

ALLMÄNNA VILLKOR

MatHem i Sverige AB, org.nr. 556775-7264 ("Bolaget") driver webbsidan MatHem.se med tillhörande appar (tillsammans "Webbsidan"), tillsammans "MatHem". Utförliga kontaktuppgifter och övrig information om Bolaget framgår på Webbsidan. Via Webbsidan kan du köpa varor från Bolaget och från extern säljare vars produkter Bolaget inte säljer utan endast distribuerar ("Externsäljare").

1. Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor ("Villkoren") är tillämpliga för alla som genomför köp av varor och tjänster från Bolaget och Externsäljare ("Kund"). För köp från Externsäljare gäller dock i första hand Externsäljarens villkor.

1.2 Kund godkänner dessa Villkor samt MatHems Integritetspolicy i samband med köp via Webbsidan. I tillägg godkänner Kunden även Externsäljarens gällande köpvillkor när Kunden genomför ett köp från Externsäljaren via Webbsidan (se nedan för specifik information). Dessa köpvillkor finns på respektive Externsäljares webbplats.

1.3 Genom att godkänna MatHems Villkor verifierar Kunden att hen har fyllt 18 år, är myndig och har full juridisk rätt att ingå avtal med annan part. Genom att godkänna Externsäljarens köpvillkor verifierar Kunden att hen uppfyller Externsäljarens köpvillkor vilka kan innebära att Kunden t.ex. måste ha fyllt 20 år. MatHem accepterar, enligt svensk lag, inte kreditköp till personer under 18 år. MatHem förbehåller sig rätten att i enskilda fall neka eller ändra en Kunds beställning om Kunden nekas att genomföra köpet av MatHems betalningsförmedlare, att MatHem misstänker att Kunden uppgivit felaktiga personuppgifter eller det finns andra sakliga skäl. I det fall person måste ha förmyndares samtycke för att kunna registreras som Kund på MatHem måste samtycke lämnas av förmyndare till MatHem före registrering genom att kontakta MatHems kundtjänst (se Webbsidan för kontaktinformation).

1.4 MatHem 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. MatHem 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 kommer MatHem att meddela Kunden om detta och invänta Kundens godkännande av det korrigerade priset (eller antalet) fram till dess att Kundens order har påbörjat att plockas och i det fall godkännande ej erhålls ha rätt att ta bort varan från Kundens order. 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. MatHem ansvarar inte för information inklusive bilder på Webbsidan som kommer från tredje part.

1.5 Webbsidan ägs av MatHem. Innehållet på Webbsidan ägs av MatHem eller dess licensgivare (som kan vara en Externsäljare). 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 MatHem.

2. Avtal och Beställning

2.1 För att kunna göra ett köp via Webbsidan måste Kunden acceptera Villkoren. Genom att acceptera Villkoren förbinder sig Kunden att följa Villkoren i sin helhet, samt bekräftar att hen tagit del av informationen i vår Integritetspolicy och vår Cookiepolicy.

2.2 När Kunden slutfört en beställning av MatHem kommer MatHem att bekräfta Kundens beställning. Ett avtal om köp av MatHem ingås först när MatHem slutligt bekräftat Kundens beställning inklusive vilka varor som har plockats per e-post från MatHem till Kundens. MatHem uppmanar Kundens att spara denna orderbekräftelse för eventuella kontakter med MatHems kundtjänst. MatHem förbehåller sig dock rätten att ändra eller avboka Kundens bekräftade order fram till dess att ordern har levererats, om leveranshinder uppstår och detta hinder orsakats av omständighet utanför MatHems kontroll exempelvis enligt punkterna 1.3 (Kunds betalningsförmåga eller vilseledande information), 1.4 (slutförsäljning eller bild- och/eller skrivfel) eller 10 (Force Majeure). Ett avtal om köp av Externsäljare ingås först när Externsäljaren slutligt bekräftat Kundens beställning inklusive vilka varor som har plockats per e-post till Kunden, om inte annat framgår av Externsäljarens köpvillkor.

