

# Köpvillkor för Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB

## Butikens köp- och leveransvillkor

Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB tillämpar såväl Konsumentköplagen som Distansavtalslagen. För att genomföra en beställning måste kund vara myndig, har rätt att företräda bolag, 18år, eller ha målsmans medgivande. Med kund avses en fysisk person, företag eller annan verksamhet.

**Vi levererar inom Sverige. Vid leverans utanför Sverige gäller särskilda villkor, kontakta kundservice för särskilda villkor avseende frakt, tull, osv.**

## Priser

Alla priser anges inklusive svensk moms. Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB reserverar sig för eventuella prisändringar och ändringar av design eller konstruktion som vi inte kan råda över.

## Beställningsvaror

Om produkten anges som beställningsvara i lagerstatusen, innebär det att vi inte har produkten i lager utan vi tar hem den inkom för dig och till din order när du beställer produkten. Leveranstiden kan variera beroende på beställd produkt. OBS! Inget öppet köp på beställningsvaror.

## Leveranstider

Vid beställning via webbshoppen erhålles orderbekräftelse via mail. Inkommande beställning via mail, telefon eller post besvaras med en skriftlig orderbekräftelse.

## Fraktsätt

Beroende på produkt och leverantör kan fraktsätt och leveransavgifter variera. Kontakta kundservice för information om just din produkt.

## Betalningssätt

Du kan betala med kort, Swish eller Klarna via vår webbhandel. Det går också bra att betala mot faktura. Hjälpmiddelsbolaget äger rätten att vid behov (främst större belopp) göra kreditprövning om produkten skall levereras innan förskottsbetalning är erlagd.

## Leveransförsening

Om leveransförsening av någon anledning uppstår kommer vi att kontakta dig. Givetvis kommer vi göra allt vi kan för att leverera din beställning så snabbt som möjligt. Du som kund har dock rätt att häva köp vid omfattande leveransförseningar.

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. Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB förbehåller sig rätten att friskriva sig från ersättning till kund vid sådana situationer eller vid leveransförsening.

## Garanti

Vi följer produkttillverkarens garantipolicy. Garantin skiljer sig åt beroende på produkt och leverantör, kontakta oss för vidare information hur det ser ut för just den produkt du tänkt beställa eller har köpt. Vi vill att alla våra kunder ska bli nöjda med sitt köp, om du får problem med en produkt kontakta oss.

## Ångerrätt / Öppet köp

Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB tillämpar Distansavtalslagen, det innebär att du som kund har rätt till 14 dagars returrätt. En produkt som är specialbeställd utifrån personliga önskemål eller behov, ändrad och anpassad ifrån originalutförande, omfattas av en begränsad ångerrätt.

På vissa produkter kan vi erbjuda öppet köp, fråga kundservice om detta är möjligt på just den produkt du avser att köpa.

Varan skall returneras i oförändrat skick och i originalemballaget. Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB förbehåller sig rätten att debitera kund om något skulle saknas eller är i skadat eller använt skick. Kunden står själv för returkostnaden. Returer som skickas mot postförskott löses ej ut.

Tänk på att madrasser, sängkläder och andra intima produkter inte omfattas av returrätt efter användning eller vi öppnat emballage.

Kontakta oss innan du skickar tillbaka produkten. Så snart vi har återfått varan så återbetalas dina pengar via önskad metod.

### Reklamation

Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB tillämpar Konsumentköplagen vid reklamationer. Därmed åtar vi oss att byta ut felaktiga eller trasiga produkter utan extra kostnad. Tänk på att inte lösa ut paket med synliga transportskadador som kan ha påverkat skicket på varan ni beställt. Gör iså fall en reklamation till leverantören direkt på utlämningsstället och kontakta oss.

### Outlösta paket

Om Du av någon anledning inte löser ut Ditt paket och det skickas tillbaka till Hjälpmiddelsbolaget får Du betala kostnaderna för en ny frakt.

### Reservation

Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB reserverar sig mot felaktigheter i innehåll och prislista på webbsidan.

### Cookies

Enligt lagen om elektronisk kommunikation, som trädde i kraft den 25 juli 2003, ska alla som besöker en webbplats meddelas om cookies används. När du besöker denna webbplats sparas cookies på din dator. Dessa cookies är s.k. sessionscookies och används för att hålla reda på din inloggning (om du är inloggad) och din kundkorg när du handlar. Sessionscookies lagras inte under en längre tid på din dator, utan försvinner när du stänger din webbläsare.

