ändra eller avboka Kundens bekräftade order fram till dess att ordern har levererats i följande fall:

- om leveranshinder uppstår och detta hinder orsakats av omständighet utanför Picsmarts kontroll,
- om Picsmarts betalningsförmedlare inte kan genomföra betalningen (på grund av Kundens bristande betalningsförmåga eller av annan orsak),
- om Picsmart misstänker att Kunden uppgivit felaktiga personuppgifter, eller annan vilseledande information eller har använt rabattkod eller annat erbjudande i strid med dess villkor,
- på grund av slutförsäljning, bild- och/eller skrivfel,
- om det föreligger force majeure enligt punkten 8 nedan, eller
- om det, enligt Picsmarts rimliga bedömning, finns sakliga skäl till sådan nekan, ändring eller avbokning.

### **2.3 Kundens ändring eller avbokning**

Kunden kan lägga, ändra i och avboka order fram till den stopptid som gäller för den valda leveranstiden. Stopptiden är normalt fram till en timme innan vald leveranstid, men undantag förekommer. Förändringar i order eller avbokning görs genom kontakt med kundtjänst.

## **3 Varor, priser, avgifter och betalning**

### **3.1 Prissättning**

Priser anges i svenska kronor och är inklusive moms om inget annat anges. Priserna inkluderar inte avgifter (som för exempelvis frakt och plock) som anges separat. Picsmart säljer både viktvaror och styckvaror. På Webbsidan anges en indikativ vikt och ibland pris. Picsmarts kundlöfte är att vikten på den levererade produkten ska vara i nivå med den indikativa vikten, men i undantagsfall kan den variera med +/- 10%.

### **3.2 Aktuella priser**

Picsmart uppdaterar kontinuerligt priserna på Webbsidan. Vid beställning av varor och tjänster gäller de priser som var aktuella vid beställningstidpunkten på Webbsidan och som framgår av din beställningsbekräftelse, även om andra priser skulle gälla senare på t.ex. leveransdagen. Om du ändrar din beställning kommer priserna att uppdateras utifrån det nya beställningstillfället och den uppdaterade beställningsbekräftelsen.

För viktvaror kan priset komma att uppdateras beroende på slutlig vikt, men kilopriset förblir oförändrat från beställningstidpunkten.

### **3.3 Varor och ersättningsvaror**

Picsmarts målsättning är att alltid leverera fräscha varor med bra hållbarhet. De varor Kunden kan lägga i varukorgen finns vid beställningstillfället i Picsmarts Partners lager. Lagersaldot kan dock ändras fram till att ordern plockas för leverans.

Kunden får vid beställningstillfället alltid möjligheten att välja om Kunden vill ha ersättningsvaror eller inte. I det fall Kundens beställda vara inte finns i lager och Kunden har valt att få ersättningsvaror väljer Picsmart en motsvarande vara som ersättningsvara. Picsmart erbjuder alltid Kunden att bli tillfrågad om denne godtar ersättningsvaran. Om Kunden väljer att inte bli tillfrågad/kontaktad kommer Picsmart att ersätta varan till en så liknande vara som möjligt. Kunden betalar enbart för den nya varan (ersättningsvaran).

För de produkter där pant förekommer anges priset exklusive pant om inte annat anges.

### **3.4 Reservationsbelopp**

Picsmart reserverar 15 % på kostnaden av Kundens varor och kassar (reservationsbelopp). Reservationsbeloppet avser en tillfällig reservation i syfte att täcka eventuella ersättningsvaror eller viktvaror. När Kundens order är färdighanterad och orderbeloppet dras från Kundens konto släpps reservationen och Kunden betalar enbart för det denne får levererat. Det exakta beloppet att betala bestäms av slutsumman av beställningen inklusive eventuella ersättningsvaror.

### **3.5 Betalsätt**

Kunden kan betala med de betalsätt och genom de externa parter som anges på Webbsidan. När betalning görs med betalkort reserveras orderbeloppet när Kunden lägger ordern. Beloppet debiteras Kundens konto när beställningen är levererad och färdighanterad i Picsmarts system. Handläggningstiden är vanligtvis 1 – 2 arbetsdagar. Det kan i vissa fall ta

upp till 7 bankdagar innan banken registrerat köpet på Kundens konto. Avbokar Kunden sin order inom angiven avbokningstid släpps det reserverade beloppet. Det kan i vissa fall dröja upp till 7 bankdagar innan banken noterar detta och att reservationen försvinner helt från kortkontot.

