

# Allmänna villkor

Mathem i Sverige AB, org.nr 556775-7264 ("Mathem") bedriver onlineförsäljning av dagligvaror och därtill relaterade varor och tjänster i Mathems onlinebutik som du når via [www.mathem.se](http://www.mathem.se) eller via Mathems iOS/Android applikation ("Butiken"). Utförliga kontaktpuppgifter och övrig information om Mathem och de varor och tjänster som Mathem tillhandahåller finns på [www.mathem.se](http://www.mathem.se).

## 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 i Butiken och accepteras av dig i samband med att du godkänner din beställning i Butikens kassa. Genom att genomföra en beställning och acceptera Villkoren förbinder du dig att följa Villkoren i sin helhet, samt bekräftar att du även har tagit del av informationen i vårt Integritetsmeddelande och Cookiepolicy. I de fall du inte accepterar Villkoren ska du inte heller genomföra ett köp i Butiken.

### 1.2 Möjlighet att ingå avtal

Genom att godkänna Villkoren verifierar du att du 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 du skapa ett användarkonto ("Användarkonto") och godkänna våra medlemsvillkor. Du har endast rätt att skapa och använda ett Användarkonto. Alla rabatter, erbjudanden eller andra förmåner som Mathem erbjuder sina kunder är kopplade till Användarkontot. Om du skapar och använder fler än ett Användarkonto för att beställa varor och tjänster i Butiken och därmed utnyttjar rabatter, erbjudanden eller andra förmåner på fler än ett Användarkonto gör du dig skyldig till brott mot dessa Villkor, varvid Mathem har rätt till återbetalning av utnyttjade rabatter jämte ersättning för de kostnader Mathem haft hänförliga till hantering av ärendet.

### 1.4 Mathems reservation för slutförsäljning och felaktig information

Mathem reserverar sig för slutförsäljning samt eventuella bild- och skrivfel i Butiken, 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 du har beställt har Mathem rätt att ta bort varan från din beställning eller korrigera priset. All bildinformation på Butiken ska ses som illustrationer. Sådana illustrationer kan inte garanteras återge det antal varor du erhåller eller varans exakta utseende, funktion eller ursprung.

### 1.5 Rätt till Butikens innehåll mm

Butiken ägs av Mathem. Innehållet på Butiken ägs av Mathem eller dess licensgivare (som kan vara en Samarbetspartner enligt 1.6 nedan). 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.

### 1.6 Samarbetspartners

I de fall du köper produkter från någon av Mathems samarbetspartners, såsom t.ex. Kronans Apotek AB, via Butiken, ingår du köpeavtalet direkt med samarbetspartnern ("Samarbetspartner"). Det kan även krävas att du godkänner Samarbetspartnerns allmänna villkor. Du accepterar Samarbetspartnerns villkor i samband med att du godkänner din beställning i Butikens kassa. Sådana villkor kommer då att gälla före Villkoren på de relevanta köpen och i relevanta delar. Mathems Villkor gäller dock alltid avseende leveransen då denna hanteras av Mathem (och/eller Mathems underleverantör) Av beställningsbekräftelsen framgår vilka produkter som är hänförliga till Samarbetspartnern. Om du vill reklamera en vara som du köpt från en Samarbetspartner via Butiken eller framföra andra ärenden avseende varor köpta från Samarbetspartner ber vi dig vända dig direkt till aktuell Samarbetspartner. Varor från Samarbetspartner kan för närvarande inte läggas in i ett abonnemang.

## 2 Beställningsbekräftelse, ändring och avbokning

### 2.1 Beställningsbekräftelse

När du godkänt din beställning får du en beställningsbekräftelse via e-post som bekräftar att beställning är mottagen av Mathem. Mathem uppmanar dig att spara beställningsbekräftelsen för eventuella kontakter med Mathems kundtjänst.

### 2.2 Mathems nekande, ändring eller avbokning av beställning

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

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

### 2.3 Kundens ändring eller avbokning

Du kan avboka och, i de allra flesta fall, ändra din bekräftade beställning fram till den stopptid som gäller för de beställda varorna. I undantagsfall kan Mathem behöva låsa din order för ändring tidigare än angiven stopptid t.ex. vid tidpunkter för extrem hög

kundefterfrågan. En order som består av dels varor köpta av Mathem, dels varor köpta av Samarbetspartner kan ha olika stopptider för respektive varor. Du kan förnärvarande inte avboka eller ändra en order från Samarbetspartner. Information om aktuell stopptid framgår i Butiken när du väljer leveranstid samt när du godkänner din beställning i kassan.

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

#### **3.1 Varor och ersättningsvaror**

Mathems målsättning är att alltid leverera fräscha varor med bra hållbarhet, för mer information se Mathems **Färskvarugaranti**. De varor du kan lägga i varukorgen finns vid beställningstillfället i Mathems lager. Lagersaldot kan dock ändras fram till att ordern plockas för leverans. I det fall Mathem inte har din beställda vara i lager väljer Mathem en motsvarande vara som ersättningsvara. Är ersättningsvaran dyrare bjuder Mathem dig på mellanskillnaden. Är ersättningsvaran billigare krediteras du mellanskillnaden. Är en vara inte levererbar och Mathem bedömer att det saknas lämplig ersättningsvara krediteras hela varans belopp.

