

ALLMÄNNA KREDITVILLKOR FÖR FAKTURA OCH KONTO (DELBETALNING) PÅ ELLOS

Gäller från 2022-06-09

1 KREDITGIVARE. Ellos AB, org. nr 556044-0264, 501 86 Borås ("Ellos"), ett företag inom koncernen Ellos Group.

2 KREDITPRÖVNING. Sedvanlig kreditprövning samt kontroll mot eventuella övriga krediter inom Ellos Group-koncernen görs. När vi tar del av uppgifter från en extern databas ska detta generera en omfrågekopia. Detta brev kommer att skickas till dig från det kreditupplysningsföretag som vi samarbetar med, Creditsafe i Sverige AB, Fabriksgatan 7, 412 50 Göteborg ("Creditsafe"). Om vi inte får kontakt med Creditsafe vid köptillfället kommer en kreditupplysning att inhämtas från UC AB, 117 88 Stockholm ("UC") och då skickas omfrågedekopian från UC. Att en kreditupplysning inhämtats visas endast för den som beställt upplysningen och för den som är omfrågad. Om du nekas kredit, har du rätt att erhålla information om anledningen därtill.

3 KREDITGRÄNSER. Din ansökan om faktura/konto avser normalt en kredit på 10 000 kronor. Ellos förbehåller sig rätten att begränsa kreditbeloppet. Förutsatt att betalning sköts kan Ellos, om inte annat överenskommes, stegvis höja krediten upp till den angivna kreditgränsen utan förnyad ansökan. Vid order, där order tillsammans med eventuellt tidigare saldo överstiger 10 000 kronor, kan en högre kreditgräns beviljas. Ellos förbehåller sig även rätten att sänka en tidigare beviljad kredit.

4 BETALNING MOT FAKTURA – UNDERRÄTTELSE OM ÖVERLÅTELSE.

4.1 Underrättelse om överlåtelse. Samtliga rättigheter enligt denna faktura har överlåtits från Ellos till Resurs Bank Aktiebolag (publ), org. nr 516401-0208, Ekslingan 9, 254 67 Helsingborg. Betalning med befriande verkan av kapitalbelopp, ränta och avgifter kan därför endast ske till Resurs Bank Aktiebolag (publ) eller till Resurs Bank Aktiebolags (publ) samarbetspartner Trustly Group AB, org.nr 556754-8655 i enlighet med Resurs Bank Aktiebolags (publ) anvisningar. Genom att ansöka om betalning via faktura bekräftar jag att jag informerats om överlåtelsen. Jag medger vidare att Resurs Bank Aktiebolag (publ) får ta del av samtliga kontoavtalsvillkor och övrig information rörande mig som registrerats i Ellos system.

4.2 Särskilt om betalning mot faktura. Du får fakturan i mitten av månaden. Betalning ska ske i så god tid att betalningen bokförts på anvisat Resurs Bank tillhörigt bank-, plusgiro eller bankkonto "oss tillhanda" senast den sista helgfria vardagen i månaden. En faktureringsavgift på 29 kronor tillkommer. Om betalning sker enligt villkoren tillkommer inga ytterligare avgifter. Om betalning inte sker i rätt tid, påförs en påminnelseavgift enligt *Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.* Om du väljer att delbetala fakturabeloppet, eller om betalning helt uteblir, överförs resterande belopp automatiskt till ett konto enligt villkoren nedan. Du har givetvis rätt att betala fakturan i förtid utan extra kostnad.

5 BETALNING MOT KONTO (DELBETALNING) – UNDERRÄTTELSE OM ÖVERLÅTELSE.

5.1 Underrättelse om överlåtelse. Samtliga rättigheter enligt detta kontoavtal har överlåtits från Ellos till Resurs Bank Aktiebolag (publ), org. nr 516401-0208, Ekslingan 9, 254 67 Helsingborg. Betalning med befriande verkan av kapitalbelopp, ränta och avgifter hänförliga till kontoavtalet kan därför endast ske till Resurs Bank Aktiebolag (publ) eller till Resurs Bank Aktiebolags (publ) samarbetspartner Trustly Group AB, org.nr 556754-8655 i enlighet med Resurs Bank Aktiebolags (publ) anvisningar. Genom att ansöka om konto bekräftar jag att jag informerats om överlåtelsen. Jag medger vidare att Resurs Bank Aktiebolag (publ) får ta del av samtliga kontoavtalsvillkor och övrig information rörande mig som registrerats i Ellos system.

