

Generelle vilkår

1. Generelt	2
2. Frakt- og leveringsvilkår	2
2.1. Våre leveringsmåter	2
2.1.1. B2B pakke/pall (Business to Business)	3
2.1.2. Levering uten kvittering	3
2.1.3. Levering til utleveringssted	3
2.2. Spore pakken	3
2.3. Ikke mottatt forsendelse / «bomtur»	3
2.3.1. Terminalleie	3
2.4. Uavhentede pakker	4
2.5. Endring av leveringsadresse	4
2.6. Leveringsforsinkelser	4
3. Kjøps-/betalingsvilkår	4
3.1. Priser	4
3.2. Produktbilder og produktinformasjon	4
3.3. Faktura	5
4. Bestilling	5
4.1. Slik bestiller du	5
4.2. Legge til produkter i en bestilling som allerede er gjennomført	5
4.3. Avbestilling	5
4.4. Angre en bestilling	5
5. Reklamasjon og retur	5
5.1. Retur – feilaktig, skadet eller ufullstendig levering	5
5.2. Transportskade – speditørens ansvar	6
5.3. Skjulte skader	7
5.4. Reklamasjon, ansvarsfraskrivelse og begrensning av garantier	7
5.5. Tilbakebetaling ved reklamasjon eller retur	7
6. Personopplysninger	7
7. Kontakt Swevet	8

1. Generelt

Swevet selger forbruksvarer, utstyr og tjenester via internett til bedrifter med organisasjonsnummer. For å handle hos oss må du ha fylt 18 år og ha gyldig ID-dokument for pakkeforsendelser. Produkter med best før-dato sendes alltid ut med minst 3 måneders gyldighet før utløpsdatoen.

Før du klikker på «Send ordre» i kassen, må du godta våre generelle vilkår og dermed teksten i dette dokumentet. Når du har sendt bestillingen, kan vi ikke endre den, legge til eller slette artikler manuelt.

2. Frakt- og leveringsvilkår

God lagerhåndtering og raske leveranser er Swevets målsetting. Vi velger aktivt speditør basert på ulike faktorer: postnummeret du angir før du går videre i kassen, stopptid før levering, beregnet leveringstid og lagerstatus.

Våre speditører i Norge er [Postnord](#) og [UPS](#).

Når vi mottar bestillingen din før kl. 13:00 på hverdager, sendes varen samme dag. Målet vårt er selvsagt alltid å gi deg best mulig service, og ved akutte bestillinger etter kl. 13:00 gjør vi vårt ytterste for å sende varen samme dag.

Ifølge speditøren leveres forsendelsen normalt til kunde to til fem (2-5) dager etter at den er sendt fra oss. Benyttes postombæring, tar det minst én dag til.

Swevet er ikke ansvarlig for tredjepart, for eksempel forsinket levering som skyldes speditøren.

Helligdager kan påvirke speditørens leveringsskjema. Hvis en helligdag faller midt i uken, må du kontakte kundeservice for å få mer informasjon om når du senest bør bestille for å få varen i tide.

2.1. Våre leveringsmåter

Kunder i Norge tilbys fraktfri levering ved ordreverdi over 1500 NOK eksklusiv mva.

Ved levering utenfor EU blir eventuelle tollgebyrer og fraktkostnader lagt til, og disse betales av kjøperen. Swevet er ikke ansvarlig for forsinkelser forårsaket av tollvesenet.

Fraktfrie bestillinger leveres kun som B2B parcel/pall (les mer om B2B parcel/pall under). Det betyr at fraktfritt ikke gjelder pakker som sendes via utleveringssted. Hvis du velger å hente pakken på et utleveringssted, eller hvis pakken blir sendt til et utleveringssted fordi du ikke har hatt mulighet til å ta imot den på angitt tidspunkt fra speditøren, så blir du belastet med et ekstra gebyr. Les mer om reglene for forsendelse til utleveringssted under.

Frakt blir lagt til ved ordreverdi under 1500 NOK eksklusiv mva. Fraktkostnaden er i så fall 99 NOK ekskl. mva.

Eventuelle restorder på det ordinære sortimentet leveres fraktfritt. Restordre sendes primært med neste ordinære ordre, eller fra Swevets lager på ukentlig basis.

Frakt blir alltid lagt til bestillingsvarer uansett ordreverdi. Fraktkostnaden avhenger av forsendelsens vekt og volum.

Et gebyr på 99 NOK ekskl. mva. blir lagt til alle bestillinger som skal leveres til et utleveringssted.