#### **3.2 Prissättning**

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. Mathem säljer inte viktvaror utan alla produkter säljs till ett fast pris. I Butiken 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%. För de produkter där pant förekommer anges priset exklusive pant om inte annat anges.

#### **3.3 Aktuella priser**

Mathem uppdaterar kontinuerligt priserna i Butiken. Vid beställning av varor och tjänster gäller de priser som var aktuella vid beställningstidpunkten och som framgår av din beställningsbekräftelse, även om andra priser skulle gälla senare t.ex. på leveransdagen. Om du ändrar din beställning kommer priserna att uppdateras utifrån det nya beställningstillfället och den uppdaterade beställningsbekräftelsen. För abonnemang gäller priset då varje unik order skapas vilket normalt sker 7 dagar innan leverans.

#### **3.4 Betalsätt**

Du kan betala med de betalsätt och genom de externa parter som anges i Butiken. När betalning görs med betalkort reserveras orderbeloppet när du lägger ordern. Beloppet debiteras ditt konto under leveransdagen. Det kan i vissa fall ta upp till 7 bankdagar innan din bank registrerat köpet på ditt konto. Avbokar du din 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 ditt kortkonto. Mathem erbjuder även kunder som möter vissa av Mathem fastställda kriterier även möjlighet att välja samlingsfaktura för betalning. Eventuell fakturaavgift kan tillkomma vid val av faktura och sådan avgift framgår i samband med beställningen.

#### **3.5 Leveranskostnad och leveranstid**

Mathem kan komma att ta ut en leveransavgift och/eller expeditionsavgift för vissa

beställningar beroende på din valda leveransdag, leveransintervall, leveransadress, leveranssätt, orderstorlek m.m. Eventuell avgift framgår av beställningsprocessen och anges i Butikens kassa. Valet av leveranstid görs i samband med godkännandet av beställningen. Du har även möjlighet att reservera en leveranstid under en viss tidsperiod. Mathems ambition är att leverera din order inom det tidsintervall du valt i samband med beställningen med förbehåll för att leveransen kan ske 30 minuter före eller efter valt tidsintervall ("Leveranstiden") Vi kommer, om möjligt, även att skicka ett SMS till dig med avisering om en beräknad precisering av leveranstidpunkten, detta är dock endast ett estimat och Mathem förbehåller sig rätten att leverera inom hela Leveranstiden.

## **4 Leverans och transport**

### **4.1 Allmänt om leverans**

Leveransen av dina varor sker, om ej annat anges, till den adress du angivit. Det är du som är ansvarig för att hålla Mathem uppdaterad om dina uppgifter och därmed ge Mathem möjlighet att leverera till rätt adress. Det är ditt ansvar att se till att Mathem kan komma fram till dörren. Såvida annat inte överenskommit lämnar Mathem varor (med undantag för varor som är föremål för reglering, enligt 4.2) utanför din dörr i det fall du inte är hemma vid leverans. Varor från Samarbetspartner kan lämnas i brevlåda, när så är möjligt. Om en port eller grind hindrar Mathem från att nå fram till din dörr lämnas varorna inte kvar. Om Mathem av någon anledning utanför Mathems kontroll inte kan leverera varorna till dig tas varorna tillbaka och om sådant hinder beror på omständighet inom din kontroll debiteras du för ordern som om den hade levererats. Vid leverans kan Mathem kräva legitimation och/eller signatur för bekräftelse av leverans. I samband med leverans kan Mathem komma att fotografera varorna.

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

Vid leverans av alkoholdrycker med procenthalt över 2,25%, tobak eller annan åldersbegränsad eller på annat sätt reglerad produkt kan kontroll av legitimation 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 Mathem rätten att inte fullgöra leveransen, ta de relevanta varorna i retur och debitera dig 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 du för att vara hemma och öppna dörren vid knackning/påringning inom hela den meddelade leveransintervallen och i annat fall tar Mathem varorna i retur och du debiteras som om varorna levererats.

### **4.3 "In home" leverans (elektroniska lås)**

Vid leverans med hjälp av elektroniska lås är du ansvarig för att släppa in Mathem med hjälp av eventuell porttelefon och/eller andra digitala medel. Vidare ansvarar du för att det finns tillräckligt med plats i kylskåp och frys för att Mathem ska kunna leverera varorna med bibehållen kyl- och frysledning. Uppenbara icke kyl-/ frysvaror kan komma att placeras utanför kylskåp och frys. Om det inte finns plats i kylskåp respektive frys för varor som enligt Mathem är kylvaror respektive frysvaror kommer varorna tas i retur och du debiteras som om varorna levererats. Du ansvarar för att det inte är något larm påslaget i hemmet vid leveranstillfället. Om ett larm går tas varorna i retur. Mathem är

inte ansvarigt för eventuella kostnader som tillkommer för att larmet har aktiverats. Du ansvarar för att det inte finns några lösa djur i hemmet. Vid förekomst av lösa djur avbryter Mathem leverans och varorna tas i retur och du debiteras som om varorna levererats. Mathem är inte ansvarigt 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 du är hemma vid leveranstillfället kommer leveransen att ske i enlighet med normalt förfarande.