5.2 Särskilt om betalning mot konto. Om du väljer att betala mindre än hela fakturabeloppet eller om du väljer att betala med konto godkänner du att ingå delbetalning med Resurs Bank och därmed kommer din skuld att överföras till ett konto. Detta innebär att du kan dela upp betalningen av skulden på kontot på upp till 36 månader. Det lägsta godkända belopp du ska betala framgår av fakturan, som du får varje månad via e-post och SMS till de kontaktuppgifter som du angav vid köpet. Du kan även se och ladda ner din faktura på www.ellos.se. Fakturan går att få via brev mot en avgift. Den första delbetalningen skall erläggas senast på fakturans förfallodag. Totalbelopp blir således det kreditbelopp med tillägg för ränta och avgifter enligt punkten 5.3 nedan. Betalningsansvar åligger den som ansökt om och beviljats konto. Betalningsfria månader kan förekomma och i så fall anges det direkt på faktura. Räntan för den betalningsfria månaden läggs till skulden och utnyttjandet av betalningsfri månad förlänger återbetalningstiden. Om betalning inte sker i rätt tid är hela skulden förfallen till betalning om 1) kredittagaren sedan mer än en månad är i dröjsmål med en betalning och förfallet belopp uppgår till mer än tio procent av skulden, 2) kredittagaren sedan mer än en månad är i dröjsmål med två eller fler betalningar, vilka förfallit vid olika tidpunkter och förfallet belopp uppgår till mer än fem procent av skulden, 3) kredittagaren på något annat sätt är i väsentligt dröjsmål med betalningen, eller 4) det står klart att kredittagaren genom att avvika, skaffa undan egendom eller förfara på något annat sätt undandrar sig från att betala sin skuld. Om betalning inte sker i rätt tid, påförs en påminnelseavgift enligt *Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.* Vidare debiteras kostnader för eventuella inkassoåtgärder enligt samma lag och upplupen ränta/avgift kapitaliseras. Du har givetvis rätt att helt eller delvis betala kontot i förtid utan extra kostnad. Du har även rätt att säga upp krediten.

5.3 Ränta och kostnader vid betalning mot konto. Faktura via elektronisk kommunikationstjänst som SMS och e-post är 0 kr. Om du har valt att få fakturan skickad till dig via post så debiteras en avgift om 19 kr. Årlig ränta* om f.n. 21,24 % beräknas på kontoskulden den sista i månaden, plus limitränta* 4,8 % på din kredit. Minimiräntan är 19,90 kronor per månad. Vid köp debiteras ränta från fakturadatum. Rörlig årsränta* uppgår till 26,0 %. Beviljas du en högre kredit påverkas räntan bara om du utnyttjar den högre krediten. Den effektiva räntan* på 6 000 kronor blir 29,4 %. Ränteändringar kan ske p.g.a. kreditpolitiska beslut, ändrade upplåningskostnader eller andra kostnader uppkomna efter nedan angivet datum, som inte skäligen kunde förutses när avtalet ingicks. Räntan är avdragsgill i din deklaration.

Exempel: Vid ett kreditbelopp/köp för 4 000 kr med en rörlig årsränta om 26,0 % och en delbetalningstid om 12 månader uppgår den effektiva räntan till 29,4 %. Det ordinarie månadsbeloppet att betala blir 390 kr och det sammanlagda beloppet att betala blir 4 680 kr.

5.4 Avslut av konto. Avtalet gäller tillsvidare. Såväl du som Ellos har rätt att bestämma att kontot ska avslutas. Du kan säga upp avtalet till omedelbart upphörande. Uppsägning av Ellos ska ske senast två månader i förväg. Observera att kontot inte avslutas med automatik utan att det kräver att det sägs upp av dig eller av Ellos.

Ellos får dock säga upp avtalet med omedelbar verkan om;

- 1) det finns outnyttjat kreditutrymme och om det är skäligt (t.ex. då du inte längre anses ha betalningsförmåga för krediten),
- 2) du väsentligen åsidosatt dessa villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för kontot,
- 3) du avlider, försätts i konkurs, inleder skuldsanering eller om förvaltare förordnas.
- 4) du varit ohederlig mot Ellos,
- 5) misstanke finns om penningtvätt eller finansiering av terrorism, eller
- 6) misstanke finns om att Ellos tjänster eller produkter kommer att användas för eller i samband med brottslig verksamhet eller i övrigt i strid med gällande rätt eller på annat sätt som kan orsaka skada för Ellos, Resurs Bank eller annan.

Finns särskilda skäl behöver underrättelse inte göras i förväg, t.ex. vid missbruk av krediten och vid misstanke om brott.

När avtalet upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda kontot för nya köp. Vid var tid gällande kontovillkor gäller i tillämpliga delar för den skuld som belastar kontot. Detta innebär att du är betalningsskyldig för köp som genomförs innan kontot sagts upp men som debiteras kontot först efter uppsägningstidpunkten.

