

Beställningsvillkor

Inkommande beställningar på www.cykello.se besvaras med en skriftlig orderbekräftelse via mail. Cykello tillämpar Distansavtalslagen. För att genomföra en beställning måste kunden vara myndig, 18 år, eller ha målsmans medgivande. Med kund avses en fysisk person.

Beställningar är bindande, med reservation för lagersaldofel och andra oförutsedda händelser, från Cykellos sida, och först efter att kunden fått orderbekräftelsen.

Alla priser anges i svenska kronor, inklusive svensk moms som för närvarande 25%. Cykello tar inte ansvar för momshöjningar och andra prisförändringar som vi inte kan råda över.

Vi reserverar oss mot felaktiga priser. Ibland kan priser på vår hemsida förändras, med anledning av växlingskurser, rabatter och/eller andra kommersiella faktorer. Vi försöker alltid ha korrekta priser, information och produktbeskrivningar, men ibland uppkommer fel.

info@cykello.com

FRAKT OCH LEVERANS

Hur mycket kostar frakten?

FRI frakt för varor över 1500 kr. Frakt för varor under 1500 kr kostar 69 kr.

Hur lång är leveranstiden?

Leveranstiden beräknas till 5-6 arbetsdagar.

Så länge varan finns i lager - hanterar vi normalt din beställning inom 3 dagar fram till att varan lämnar vårt lager. Avvikelser kan förekomma under exempelvis storhelger då ombudet har en mycket hög belastning.

Skadat paket?

Upptäcker du skador på paketet, anmäl detta omedelbart till ombudet och gör en skadeanmälan. Hämta inte ut ett skadat paket! Upptäcker du inte skadan förrän du öppnat paketet, och skadan är av den art att den kan hänföras till postens eller transportföretagets hantering, kontakta dem och gör en skadeanmälan.

Hur kan jag spåra mitt paket?

När ditt paket skickas från oss får du ett automatiskt mejl med ett spårningsnummer. För att spåra ditt paket skriver du in detta nummer på Postnords hemsida. Observera att det kan ta ett par timmar innan koden aktiveras i Postnords spårningssystem. Sök med ditt spårningsnummer på PostNords hemsida här.

Kan jag ändra min leveransadress?

När paketet har skickats från oss har vi tyvärr ingen möjlighet att ändra leveransadressen.

Om jag inte hämtar ut mitt paket, vad händer då?

Paket finns tillhanda hos ombudet upp till 14 dagar. Om du av någon anledning inte löser ut ditt paket under dessa två veckor, debiteras du för fraktkostnaden samt en avgift för ej uthämtat paket á 195 kr. Avgiften dras av från återbetalningen för de returnerade varorna.

Var skickas min order från?

Vårt e-handelslager som ligger i Skåne, Landskrona, Sverige.

Är mitt paket försenat?

Självklart gör vi allt vi kan för att leverera din beställning så snabbt som möjligt.

Det kan uppstå situationer som gör det omöjligt för oss att fullfölja en beställning, exempelvis om våra leverantörer inte kan fullfölja sina åtaganden gentemot oss.

Cykello förbehåller sig rätten att friskriva sig från ersättning till kund vid sådana situationer eller vid leveransförsening. I sällsynta fall kan brev och paket försvinna i transporten. Dessa ersätter vi inte.

RETUR

Vi på Cykello vill självklart att du ska vara helt nöjd med dina varor. Därför har du alltid 15 dagars returrätt.

Vi bryr oss om miljön

Vi är ett litet företag som verkligen tror på hållbarhet och vi vill undvika returer så gott vi kan. Vi arbetar hårt för att undvika onödigt svinn.

Vi är medvetna om att folk köper flera plagg för att testa hemma och utgår från tanken att returnera. Vi ber dig att inte göra det! Beställ exempelvis inte 3 st bibs för att bara behålla en. Titta på vår storleksguide, mät dig och välj passande storlek. Vi bryr oss om dig och miljön.

Passar inte plagget även om du har gjort allt för att det ska bli bra? Såklart får du returnera det. Vid retursändning betalar du som kund utgifterna för frakten.