Om du inte accepterar användning av cookies kan du ställa in din webbläsare så att den automatiskt nekar cookies eller så att den informerar dig om en webbsida använder cookies. Om du stänger av cookies kommer du inte att kunna handla, eftersom kundkorgen och inloggningen kräver cookies för att fungera. Du kan däremot titta runt i butiken utan att ha cookies aktiverat.

# **Integritetspolicy för Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB**

**Den 25 maj 2018 infördes den nya dataskyddsförordningen i hela EU. De nya bestämmelserna som också kallas GDPR (General Data Protection Regulation) ersätter personuppgiftslagen (PUL) och skärper kraven på hur företag får behandla dina personuppgifter.**

Det är viktigt för oss på Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB att du har förtroende att låta oss hantera och lagra personuppgifter om dig, att du är medveten om att vi gör det på ett lagligt och pålitligt sätt och hur det går till. I denna integritetspolicy vill vi förklara hur vi samlar in och använder din personliga information. Den beskriver också vilka rättigheter du har och hur du kan använda dem.

## **Vad är en personuppgift och vad är behandling av personuppgifter?**

Personuppgifter är all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet. Till exempel kan bilder och ljudupptagningar som behandlas i en dator vara personuppgifter även om inga namn nämns. Krypterade uppgifter och olika slags elektroniska identiteter (exempelvis IP-nummer) är personuppgifter om de kan kopplas till fysiska personer.

Behandling av personuppgifter är allt som sker med personuppgifterna. Varje åtgärd som vidtas med personuppgifter utgör en behandling, oberoende av om den utförs automatiserat eller ej. Exempel på vanliga behandlingar är insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning, överföring och radering.

## **Vem är ansvarig för de personuppgifter vi behandlar?**

Personuppgiftsansvarig kallas den som bestämmer varför och hur personuppgifter ska behandlas. En personuppgiftsansvarig kan till exempel vara en kommun, myndighet, organisation eller ett företag.

Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB ansvarar för de personuppgifter vi lagrar

Organisationsnummer: 559156-8703

Brovägen 9, 182 76 Stocksund

## **Personuppgifter och hur vi hanterar dem**

Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av de uppgifter som vi samlar in och som du delar med oss. OBS! Företagsuppgifter kan bli personuppgifter för dig som har enskild firma.

## **Vilken typ av personuppgifter samlar vi in?**

De personuppgifter vi samlar in är uppgifter som rör våra kund- och leverantörsrelationer. Det är i huvudsak uppgifter som är kopplade till ditt köp – till exempel namn, adress, e-postadress, telefonnummer samt personnummer etc. Det kan även vara annan information som lämnats vid kontakter med oss.

## **Hur samlar vi in dina personuppgifter?**

De uppgifter vi har om dig är enbart de du själv lämnat till oss eller som vi samlat in från dig utifrån dina registreringar.

## **Hur får vi använda dina personuppgifter?**

För att behandla personuppgifter måste det finnas stöd i gällande dataskyddsreglering (GDPR), en så kallad rättslig grund. Det betyder att för att vår behandling av dina personuppgifter ska vara laglig, krävs det att den är nödvändig för att:

- 1) för att fullgöra ett avtal med dig eller
  - 2) för att fullgöra en för Hjälpmedelsbolaget i Norden AB rättslig förpliktelse.
- 
- 2) Behandlingen av dina personuppgifter får också göras:
    - 3) efter en intresseavvägning eller
    - 4) sedan du har lämnat ditt samtycke till just den behandlingen

## **Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

Vi sparar aldrig personuppgifter längre än vi behöver. Vissa personuppgifter slängs direkt, annan sparas olika lång tid beroende på vad uppgifterna ska användas till och våra skyldigheter enligt lag.