## 5 Ångerrätt

### 5.1 Allmänt om ångerrätt

Du har i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning rätt att frånträda köpeavtalet (nyttja din ångerrätt) inom 14 dagar från den dag du tar emot varan. Ångerrätten gäller dock inte vid köp av varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla (som t.ex. livsmedel) samt varor som med bruten försegling inte lämpligen kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl (förutsatt att förseglingen brutits av konsumenten) 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.

### 5.2 Meddelande om att nyttja ångerrätten

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

Email: [info@mathem.se](mailto:info@mathem.se)  
Adress: Mathem i Sverige AB  
Slottsbacken 10  
111 30 Stockholm  
Telefon: 020-15 10 10

Du ska ange ditt namn, din adress och annan relevant information, t.ex. ordernummer, fakturanummer och namn på varan i meddelandet. Om du inte vill använda något av ovan nämnda alternativ för att lämna ditt meddelande, kan du använda den **Ångerblankett** för utövande av ångerrätt som Konsumentverket tagit fram.

### 5.3 Returfrakt

Vid utövande av ångerrätten betalar du returfrakten och ansvarar för varans skick efter det att du 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.

### 5.4 Återbetalning

Inom 30 dagar från det att Mathem tagit emot den returnerade varan eller att du har visat att varan har sänts tillbaka, t.ex. genom ett inlämningskvitto betalar Mathem tillbaka beloppet för varan. Återbetalningen kommer att ske till dig via det betalningsalternativ som du valde, förutsatt att inte annat överenskommits eller att det finns hinder för sådan återbetalning. Från 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 du 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

Mathem ansvarar för uteblivna varor eller varor som är felaktiga enligt gällande konsumentskyddslagstiftning. Du som önskar göra gällande fel i beställd vara ska kontakta Mathem så snart som möjligt efter att felet upptäckts via de kontaktvägar som anges i Butiken. Mathem kan kräva att felaktiga varor skickas tillbaka. Mathems ansvar är begränsat till varans värde, samt eventuella returkostnader.

### 6.2 Returfrakt

Mathem står för returfrakten för godkända reklamationer.

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

När reklamerad vara returnerats (om detta krävts av Mathem) och reklamationen godkänts kommer Mathem att kompensera dig 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 upprepade reklamationer inom en begränsad tid eller reklamationer avseende större belopp kan Mathem komma att kontakta dig och be om ytterligare detaljer och bilder avseende reklamerade varor och beställningar för bedömning om reklamationen ska godkännas. Vid reklamationer följer Mathem 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

Mathem kan länka från Butiken till andra webbplatser som ligger utanför Mathems kontroll, och webbplatser utanför Mathems kontroll kan länka till Butiken. Mathem ansvarar inte för innehåll på andra webbplatser än Butiken och heller inte för behandling av eventuella personuppgifter eller lagring av s.k. cookies som sker i samband med besök på sådana andra webbplatser.

## 8 Force Majeure

Mathem ansvarar inte för förseningar eller inställda leveranser orsakade av omständigheter som Mathem inte kunnat råda över, såsom exempelvis arbetskonflikt, krig, terroristattacker, pandemi, virus- eller andra sjukdomsutbrott, naturkatastrof eller extrema väderleksförhållanden (t.ex. besvärligt vintervägunderlag, 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 Mathem dig dels i början, dels i slutet av tiden för den aktuella situationen. Såväl kunden som Mathem 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

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

### 9.2 Ändringar av Villkoren

Mathem förbehåller sig rätten att göra ändringar i Villkoren när som helst i tiden och utan att i förväg få ditt godkännande. Alla ändringar av dessa Villkor kommer att publiceras i Butiken. Ändringar gäller från en (1) vecka efter att Mathem har informerat dig om ändringarna per e-post eller direkt i samband med att du har accepterat Villkoren i Butiken (görs i samband med att du slutför ett köp). Mathem rekommenderar dock att du håller dig uppdaterad på Butiken regelbundet för att bli varse om eventuella ändringar av Villkoren.

## 10 Överlåtelse

Du har inte rätt att till annan överlåta ditt Användarkonto och därtill anknutna rättigheter och skyldigheter. Mathem har dock rätt att utan samtycke från dig, 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 Mathems kundtjänst. I andra hand kan du välja att vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden ("ARN") och i sista hand ska tvister prövas av allmän domstol varvid Stockholms tingsrätt ska vara första instans.

*Mathems Allmänna Villkor har uppdaterats 2021-09-15.*