2.1.1. B2B pakke/pall (Business to Business)

Produktene leveres på dagtid til den adressen du har angitt ved bestilling. Før levering blir du varslet av speditøren på det telefonnummeret du har angitt på kjøpstidspunktet. Speditøren angir normalt et omtrentlig leveringstidspunkt på cirka 3–4 timer. En myndig person må motta og kvittere for forsendelsen, og vedkommende må også kunne vise legitimasjon. Vi kan dessverre ikke påvirke speditørens tider og kjøredager. I enkelte områder har speditøren kun hjemlevering visse dager i uken.

2.1.2. Levering uten kvittering

Alternativet «Levering uten kvittering» betyr at Postnord kan levere forsendelsen på angitt leveringsadresse uten at mottakeren er til stede og kvitterer personlig for leveransen. Hvis du bor i et område med postombæring, er dette et bra alternativ for å unngå leveringsforsinkelser.

«Levering uten kvittering» innebærer at Postnord, og eventuelle underleverandører som benyttes, fraskriver seg alt ansvar for varen i forbindelse med levering. Dersom mottakeren er til stede på leveringstidspunktet, kvitterer han/hun for leveransen på vanlig måte.

2.1.3. Levering til utleveringssted

Enkelte mindre produkter leveres til et utleveringssted i nærheten av leveringsadressen din. Varen blir levert til et av POSTNORDs eller PostNords utleveringssteder.

Du blir varslet via SMS eller brev når varen har ankommet og kan hentes på utleveringsstedet. Du kan da hente varen når det passer deg, men normalt innen 14 dager.

Du får mer informasjon i forbindelse med levering til utleveringsstedet. Varen kan kun hentes av den personen som er angitt som leveransemottaker. Når du henter varen, blir du bedt om å vise legitimasjon. Et gebyr på 39 NOK blir lagt til bestillinger som leveres til et utleveringssted.

2.2. Spore pakken

Når ordren er sendt fra vårt lager, mottar du en leveringsbekreftelse til e-postadressen din. I leveringsbekreftelsen er det en sporingslenke som du kan klikke på for å spore pakken.

Hvis du ikke har mottatt varsel om at pakken har ankommet, men ser via sporingslenken at pakken har ankommet et utleveringssted, kan du hente ut pakken ved hjelp av kolli-ID/sporingsnummer/løpenummer og legitimasjon.

2.3. Ikke mottatt forsendelse / «bomtur»

Hvis du ikke er tilgjengelig når forsendelsen skal losses, blir du debitert kostnadene som oppstår på grunn av bomtur. For uavhentede pakker på utleveringssted blir du debitert returfrakt i henhold til tabellen under «Angre bestillingen». Hvis kjølevarer blir ødelagt på grunn av bomtur, blir du også debitert varenes salgsverdi. Ansvar for leveransen overføres til deg som kunde når du mottar leveringsvarsel.

2.3.1. Terminalleie

Hvis du ikke kan motta hjemlevering innen tre (3) dager fra varsel, blir du debitert et ekstra administrasjonsgebyr på 265 NOK per dag og forsendelse.

2.4. Uavhentede pakker

Vi forbeholder oss retten til å debitere kostnader for håndtering i forbindelse med uavhentede pakker (returfrakt, ekspedisjonsgebyr osv.). Pakken oppbevares på utleveringsstedet i 14 dager før den returneres til oss. Vær derfor oppmerksom på at hvis du vil returnere varen, må du først hente pakken og deretter returnere den i henhold til Swevets returprosess.

2.5. Endring av leveringsadresse

Når varen er sendt fra lager, er det ikke mulig å endre leveringsadressen. Det er derfor viktig at du kontrollerer at leveringsadressen er helt korrekt før du gjennomfører en bestilling.

2.6. Leveringsforsinkelser

Leveringstider kan forlenges hvis det skjer uforutsette hendelser underveis. Denne ekstra tiden er ikke alltid med i beregnet leveringstid som vi angir på nettsiden. Swevet kompenserer ikke for slike leveringsforsinkelser.

Dersom vi ikke kan levere til avtalt tid, vil vi omgående, og i den grad det er mulig, informere kunden om årsaken til forsinkelsen og opplyse om ny leveringstid.

3. Kjøps-/betalingsvilkår

Alle priser er angitt i norske kroner. Eventuell fraktkostnad kommer i tillegg, se mer under frakt- og leveringsvilkår.

3.1. Priser

For bedriftskunder som har konto hos Swevet og dermed kan logge inn i nettbutikken, vises Swevets listepriiser eksklusiv mva., og disse prisene gjelder inntil videre. Noen av kundene våre har avtalte priser og rabatter, som er synlige for disse kundene når de er innlogget. Alle priser er angitt eksklusiv mva. for kunder som logger inn i nettbutikken.

Swevet forbeholder seg retten til å justere prisene omgående hvis innkjøpspriser eller andre forutsetninger endres, for eksempel valutakurser.

For noen produkter angis pris på forespørsel. Ring eller send en e-post til kundeservice, +47 23 65 13 60 eller kundeservice@swevet.no, for tilbud.