Vid förändringar i Kundens beställning eller vid tillägg av varor, där det slutliga beställningsbeloppet överstiger det ursprungliga reserverade beloppet, kommer en betalänk att skickas ut via Stripe. Kunden åtar sig att betala Picsmart för tillagda varor och prisskillnader vid ersättningsvaror och viktvaror som uppstått vid köptillfället.

### **3.6 Leveranskostnad och leveranstid**

Picsmart kan komma att ta ut en leveransavgift och/eller plockavgift för vissa beställningar beroende på Kundens valda leveransdag, leveransintervall, leveransadress, leveranssätt, orderstorlek m.m. Eventuell avgift framgår av beställningsprocessen och anges i kassan. Valet av leveranstid görs i samband med godkännandet av beställningen. Du har även möjlighet att reservera en leveranstid under en viss tidsperiod i beställningsprocessen. Picsmarts ambition är att leverera Kundens order inom det tidsintervall Kunden valt i samband med beställningen. Om den estimerade leveranstidpunkten under leveransdagen ser ut att komma att avvika från det planerade tidsintervallet kontaktar Picsmart Kunden via sms.

## **4 Leverans och transport**

### **4.1 Allmänt om leveransen**

Leveransen av Kundens varor sker, om ej annat anges, till den adress Kunden angivit vid beställning. Det är Kunden som är ansvarig för att hålla Picsmart uppdaterad om Kundens uppgifter och därmed ge Picsmart möjlighet att leverera till rätt adress. Det är Kundens ansvar att se till att Picsmart kan komma fram till dörren. Såvida annat inte överenskommit lämnar Picsmart varor (med undantag för varor som är föremål för reglering, enligt 4.2) utanför Kundens dörr i det fall Kunden inte är hemma vid leverans. Picsmart ansvarar inte för varor som lämnats utanför Kundens dörr om det är utanför Picsmarts kontroll att varorna inte kunnat överlämnas personligen. Om en port eller grind hindrar Picsmart från att nå fram till Kundens dörr lämnas varorna inte kvar. Om Picsmart av någon anledning utanför Picsmarts kontroll inte kan leverera varorna till Kunden tas varorna tillbaka och om sådant hinder beror på omständighet inom Kundens kontroll debiteras Kunden för ordern som om den hade levererats. I samband med leverans kan Picsmart komma att fotografera varorna.

### **4.2 Leverans av lagreglerade varor**

Vid leverans av alkoholdrycker med procenthalt över 2,25% eller annan åldersbegränsad eller på annat sätt reglerad produkt måste leveransen tas emot av en person som uppfyller ålderskravet. Kontroll av legitimation kan komma att ske. I de fall personen som mottar varorna inte kan legitimera sig, inte uppfyller ålderskrav eller andra specifika krav avseende reglerade varor, är drogpåverkad/berusad eller en langningssituation misstänks förbehåller sig Picsmart rätten att inte fullgöra leveransen, ta de relevanta varorna i retur och debitera

Kunden för varorna som om de hade levererats. Varor som har åldersrestriktion eller av annan anledning kräver legitimation eller personlig leverans lämnas inte utanför dörren utan i dessa fall ansvarar Kunden för att vara hemma och öppna dörren vid knackning/påringning inom hela den meddelade leveransintervallen och i annat fall tar Picsmart varorna i retur och Kunden debiteras som om varorna levererats.

## 5 Ångerrätt

### 5.1 Allmänt om ångerrätt

Ångerrätt i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning om rätten att frånträda köpeavtalet gäller inte vid köp av varor som snabbt kan komma att försämrats eller bli för gamla – dagligvaror – samt varor som med bruten försegling inte lämpligen kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl (förutsatt att förseglingen brutits av konsumenten). Till dagligvaror räknas bland annat livsmedel, hygienartiklar, toalett- och hushållspapper samt blommor in. För övriga varor har konsumenten rätt att frånträda köpeavtalet (utnyttja Kundens ångerrätt) i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning inom 14 dagar från den dag Kunden tar emot varan, eller väsentlig del av den. Ångerrätten gäller under förutsättning att varan är i väsentligen oförändrat skick och att ingen försegling brutits.