## **Vilka delar vi dina personuppgifter med?**

Inom olika områden anlitar Hjälpmedelsbolaget i Norden AB underleverantörer. Det innebär att även de kan behöva viss information om dig som kund. Vi kan komma att dela dina personuppgifter med dessa underleverantörer. Dessa parter har motsvarande skyldigheter gällande behandlingen av personuppgifter som du som kund avtalat med oss. Detta regleras i ett så kallat Personuppgiftsbiträdesavtal. Vi har personuppgiftsbiträden som hjälper oss med:

- IT-tjänster (företag som hanterar drift, teknisk support och underhåll av våra IT-lösningar).
- Betallösningar (kortinlösande företag, banker och andra betaltjänstleverantörer).
- Tillverkare och fraktbolag som sköter leveranser av varor

## **Hur skyddas dina personuppgifter?**

Vi använder IT-system för att skydda sekretessen och tillgången till dina personuppgifter. Vi har vidtagit särskilda säkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter mot olovlig eller obehörig behandling (exempelvis olovlig tillgång, förstörelse eller skada). Endast de personer som behöver behandla dina personuppgifter för att vi ska kunna uppfylla våra redovisade ändamål har tillgång till dem.

## **Vilka personuppgifter samlar vi in om dig och i vilket syfte?**

För att kunna tillhandahålla produkter, service och support behöver vi samla in, behandla och lagra dina personuppgifter. Nedan följer exempel på hur vi samlar in dina personuppgifter, för vilka ändamål vi behandlar dina personuppgifter och med stöd av vilken rättslig grund vi gör detta, samt hur länge dina personuppgifter finns sparade i våra system.

### **1. När du gör ett köp hos oss på Hjälpmedelsbolaget i Norden AB.**

Personuppgifter samlas in, behandlas och lagras då du genomför ett köp hos oss. Köp kan genomföras via vår webbutik, via telefon, via butik, via brev och via mail.

Vi lagrar och behandlar personuppgifterna i våra affärssystem för att kunna:

- fullfölja ditt köp
- fullfölja leveransen av varan med tillhörande avisering av leverans och kontakter vid eventuellt försenad leverans

- hantera returer och reklamationer
- fullfölja garantiåtagande mm

*De personuppgifter vi lagrar är:*

Namn, adress, postadress, telefonnummer, i förekommande fall ip-adress (vid order via webbutik), personnummer (vid företagsköp enskild firma eller kreditköp)

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:*

Köpeavtal och leveransavtal med kund samt garantiåtaganden

Personuppgifterna lagras i vårt affärssystem enligt bokföringslagen i 7 år, därefter även garantitid beroende på typ av produkt i upp till 15 år.

Personuppgifterna som inkommer via ordrar i webbutiken sparas även på e-handelsplattformen i 6 månader.

Personuppgifter som inkommit via mail och brev raderas då de är överförda i våra affärssystem.

### **Offert**

Offert med förekommande personuppgifter sparas i vårt affärssystem i 90 dagar.

### **Specialbeställningar**

Vid köp som går direkt via leverantör (specialbeställningar) blir leverantören ett Personuppgiftsbiträde. Personuppgifter förekommer då även via leverantörsfakturor samt i orderbekräftelser via mail. Leverantörsfakturorna sparas i enlighet med bokföringslagen i 7 år medan orderbekräftelser sparas i 2 år.

### **Ansökan om faktura**

Om du ansöker om att bli fakturakund sparas vi dina uppgifter i vårt affärssystem. Ansökningar via brev kastas omgående då uppgifterna är införda i affärssystemet. Ansökningar via mail eller pärm sparas i 2 år. Kreditkontroller sker via personuppgiftsbiträde.

## **2. Korrespondens via e-post**

Personuppgifter lagras och behandlas då du kontaktar oss, eller vi kontaktar dig via e-post. Vilka personuppgifter det gäller beror på i vilket ärende du kontaktar oss.

### **E-post gällande allmänna frågor**

*De personuppgifter vi lagrar är:* Namn, e-post, adress, telefonnummer

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:* Intresseavvägning

*Uppgifterna sparas:* På mailservr i 30 dagar

### **Orderbekräftelser/ordererkännande**

*De personuppgifter vi lagrar är:* Namn, e-post, adress, telefonnummer

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:* Köpe- och leveransavtal

*Uppgifterna sparas:* På mailservr 2 år

### **E-post gällande returhantering**

*De personuppgifter vi lagrar är:* Namn, e-post, adress, telefonnummer, kontonummer

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:* Fullfölja retur, återbetalning

*Uppgifterna sparas:* På mailservr och i pärm 180 dagar

### **E-post gällande reklamationer**

*De personuppgifter vi lagrar är:* Namn, e-post, adress, telefonnummer

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:* Fullfölja garantiåtagande  
*Uppgifterna sparas:* På mailserver i 2 år