3.2. Produktbilder og produktinformasjon

Produktbildene på nettsiden gjengir ikke nødvendigvis varens utseende helt eksakt. Vi tar forbehold om eventuelle feil i produktinformasjonen, og vi forbeholder oss retten til å endre produktinformasjon og priser uten varsel på forhånd.

Swevet tar forbehold om eventuelle feil i produktinformasjon eller annet på nettsiden. Ved eventuelle feil forbeholder Swevet seg retten til å korrigere disse i ettertid. Vi tar forbehold om prisjusteringer, utsolgte varer, lagerdifferanser, tekniske problemer, endringer i tekniske spesifikasjoner og eventuelle trykkfeil på nettsiden eller i annonsene våre.

3.3. Faktura

For bedriftskunder gjelder faktura med betalingsvilkår 14 dager netto, med mindre annet er avtalt. Ved kapitalinvesteringer kan Swevet tilby finansiering gjennom leasingavtale.

Swevet forbeholder seg retten til ikke å selge veterinærspesifikke produkter til personer som ikke er veterinærer. Swevet har eiendomsrett til varen frem til full betaling er mottatt.

4. Bestilling

4.1. Slik bestiller du

Bestilling gjøres på vår nettside. Hvis du har spørsmål om hvordan du bestiller, er du velkommen til å ringe kundeservice på telefon +47 23 65 13 60 eller sende en e-post til kundeservice@swevet.no. Ved å bestille godtar du våre kjøpsvilkår, samt at navn og person- eller organisasjonsnummer registreres i vårt kunderegister. Kjøpsavtale inngås først når vi har bekreftet bestillingen ved å sende en ordrebekreftelse til den e-postadressen du har angitt. Vi forbeholder oss retten til å korrigere bestillinger hvis levering av en eller annen grunn ikke kan finne sted.

4.2. Legge til produkter i en bestilling som allerede er gjennomført

Du kan ikke legge til eller endre produkter i en bestilling som allerede er gjennomført; det vil i så fall bli betraktet som enten en ny bestilling eller en avbestilling (se punkt 4.3. Avbestilling under).

4.3. Avbestilling

Du kan avbestille varen før den er sendt fra vårt lager, deretter er det ikke mulig å avbestille. Bedriftskunder som har bestilt varer fra vårt spesialsortiment (såkalte bestillingsvarer), kan ikke angre bestillingen. Kontakt kundeservice hvis du har spørsmål om bestillingsvarer.

4.4. Angre en bestilling

For bedrifter gjelder avtaleloven og dermed ikke lov om angrerett.

5. Reklamasjon og retur

5.1. Retur – feilaktig, skadet eller ufullstendig levering

Swevet tilbyr en generøs returrett for å få kreditt eller ved justering av produkter solgt av Swevet. Kunder kan enkelt be om en retur, kreditt eller justering av antall produkter kjøpt direkte gjennom Swevet, og dette gjøres ved å kontakte vår kundeservice:

- Nettbutikkskjema: <https://www.swevet.se/kundtjanst/retur-reklamation/>
- Via e-post: kundtjanst@swevet.no

Før du sender tilbake et produkt kreves det en forhåndsgodkjenning fra Swevet. Dette er for å sikre rask og riktig behandling av saken din.

Du må varsle Swevet senest syv (7) virkedager etter mottak av bestillingen din angående alle varer som er skadet, mangler eller er feilplukket, ellers vil slike varer ikke være kvalifisert for retur og kreditt.

Hvis et legemiddel returneres, blir det destruert og debiteret kunden. Swevet debiterer også uavhentede pakker og pakker som ikke tas imot og sendes i retur av fraktselskapet til Swevet, samt pakker som sendes i retur på grunn av ufullstendig adresse fra kundens side.

Alle andre varer kan bare returneres hvis de kvalifiserer som salgbare produkter. Salgbart produkt er definert som produkt som: a) er i original, uendret, uåpnet emballasje med forseglinger intakt; b) er fri for merker, klistremerker og skader; (c) har minst 3 måneder igjen på en eventuell best før-dato; d) kan returneres og selges i samsvar med gjeldende lover og forskrifter på returtidspunktet; e) har blitt oppbevart, håndtert og sendt på riktig måte for ikke å påvirke kvaliteten på varene; f) ble kjøpt av deg direkte fra Swevet; og g) ikke på annen måte er kvalifisert som en ikke-returnerbar vare.

Unntak kan gjelde for spesifikke produsenters returretningslinjer, med forbehold for relevante gebyrer.

Swevet forbeholder seg retten til å avslå og nekte kreditt ved retur dersom produktet ikke oppfyller kravene i dette dokumentet ved inspeksjon. Swevet forbeholder seg retten til å destruere enhver vare som ikke er godkjent eller kvalifisert for retur, og vil ikke kreditere slike varer.