2.3 Kunden kan lägga, ändra i och avboka order fram till den stopptid som gäller för den valda leveranstiden. En order som består av dels varor köpta av MatHem, dels varor köpta av Externsäljare kan ha olika stopptider för respektive del. Stopptiden är normalt fram till kl 23:59 dagen innan Kundens valda leveransdag, men undantag

förekommer. De vanligaste undantagen är: i) färdiga matkassar - dessa måste avbokas minst 8 dagar före leveransdagen, ii) leveranstider märkta med en blå klocka – ändringar och avbokningar måste för dessa ske tidigare än fram till kl 23.59 dagen före, t.ex. före kl 13:00 dagen innan leveransdagen eller fram till 23.59 två dagar innan leveransdagen, och iii) samma-dag-leverans - ändringar och avbokningar måste för dessa ske före kl 13.00 på leveransdagen. Andra undantag kan förekomma t.ex. beroende på vilka varor som Kunden beställt och Kunden måste säkerställa vilken stopptid som gäller för vald leveranstid.

3. Varor, priser, avgifter och betalning

3.1 Vid beställning via Webbsidan gäller de priser som anges på Webbsidan på beställningsdagen av Kundens order. Skulle priset ändras till dagen för leverans gäller det priset som var vid tidpunkten när Kunden slutförde beställningen av ordern. För abonnemang gäller priset då varje unik order skapas vilket normalt sker 6 dagar innan leverans. Priser anges i svenska kronor och är inklusive moms om inte annat anges. Priserna inkluderar inte avgifter (som för exempelvis frakt, faktura etc.) som anges separat. Varor från Externsäljare kan inte läggas in i ett abonnemang. MatHem säljer inte viktvaror utan alla produkter säljs till ett fast pris. På Webbsidan anges en indikativ vikt och MatHems 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 MatHems målsättning är att alltid leverera fräscha varor med bra hållbarhet, för mer information se MatHems [Hållbarhetsgaranti](#). De varor Kunden kan lägga i varukorgen finns vid beställningstillfället i MatHems lager, lagersaldot kan dock ändras fram till att orden plockas för leverans. I det fall MatHem inte har Kundens beställda vara i lager väljer MatHem en motsvarande vara. MatHems ambition är att tillfråga Kunden om Kunden godtar ersättningsvaran men det kan inte garanteras att så alltid sker. Är ersättningsvaran dyrare så bjuder MatHem Kunden på mellanskillnaden. Är ersättningsvaran billigare krediteras Kunden mellanskillnaden. Är en vara ej levererbar krediteras hela varans belopp. Samtliga MatHems produkter är möjliga att använda i Sverige.

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

3.4 Kunden kan betala på sätt som anges på Webbsidan. Betalning kan göras med betalkort eller faktura. Betalning med betalkort sker via betalningslösningssleverantören (f.n. Klarna Bank AB (publ) (www.klarna.se)). När betalning görs med betalkort reserveras orderbeloppet när Kunden lägger ordern. Beloppet debiteras Kundens konto under leveransdagen. Det kan i vissa fall ta upp till 7 bankdagar innan Kundens bank registrerat köpet på ditt konto. Avbokar Kunden sin order släpper Klarna det reserverade beloppet. Det kan i vissa fall dröja upp till 7 bankdagar innan banken noterar detta och att reservationen försvinner helt från Kundens kortkonto. Fakturabetalning sker genom Klarna eller PayEx. Fakturan från Klarna skickas som en PDF-fil via e-mail och från PayEx som brev till angiven fakturaadress. Fakturaavgiften är upp till 29 kr per order. MatHem accepterar inte av säkerhetsskäl betalning med kontanter eller checkar.

Läs mer om betalsätt och rabatter på Webbsidan. MatHem förbehåller sig rätten att inte alltid erbjuda alla betalsätt samt att ändra betalsätt om det som Kunden valt av någon anledning inte fungerar vid tillfället för köpet eller Kunden inte godkänns för det valda betalsättet.

3.5 MatHem tar ut en expeditionsavgift om 95 kr på alla order med ett varuvärde under 700 kr. På order med varuvärde på eller över 700 kr utgår ingen expeditionsavgift. Varuvärdet på varor köpta från Externsäljare ingår ej i dessa 700 kr. MatHem tar ut en leveranskostnad som beror på Kundens valda leveransdag, leveransintervall, leveransadress, leveranssätt (tex via båt), orderstorlek, samt om Kunden är företag eller privatperson. Leveranskostnaden kan vara 0 kr. Om Kunden har köpt ett leveranskort erhåller Kunden rabatterade multileveranser. Leveranskort är inte giltiga för fria leveranser den 23 och 30 december, julafton, nyårsafton, midsommarafton och helgdagar som infaller på annan dag än söndag. Valet av leveranstid görs av Kunden före Kundens slutliga konfirmation av order.