### **3. När du registrerar dig i vår webbutik**

Personuppgifter behandlas och lagras föra att kunna skapa och administrera personliga sidor i vår webbutik för att till exempel:

- göra det möjligt att följa orderhistorik
- för att underlätta för kunden att skapa inköpslistor etc
- upprätthålla korrekt information

*De personuppgifter vi lagrar är:* Namn, adress, postadress, e-post, telefonnummer, lösenord, ip-adress

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:* Berättigat intresse

Personuppgifterna som registreras i webbutiken sparas på e-handelsplattformen tills du som kund väljer att avsluta ditt konto.

### **4. När du registrerar dig för abonnemang av vårt nyhetsbrev**

Personuppgifter behandlas och lagras för att kunna skicka information och nyheter via vårt nyhetsbrev

*De personuppgifter vi lagrar är:* Namn, e-post, postnummer

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:* Berättigat intresse

Personuppgifterna registreras via e-handelsplattformen och lagras hos ett personuppgiftsbiträde. Personuppgifterna sparas med möjlighet att omedelbart avsäga sig prenumerationen direkt i nyhetsbrevet eller via vår kundtjänst.

### **5. Leverantörsrelationer**

Personuppgifter samlas in, behandlas och lagras för att säkerställa och fullfölja de avtal vi har med våra leverantörer.

*De personuppgifter vi lagrar är:* Namn och e-post till kontaktpersoner

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:* Köpe- och leveransavtal samt berättigat intresse

Personuppgifterna lagras i vårt affärssystem samt på mailserver tills dess att leverantören meddelar ny kontaktperson eller önskan om att ta bort berörd kontaktperson. Personuppgifterna lagras i pärmar eller affärssystem i 7 år enligt bokföringslagen.

### **6. När du tackar ja till " Ja jag vill gärna ha nyheter och erbjudanden " vid köp**

Personuppgifter behandlas och lagras för att kunna skicka information och nyheter via vårt nyhetsbrev, SMS och direktmarknadsföring via telefon.

*De personuppgifter vi lagrar är:* Namn, e-post, telefonnummer, postnummer

*Laglig grund till personuppgiftsbehandlingen:* Berättigat intresse

Personuppgifterna registreras via e-handelsplattformen och lagras hos ett personuppgiftsbiträde. Personuppgifterna sparas med möjlighet att omedelbart avsäga sig prenumerationen direkt i nyhetsbrevet eller via vår kundtjänst.

### **Dina rättigheter**

Vill du veta mer om vilka personuppgifter vi behandlar om just dig får du gärna kontakta oss för att få tillgång till dina uppgifter. Vi har ett ansvar för att de personuppgifter vi behandlar är korrekta, men du som kund har också rätt att komplettera med uppgifter som saknas och som är relevanta.

### **Rätt till tillgång**

Du kan kostnadsfritt begära ett registerutdrag över vilka personuppgifter som finns registrerad om dig. Registerutdraget sänds till din hos oss registrerade adress.

### **Rätt till rättelse**

Vi har ett ansvar för att de personuppgifter vi behandlar är korrekta. Om du upptäcker felaktiga personuppgifter om dig har du rätt att begära att få dessa rättade.

### **Rätt till radering**

Personuppgifter sparas så länge du är kund hos Hjälpmiddelsbolaget i Norden AB som längst 15 år (garantiåtagande). Fakturauppgifter och fakturaunderlag sparas så länge det är nödvändigt enligt lag, t.ex. bokföringslagen.

Som kund har du rätt att utan dröjsmål få följande personuppgifter raderade om någon av följande förutsättningar gäller:

- Om uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de behandlats för.
- Om behandlingen grundar sig enbart på ditt samtycke och du återkallar detta.
- Om du motsätter dig behandling av personuppgifter som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än ditt intresse.
- Om personuppgifter inte har behandlats enligt regleringen.
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet.
- Om personuppgifter raderas, kommer vi att underrätta dem som vi har lämnat ut personuppgifter om dig till, om att denna radering har ägt rum.

### **Rätt till invändning**

Du har rätt att göra invändningar mot behandling av dina personuppgifter som vi utför med stöd av intresseavvägning. Du måste då specificera vilken behandling du invänder mot. Om vi anser att sådan behandling ändå ska ske, måste vi visa att det finns intressen som väger tyngre. Om personuppgifter behandlas för direkt marknadsföring har du alltid rätt att när som helst invända mot behandlingen.