Vi skickar returfraktsedeln till din mailadress så snabbt som möjligt, det kan dock dröja upp till 48 timmar sedan vi har fått ditt returformulär.

OBS! Vi säljer produkter såsom bibs/cykelbyxor som vanligtvis används direkt på huden. Av hälso- och hygienskäl; vänligen prova cykelbyxorna med underkläder på!

När du returnerar varan ska den vara ren, och det ska inte synas några spår av att den blivit använd. Inte heller någon lukt av exempelvis parfym eller rök. Vi förbehåller oss rätten att dra från din ersättning om varan måste tvättas, desinficeras eller lagas. Vi förbehåller oss rätten att neka en retur om varan är skadad, smutsig eller luktar illa och därmed är osäljbar.

Men vi tror på dig och att du också vill undvika onödiga returer, resor till Posten och all den miljöpåverkan som ett returnerat paket innebär :)

Returkostnad

Notera att vid retursändning är det du som kund som betalar fraktkostnaden. Frakten kostar 69 kr. Du har 15 dagars returrätt.

Så här gör du:

- Fyll i returformuläret.
- Kontakta oss på mejl och bifoga returformuläret.
- Vi skickar en returetikett till dig. Skicka inte på eget hand.
- Returnera varan i samma skick som du har fått den. Den måste vara ren, och det får inte synas några spår av att den blivit använd. Vi behåller oss rätten att dra från din ersättning om varan måste tvättas, desinficeras eller lagas.
- Använd returetiketten och klistra fast på paketet ovanpå den ursprungliga fraktsedeln. Inga gamla frakthandlingar får vara synliga.
- Lämna paketet hos ditt närmaste PostNord-ombud.
- Spara kvittot på försändelsen.
- Vi betalar dina pengar tillbaka så snart som möjligt sedan vi fått varan, inom max 13 dagar.
- Vill du byta produkt behöver du lägga en ny order på hemsidan.

Hur får jag då min nya vara?

Om du vill byta din vara till något annat eller en annan storlek, skicka tillbaka din vara på det sätt som beskrivs ovan. Beställ din nya vara online när det passar dig.

Kort sagt; du får pengarna tillbaka och kan beställa den nya varan online.

Som du kommer att märka så är våra varor paketerade i Climate Neutrals miljövänliga förpackningar i papper. De tillverkas av skandinaviska träd, som har vuxit i FSC®-certifierade skogar. Pappret produceras i skandinaviska pappersbruk, där klimatvänlig förnyelsebar energi används.

ÅNGERRÄTT

Du har 14 dagars ångerrätt när du handlar hos cykello.se. Ångerrätten gäller fr.o.m den dag du får varan. Meddelande om detta ska lämnas så snart som möjligt.

Ångerrätten kan endast utnyttjas om varan returneras till oss, oanvänd och i originalemballage (plastpåsens/förpackningens försegling får inte vara bruten.) Detta på grund av hälso- och hygienskal eftersom våra produkter används direkt på huden och kan betraktas som underkläder.

Vid ångerrätt får du pengarna tillbaka minus kostnaden för returfrakt (69 kr) normalt inom 20 dagar från den dag då vi mottagit varan. Du ska återsända varan till oss utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter den dag då du fått varan tillhanda.

Ångerfristen har iakttagits om du skickar tillbaka varorna innan denna fjorton dagars period löpt ut.

Alla varor som returneras till oss, ska naturligtvis vara oanvända och i originalemballage, d.v.s. produkternas påsar skall vara intakta och i samma skick som vid leverans.

Så här gör du när du ångrat köp:

- Meddela oss om att du ångrat dig på info@cykello.com
- Meddelande om detta ska lämnas så snart som möjligt, dock senast inom 14 dagar.
- Fyll i och skriv ut Konsumentverkets ångerblankett och skicka blanketten via mejl till oss.
- Ångerblankett:
<https://www.konsumentverket.se/globalassets/publikationer/kontrakt-och-mallar/angerblankett-2015-konsumentverket.pdf>
- Vi skickar en returetikett till dig. Skicka inte på egen hand.
- Vid ångrat köp betalar du som kund returkostnaden.
- Returnera varan i samma skick som du har fått den, oanvänd och i originalemballage. Det får inte synas några spår av att den blivit använd.