### 5.2 Meddelande om att nyttja ångerrätten

Om Kunden vill utnyttja ångerrätten är det tillräckligt att Kunden skickar ett meddelande till Picsmart (per brev eller e-post) om att Kunden vill nyttja ångerrätten. Meddelande om nyttjande av ångerrätten skickas till:

Email: [info@picsmart.se](mailto:info@picsmart.se)

Adress: Picsmart AB  
Saltmätargatan 5  
113 59 Stockholm

Kunden ska ange sitt namn, sin adress och annan relevant information, t.ex. ordernummer, fakturanummer och namn på varan i meddelandet. Om Kunden inte vill använda något av ovan nämnda alternativ för att lämna sitt meddelande, kan Kunden använda den standardblankett för utövande av ångerrätt som Konsumentverket tagit fram.

### 5.3 Returfrakt

Vid utövande av ångerrätten betalar Kunden returfrakten och ansvarar för varans skick efter det att Kunden har mottagit varan samt under returfrakten. Varan ska skickas i retur inom 14 dagar räknat från det datum meddelande om utövande av ångerrätt lämnades till Picsmart. Varan ska skickas väl emballerad, i fint skick och i eventuell originalförpackning.

## 5.4 Återbetalning

Picsmart betalar snarast tillbaka beloppet, senast inom 30 dagar från det att Picsmart tagit emot den returnerade varan eller att Kunden har visat att varan har sänts tillbaka, t.ex. genom ett inlämningskvitto. Återbetalningen kommer att ske till Kunden via det betalningsalternativ som Kunden valde, förutsatt att inte annat överenskommit eller att det finns hinder för sådan återbetalning. På det belopp som ska återbetalas har Picsmart rätt att dra av en summa motsvarande varans värdeminskning jämfört med varans ursprungliga värde, om och i den mån sådan värdeminskning beror på att Kunden har hanterat varan i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion.

## 6 Reklamation

### 6.1 Allmänt om reklamationer

Picsmart ansvarar för uteblivna varor eller varor som är felaktiga enligt gällande konsumentskyddslagstiftning. Kunder som önskar göra gällande fel i beställd vara ska kontakta Picsmart så snart som möjligt efter att felet upptäckts via de kontaktvägar som anges på Webbsidan. Picsmart kan kräva att felaktiga varor skickas tillbaka. Picsmarts ansvar är begränsat till varans värde, samt eventuella returkostnader. Livsmedel är färskvaror och tiden för att reklamera är då kortare. Kunden uppmanas därför att kontrollera varorna direkt och höra av sig till Picsmart omedelbart om varan är felaktig.

### 6.2 Returfrakt

Picsmart står för returfrakten för godkända reklamationer.

### 6.3 Kompensation i samband med reklamationer m.m.

Om Picsmart godkänner reklamationen ska Bolaget i första hand åtgärda felet, vilket innebär att Kunden får det felaktiga livsmedlet utbytt. Om det inte går att ersätta livsmedlet har Kunden rätt att få pengarna tillbaka för varan. När reklamerad vara returnerats (om detta krävts av Picsmart) och reklamationen godkänts kommer Picsmart att kompensera Kunden i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning. Picsmart strävar efter att detta ska ske inom 30 dagar från det att Picsmart mottagit reklamationen, men det kan ta längre tid beroende på varans art. Picsmart förbehåller sig rätten att neka en reklamation om det visar sig att varan inte är felaktig enligt gällande konsumentskyddslagstiftning. Vid upprepade reklamationer inom en begränsad tid eller reklamationer avseende större belopp kan Picsmart komma att kontakta Kunden och be om ytterligare detaljer och bilder avseende reklamerade varor och beställningar för bedömning om reklamationen ska godkännas. Vid reklamationer följer Picsmart riktlinjer från Allmänna Reklamationsnämnden, se [www.arn.se](http://www.arn.se). Mer information finns på Konsumentverkets hemsida, [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