### **Rätt till begränsning**

Du har rätt att begära en tillfällig begränsning av behandling av dina personuppgifter.

Behandlingen kan begränsas i följande situationer:

- När du anser att dina personuppgifter inte är korrekta och du därför har begärt rättelse hos oss. Du kan då begära att behandlingen av dina personuppgifter begränsas under tiden som utredningen pågår hos oss.
- När databehandlingen är olaglig men du motsätter dig att dina personuppgifter raderas och istället begär att användningen av dessa uppgifter begränsas.
- När du behöver dina personuppgifter för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, även om vi inte längre behöver dina personuppgifter för ändamålen med vår behandling.
- När du har invänt mot behandling av dina personuppgifter får vi fortsätta att behandla dina personuppgifter under den tid som kontrollen pågår.
- Om behandlingen av dina personuppgifter begränsas tillfälligt, kommer vi underrätta dem som vi

har lämnat ut  
den till, om att denna tillfälliga begränsning har ägt rum.

### **Rätt till dataportabilitet**

Du har rätt att få ut och på annat håll använda personuppgifter som du själv har lämnat till oss för att använda dem på annat håll. Detta gäller i de fall då du har lämnat ditt samtycke till databehandlingen eller om behandlingen behövs för att vi ska kunna tillhandahålla tjänster till dig enligt det avtal du har ingått med oss. Däremot har du inte rätt att flytta dina uppgifter om vi behandlar dessa på grund av intresseavvägning eller skyldighet enligt lag.

### **Klagomål och anmälan**

Om du anser att dina personuppgifter behandlas i strid med gällande regelverk, bör du anmäla det till oss på Hjälpmedelsbolaget i Norden AB snarast.

Om en personuppgiftsincident inträffar är vi skyldiga att anmäla det till Datainspektionen. En incident kan vara en händelse som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring av dina personuppgifter. Det kan också vara en händelse som leder till obehörig åtkomst av de behandlade personuppgifterna. Incidenten ska anmälas till Datainspektionen inom 72 timmar från det den upptäcks.

### **Kontaktuppgifter**

Personuppgiftsansvarig: Hjälpmedelsbolaget i Norden AB

Kontakt för att utöva dina rättigheter

### **Ändra godkännande av hur vi hanterar personuppgifter**

Du kan alltid återkalla dina samtycken genom att kontakta vår kundtjänst.  
Telefon: 0722-220404 eller via mail: [info@hjalpmedelsbolaget.com](mailto:info@hjalpmedelsbolaget.com)

### **Om du inte vill få nyhetsbrev eller säga upp nyhetsbrev**

Kontakta vår kundtjänst på telefon: 0722220404 eller via mail: [info@hjalpmedelsbolaget.com](mailto:info@hjalpmedelsbolaget.com)

### **Begära tillgång till personuppgifter**

Som privatperson har du rätt till att få information om vilken data vi behandlar om dig. Begäran görs skriftligt och ska undertecknas personligen samt innehålla uppgift om namn, adress, mobilnummer. Skicka begäran till:

Hjälpmedelsbolaget i Norden AB, Brovägen 9, 182 76 Stocksund. Kundenservice: 0722220404

Utdraget sänds till din hos oss registrerade adress inom en månad från det att ansökan inkommit till oss.

### **Begära rättelse av personuppgifter**

Kontakta vår kundtjänst på telefon: 0722220404 eller via mail: [info@hjalpmedelsbolaget.com](mailto:info@hjalpmedelsbolaget.com)

### **Begära radering av personuppgifter**

Kontakta vår kundtjänst på telefon: 0722220404 eller via mail: [info@hjalpmedelsbolaget.com](mailto:info@hjalpmedelsbolaget.com)

### **Invända till behandling av personuppgifter**

Kontakta vår kundtjänst på telefon: 0722220404 eller via mail: [info@hjalpmedelsbolaget.com](mailto:info@hjalpmedelsbolaget.com)

### **Rätt till dataportabilitet av personuppgifter**

Kontakta vår kundtjänst på telefon: 0722220404 eller via mail: [info@hjalpmedelsbolaget.com](mailto:info@hjalpmedelsbolaget.com)