- Packa in varan noggrant. Varan ska returneras i ursprungligt skick med originalförpackningen och med etiketterna kvar. Detta är nödvändigt för att du ska få ersättning.

Har du öppnat varan gäller inte ångerrätten, du kan alltid returnera varan till oss men vi förbehåller oss rätten att dra från din ersättning om varan måste tvättas, desinficeras eller lagas. Är kläderna skadade och därför osäljbara (t.ex på grund av smuts och röklukt) får du inte pengarna tillbaka. Se villkoren för returrätt.

DEFEKTER

Har du fått en trasig vara?

Cykello tillämpar Konsumentköplagen vid reklamationer. Du har därmed rätt att reklamera en felaktig vara. Därmed åtar vi oss att byta ut trasiga produkter utan extra kostnad.

Det är självfallet ett krav att reklamationen är berättigad och att felet inte har uppstått till följd av felaktigt bruk av produkten eller annat skadevållande beteende.

Vid reklamationsrätt och om Cykello godkänd reklamationen, återbetalar Cykello hela beloppet, inklusive fraktkostnader. Återbetalningen sker utan onödigt dröjsmål från beslutet om godkänd reklamation.

Om varan är skadad, maila oss bilder där man tydligt ser var produkten är defekt tillsammans med en liten beskrivning och ditt ordernummer. Vår kundtjänst kommer att hjälpa dig vidare.

Tänk på att inte lösa ut paket med synliga fel som kan ha påverkat skicket på varan. Gör i så fall en reklamation till Posten direkt på utlämningsstället och be dem skicka tillbaka paketet till Cykello och skriva anledningen till returen på paketet. Maila sedan till Cykello (info@cykello.com) för att informera om reklamationen.

Vid en icke godkänd reklamation kan du bli skyldig att ersätta Cykello för returfrakt eller andra kostnader. Vi behåller oss rätten att dra från din ersättning om varan måste tvättas eller desinficeras eller lagas. Är kläderna ni returnerar skadade och osäljbara på grund av röklukt/smuts kommer vi att debitera dig för det.

GARANTI

Vi jobbar för att alla våra kunder ska bli 100% nöjda med sina köp. Om du får problem med en produkt kontakta oss via mail på info@cykello.com

Vi kan inte ge garanti om felet har uppstått till följd av felaktigt bruk av produkten eller annat skadevållande beteende.

Ange ditt ordernummer samt vad som är fel på varan och skicka bilder - så hjälper vi dig. Kvittot på betald vara gäller som garantisedel. Spara därför alltid kvittot under garantitiden.

BETALNINGSSÄTT

Vi erbjuder betalning med kort eller PayPal. Du bestämmer själv vilket betalsätt du vill använda i kassan innan du bekräftar köpet.

Leveranssätt samt postavgifter som tillkommer visas i kassan innan du bekräftar köpet.

SÄKERHET och GDPR

Vi försäkrar att vi inte samlar in personuppgifter under några omständigheter (inkl e-postadresser) via webbsidan utan ditt uttryckliga samtycke, och du blir informerad om exakt vilka uppgifter som samlas in och varför.

Uppgifter som lämnats till Cykello ges på inget sätt vidare till tredjepart och vi registrerar inga känsliga personuppgifter.

COOKIES

Enligt lagen om elektronisk kommunikation, som trädde i kraft den 25 juli 2003, ska alla som besöker en webbplats meddelas om cookies används.

Om du stänger av cookies kommer du inte att kunna handla, eftersom kundkorgen och inloggningen kräver cookies för att fungera. Du kan självklart titta runt i butiken utan att ha cookies aktiverat.

RESERVATION

Cykello reserverar sig mot felaktigheter i innehåll och priser på webbsidan och i nyhetsbrevsutskick.

TVIST

Om vi mot förmodan inte skulle komma överens så löses vår tvist i allmän domstol, men du har också möjlighet att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Nämndens beslut har formen av en rekommendation till parterna för att lösa tvisten på ett visst sätt. Du kan även vända dig till din konsumentvägledare för att få hjälp.