Ved retur eller reklamasjon via e-post må følgende opplysninger medfølge.

1. Ditt navn og kontaktinformasjon.
2. Antall og navn på produktene du vil returnere
3. En kort beskrivelse av hva reklamasjonen gjelder: om varen er mangelfull, skadet av andre årsaker enn transport eller er ufullstendig, og hva som i så fall mangler.
 - a. Hvis varen er defekt, trenger vi også, for å forenkle vurderingen, 3–5 bilder der skaden vises tydelig på minst ett av bildene. Sørg også for at hele produktet vises på et av bildene.
4. Ordrenummeret som er knyttet til varen du vil reklamere på. Du kan også legge ved en kopi av ordrebekreftelsen.

5.2. Transportskade – speditørens ansvar

Alle skader som oppstår under transport, skal reklameres direkte til speditøren. Hvis du ved mottak av leveransen oppdager at den har transportskade, enten på selve produktet eller emballasjen, ber vi deg melde fra om dette på stedet til speditøren ved å notere skaden på følgeseddelen før du kvitterer for leveransen.

Hvis du har fått varen levert under fullmakt (levering uten kvittering), bør du reklamere transportskaden direkte til speditøren ved å kontakte denne. Vær oppmerksom på at meldingsnummer/leveringsnummer må angis ved reklamasjon til speditøren.

Ta kontakt med Swevets kundeservice dersom varene dine blir transportskadet.

Hvis det har oppstått skade, kan du ikke bruke produktet. Det er også viktig at du tar vare på

emballasjen, slik at skaden kan undersøkes i forbindelse med reklamasjonsbehandlingen.

Andre spørsmål til speditørene våre kan besvares via deres egen kundeservice:

Postnord [Kundeservice](#)

UPS [Kundeservice](#)

5.3. Skjulte skader

Hvis du oppdager skader på leveransen din som du ikke kunne oppdage før du pakket ut varene, må du kontakte Swevet direkte via skjema eller e-post i henhold til instruksjonene i punkt 5.1. Vi vil da starte en etterforskning av hva som kan ha skjedd, og kommer tilbake til deg så snart etterforskningen er ferdig. Det er derfor viktig at du umiddelbart pakker ut og undersøker produktene nøye når du mottar leveransen.

5.4. Reklamasjon, ansvarsfraskrivelse og begrensning av garantier

Du bekrefter at Swevet kun er distributør og ikke produsent av produktene. Swevet garanterer derfor kun at Swevet vil overføre eiendomsretten til produktene.

Ovennevnte garanti utgjør den eneste og eksklusive garantien fra Swevet angående produkter. Swevet fraskriver seg uttrykkelig alle andre garantier, uttrykte eller underforståtte, inkludert alle garantier om salgbarhet, egnethet for et bestemt formål og kvalitet.

Swevets garanti gjelder kun dersom Swevet har mottatt full betaling for produktene.

Produsenten av produktene kan gi sin egen garanti. Alle slike garantier gis videre til deg i størst mulig grad. Swevet representerer eller garanterer ikke forekomsten eller omfanget av produsentens garantier.

Hvis du vil påberope deg en produktreklamasjon, følger du trinnene i 5.1.

5.5. Tilbakebetaling ved reklamasjon eller retur

Tilbakebetaling ved reklamasjon eller retur skjer gjennom en kreditnota på det godkjente reklamerte produktet og etter inspeksjon av produktet, og ved at det oppfyller kravene til kreditering i henhold til denne policyen.

6. Personopplysninger

I forbindelse med bestilling og/eller kontoregistrering godtar du at vi lagrer og bruker personopplysningene dine i virksomheten vår for å yte den servicen du kan forvente av oss. All behandling av personopplysninger skjer i henhold til svensk lov om apotekdata og personvernforordningen.

Personopplysningene dine brukes av www.swevet.com og våre samarbeidspartnere i forbindelse med betaling og levering. Vi garanterer at ingen informasjon om deg vil bli solgt eller videreformidlet til tredjepart. Les mer om hvordan vi behandler personopplysninger i vår personvernerklæring.

Vi forbeholder oss retten til å kansellere bestillinger som inneholder uriktige personopplysninger, eller dersom kunden har betalingsanmerkninger.

7. Kontakt Swevet

Swevet AB
Forskaregatan 1 D
SE-275 37 SJÖBO, SVERIGE

Org.nr. 556621-5843

Telefon: +47 23 65 13 60

E-post: kundeservice@swevet.no

Returadresse

Swevet AB
Forskaregatan 1 D
SE-275 37 SJÖBO, SVERIGE

Vi tar forbehold om eventuelle trykkfeil på nettsiden.