4. Leverans och transport

4.1 Leveransen av Kundens varor sker, om ej annat anges, till den adress Kunden angivit. Vid leverans av alkoholdrycker med procenthalt över 2,25% och läkemedel eller annan åldersbegränsad produkt måste leveransen tas emot av en person uppfyller ålderskravet. Kontroll av legitimation kan ske. Vid leverans av varor som är åldersbegränsade till 18 respektive 20 år har MatHem rätt att alltid genomföra legitimationskontroll. I de fall personen som mottar varorna inte kan legitimera sig, inte är över 18 respektive 20 år, är berusad eller en langningsituation misstänks förbehåller sig MatHem rätten att inte lämna ut de relevanta varorna. Finns ingen som mottar leveransen lämnas endast de varor som inte har en åldersrestriktion utanför dörren.

Om det är Kundens första leverans och betalningen sker mot faktura eller med AMEX måste Kunden på MatHems anmodan visa legitimation och avge signatur för att MatHem ska överlämna order. Om Kunden leverans

innehåller alkoholdrycker, läkemedel eller annan åldersbegränsad produkt kommer denna inte att lämnas vid Kundens dörr. Det är Kunden som är ansvarig för att hålla MatHem uppdaterad om Kundens uppgifter och därmed ge MatHem möjlighet att leverera till rätt adress. Det är Kundens ansvar att se till att MatHem kan komma fram till dörren. Om MatHem av någon av Kunden föranledd anledning inte kan leverera varorna till Kunden debiteras Kunden för ordern som om den hade levererats.

4.2 MatHems ambition är att i) meddela Kunden om planerad leveranstid via sms på leveransdagens morgon alternativt dagen före vid tidig morgonleverans, ii) leverera Kundens order inom 30 minuter från det tidsintervall Kunden önskat, och iii) om den estimerade leveranstidpunkten under leveransdagen ser ut att komma avvika från det planerade tidsintervallet kontaktar MatHem Kunden via sms.

4.3 Vid leverans med hjälp av elektroniska lås är Kunden ansvarig för att det finns tillräckligt med plats i kylskåp och frys för att MatHem ska kunna leverera varorna med bibehållen kyl- och fryskejda. Varorna kommer placeras i kylskåpet i kassarna som de plockats i. Uppenbara icke kyl-/frysvaror kan komma att placeras utanför. Om plats inte finns kommer MatHem ringa Kunden för att kontrollera om det går bra att ställa varorna någon annanstans i hemmet. I de fall Kunden inte går att nå och det inte finns plats i kylskåp respektive frys för varor som enligt MatHem är kylvaror respektive frysvaror kommer varorna tas i retur och hanteras som ordinarie leveranser som tas i retur. Kunden ansvarar för att det inte är något larm påslaget i hemmet när MatHem ska leverera maten. Om ett larm går tas maten i retur. MatHem är inte ansvariga för eventuella kostnader som tillkommer för att larmet har aktiverats. Kund ansvarar även för att släppa in MatHem med hjälp av eventuell porttelefon. Kunden ansvarar för att det inte finns några lösa djur i hemmet. Vid förekomst av lösa djur avbryter MatHem leverans och varorna tas i retur. MatHem är inte ansvariga för eventuella kostnader som tillkommer i samband med förekomst av lösa djur, och frånsäger sig allt ansvar för om ett löst djur skulle smita ut vid leverans. I de fall Kunden är hemma vid leveranstillfället kommer leveransen att levereras i enlighet med normalt förfarande.

5. Varukvalitet och ångerrätt

5.1 Är det fel på någon vara eller om en vara saknas ska Kunden kontakta MatHems kundtjänst omedelbart. Om en vara saknas eller är skadad krediteras den felaktiga varan. MatHems ansvar är begränsat till varans värde, samt eventuella returkostnader. Återbetalning kommer att ske inom 30 dagar. Återbetalningen kommer att ske till Kunden via det betalningsalternativ som Kunden valde, förutsatt att inte annat överenskommits eller att det finns hinder för sådan återbetalning.

5.2 Kunden har i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning rätt att frånträda köpeavtalet (utnyttja Kundens ångerrätt) inom 14 dagar från den dag Kunden tar emot varan, eller väsentlig del av den. Ångerrätten gäller dock inte vid köp av dagligvaror från MatHem eller i andra situationer där uttryckligt undantag finns enligt gällande konsumentskyddslagstiftning. Ångerrätten gäller under förutsättning att varan är i väsentligen oförändrat skick och att ingen försegling brutits.