## 7 Länkar

Picsmart kan länka från Webbsidan till andra webbplatser som ligger utanför Picsmarts kontroll, och webbplatser utanför Picsmarts kontroll kan länka till Webbsidan. Picsmart ansvarar inte för innehåll på andra webbplatser än Bolagets egen Webbplats och heller inte för behandling av eventuella personuppgifter eller lagring av s.k. cookies som sker i samband med besök på sådana andra webbplatser. Kunden bör iaktta försiktighet och läsa personuppgiftsföreskrifterna för den aktuella webbsidan.

## 8 Force Majeure

Picsmart ansvarar inte för förseningar eller inställda leveranser orsakade av omständigheter som Picsmart inte kunnat råda över, såsom exempelvis arbetskonflikt, krig, terroristattacker, pandemi, virus- eller andra sjukdomsutbrott, naturkatastrof eller extrema väderleksförhållanden (t.ex. besvärligt vinterväglag, hög utetemperatur som påverkar fordons kylaggregat m.m.), eldsvåda, trafikolycka eller polisavspärrningar, plötsligt fel på leveransfordon (såsom t.ex. motorfel, bruten kylkedja m.m.) allmän brist på drivmedel, ändrad myndighetsbestämmelse, tekniska problem, fel i el- /tele-/dataförbindelser eller annan kommunikation ("Force Majeure") samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av Force Majeure. Force Majeure ska utgöra befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd och andra påföljder. Om Force Majeure skulle uppstå informerar Picsmart dig dels i början, dels i slutet av tiden för den aktuella situationen. Såväl kunden som Picsmart har rätt att, efter meddelande härom, häva bekräftad beställning som inte kan levereras inom avtalat leveransintervall på grund av Force Majeure situationen.

## 9 Ändringar av tjänster och Villkoren

### 9.1 Ändringar av tjänster

Picsmart kan, utan särskilt meddelande härom, förändra, revidera, ersätta eller ta bort de varor och tjänster, liksom innehållet i dessa tjänster, som Picsmart erbjuder på Webbplatsen.

### 9.2 Ändringar av Villkoren

Picsmart förbehåller sig rätten att göra ändringar i Villkoren när som helst i tiden och utan att i förväg få Kundens godkännande. Alla ändringar av dessa Villkor kommer att publiceras på Webbsidan. Ändringar gäller från tidpunkten då Picsmart har informerat Kunden om ändringarna per e-post eller direkt i samband med att Kunden har accepterat Villkoren på Webbplatsen (görs i samband med att Kunden slutför ett köp). Picsmart rekommenderar dock att Kunden håller sig uppdaterad på Webbsidan regelbundet för att bli varse om eventuella ändringar av Villkoren.

## 10 Överlåtelse

Kunden har inte rätt att till annan överlåta sitt Användarkonto och därtill anknutna rättigheter och skyldigheter. Picsmart har dock rätt att utan samtycke från Kunden, helt eller delvis, överlåta rättigheter och skyldigheter hänförliga till Villkoren.

## 11 Ogiltighet

Om kompetent domstol, myndighet eller skiljenämnd skulle finna att någon bestämmelse i dessa Villkor är ogiltig eller icke-verkställbar, ska bestämmelsen i fråga och alla övriga bestämmelser vara gällande och verkställbara i den utsträckning som tillämplig lag tillåter. De bestämmelser som förklarats ogiltiga eller som inte kan verkställas kommer att ersättas av relevanta ersättningsbestämmelser.

## 12 Tillämplig lag och tvist

### 12.1 Tillämplig lag

Svensk rätt ska tillämpas på Villkoren och på tvist rörande tolkningen eller tillämpningen av Villkoren.

### 12.2 Tvister

Tvister ska i första hand lösas i samförstånd efter diskussion med Picsmarts kundtjänst. I andra hand kan Kunden vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden ("ARN") och i sista hand ska tvister prövas av allmän svensk domstol varvid Stockholms tingsrätt ska vara första instans.

*Picsmarts Allmänna Villkor har uppdaterats 2024-08-23*