5.3 Om Kunden vill utnyttja ångerrätten är det tillräckligt att Kunden skickar ett meddelande till MatHem (till exempel per brev eller e-post) om att Kunden vill utnyttja ångerrätten eller att Kunden skickar tillbaka varan före fristens utgång. Meddelande om utnyttjande av ångerrätten skickas till:

Email:
info@mathem.se, eller

Adress:
MatHem i Sverige AB
Östermalmsgatan 87D, 6tr
114 59 Stockholm, eller

Telefon:
020-15 10 10.

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.

5.4 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 MatHem. Varan ska skickas väl emballerad, i fint skick och i eventuell originalförpackning.

5.5 MatHem betalar snarast tillbaka beloppet, senast inom 30 dagar från det att MatHem 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 MatHem 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 Reklamationsrätten täcker varor som är felaktiga enligt gällande konsumentskyddslagstiftning. Kund som önskar göra gällande fel i beställd vara ska kontakta MatHem så snart som möjligt efter att felet upptäckts via de kontaktvägar som anges på Webbsidan. Reklamationer som görs inom två månader från det att Kunden upptäckt felet anses alltid ha lämnats i rätt tid. Kunden har 3 års reklamationsrätt på varor inköpta på Webbsidan.

6.2 MatHem står för returfrakten för godkända reklamationer.

6.3 När reklamerad vara returnerats och reklamationen godkänts kommer MatHem att kompensera Kunden i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning. MatHem strävar efter att detta ska ske inom 30 dagar från det att MatHem mottagit reklamationen, men det kan ta längre tid beroende på varans art. MatHem förbehåller sig rätten att neka en reklamation om det visar sig att varan inte är felaktig enligt gällande konsumentskyddslagstiftning. Vid reklamationer följer MatHem riktlinjer från Allmänna Reklamationsnämnden, se [ARN](#). Mer information finns på [Konsumentverket](#).

7. Länkar

MatHem kan länka från Webbsidan till andra webbplatser som ligger utanför MatHems kontroll, och webbplatser utanför MatHems kontroll kan länka till Webbsidan. MatHem ansvarar inte för behandling av information eller personuppgifter som Kunden uppger på andra webbplatser. Kunden bör iakttä försiktighet och läsa personuppgiftsföreskrifterna för den aktuella webbsidan.

8. Force Majeure

MatHem ansvarar inte för förseningar eller inställda leveranser orsakade av omständigheter som MatHem inte kunnat råda över, såsom exempelvis arbetskonflikt, krig, terroristattack, naturkatastrof eller extrema väderleksförhållanden, eldsvåda, trafikolycka eller polisavspärningar, allmän brist på drivmedel, ändrad myndighetsbestämmelse, tekniska problem, fel i el-/tele-/dataförbindelser eller annan kommunikation samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständighet som här angivits. Dessa omständigheter ska utgöra befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd och andra påföljder. Om någon sådan situation skulle uppstå informerar MatHem Kunden dels i början och dels i slutet av tiden för den aktuella situationen. Har omständigheten varat längre än två månader har både Kunden och MatHem rätt att häva köpet med omedelbar verkan.

9. Ändringar av tjänster och Villkoren

MatHem kan utan förvarning till Kund förändra, revidera, ersätta eller ta bort utan särskilt meddelande de tjänster, liksom innehållet i dessa tjänster, som MatHem erbjuder på sin Webbsida.

MatHem 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 1 vecka efter att MatHem har informerat Kunden om ändringarna per e-post eller direkt i samband med att Kunden har accepterat Villkoren på Webbsidan (görs i samband med att Kunden slutför ett köp). MatHem 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 medlemskap och därtill anknutna rättigheter och skyldigheter. MatHem 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 Tvister ska i första hand lösas i samförstånd efter diskussion med Mathems kundtjänst. Vid eventuell tvist följer MatHem beslut från Allmänna Reklamationsnämnden.

12.2 Tvist rörande tolkningen eller tillämpningen av dessa Villkor ska tolkas i enlighet med svensk lag och avgöras av Allmänna Reklamationsnämnden eller i sista hand av allmän domstol, varvid Stockholms tingsrätt ska vara första instans.

Mathems Allmänna Villkor har uppdaterats 2019-06-24