6 ÄNDRADE FÖRHÅLLANDEN. Ändring av namn, adress, e-postadress eller telefonnummer ska anmälas till Ellos.

7 ELLOS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER. Ellos Group AB, org. nr 556217-1925, med adress Ödesgårdsgatan 6, 501 86 Borås, Sverige ("Ellos") är ansvarig för behandlingen av dina personuppgifter du lämnar till oss såsom namn, adress, personnummer, mobil- och telefonnummer samt e-postadress. Vi kommer att behandla dina personuppgifter för att kunna administrera din kreditansökan och ditt faktura/kontoavtal, dina inköp, för marknadsföringsändamål genom bland annat elektroniska kommunikationstjänster samt för att kunna utveckla våra produkter och tjänster. Dina personuppgifter kan även komma att lämnas ut till och behandlas av vårt moderbolag Ellos Group AB och dess dotterbolag ingående i Ellos Group-koncernen samt av våra samarbetspartners för de ovan angivna ändamålen.

Dina personuppgifter kan komma att lämnas ut till och behandlas av vårt moderbolag Ellos Group AB och dess dotterbolag ingående i Ellos Group-koncernen. Ellos kan även komma att lämna ut dina personuppgifter till tjänsteleverantörer som behandlar personuppgifter för vår räkning, så kallade personuppgiftsbiträden. Dina personuppgifter kan även komma att behandlas av våra samarbetspartners. Vi har avtal med våra personuppgiftsbiträden som säkerställer att de behandlar dina personuppgifter i enlighet med denna personuppgiftspolicy och våra instruktioner. Som exempel på tredje part som vi lämnar ut dina personuppgifter till kan nämnas speditörer i samband med leverans av varor. Ellos kan komma att lämna ut dina personuppgifter till myndigheter som kräver att Ellos lämnar ut sådana personuppgifter. Ellos kan även komma att dela dina personuppgifter för att tillåta en fusion, ett förvärv eller en försäljning av alla, eller delar av, Ellos tillgångar.

Du har som kund rätt att efter begäran till oss via vår angivna adress eller dpo@ellosgroup.se få information om vilka personuppgifter som vi har registrerat om dig och hur dessa uppgifter används. Du har även rätt att begära att vi rättar eller tar bort felaktiga uppgifter om dig. För ytterligare information om vår personuppgiftsbehandling vänligen se vår Personuppgiftspolicy under Allmänna Villkor.

8 RESURS BANK BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER. I samband med att samtliga rättigheter i enlighet med fakturan/kontoavtalet överläts från Ellos till Resurs Bank enligt punkten 4.1 och 5.1 ovan ansvarar Resurs Bank för bankens behandling av de personuppgifter som du lämnat till Ellos i enlighet med punkten 7 ovan. Det huvudsakliga ändamålet med Resurs Banks behandling av personuppgifterna är att administrera din faktura/ditt konto och dina betalningar. Personuppgifterna kommer att lagras i enlighet med gällande rätt så länge fordringsförhållandet består och därefter i högst tio (10) år.

Behandling av personuppgifter sker också för att Resurs Bank ska kunna uppfylla sina förpliktelser enligt gällande rätt (t.e.x lag, myndighetsförfattning och/eller myndighetsbeslut. Personuppgifterna kommer att lagras så länge det finns rätt eller skyldighet härför enligt respektive lag/myndighetsförfattning och/eller myndighetsbeslut.

Exempel på sådan behandling av personuppgifter är;

- i. att uppfylla kraven enligt bokföringslagstiftningen,
- ii. att uppfylla kraven enligt penningtvättslagen,
- iii. kontroll av personuppgifterna mot sanktionslistor som Resurs Bank enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldig eller har rätt att tillämpa i syfte att säkerställa att inte bristande förutsättningar föreligger för att genomföra vissa banktjänster,
- iv. rapportering till Skatteverket, Polismyndigheten, Kronofogden, Finansinspektionen och andra myndigheter, såväl svenska som utländska,
- v. att uppfylla lagstiftning angående riskhantering. Med riskhantering avses även behandling av uppgifter om kredittagare och krediter för kvalitetsbedömning av krediter för kapitaltäckningsändamål, eller
- vi. för att uppfylla lagstiftning angående betaltjänster.

Personuppgifter behandlas också inom ramen för Resurs Banks berättigade intresse för marknads- och kundanalyser som utgör underlag för marknadsföring och metod- och affärsutveckling. Personuppgifter kan vidare behandlas som underlag för finansiell rådgivning. Personuppgifterna kan, om du inte har begärt direktreklamspärr (se avsnitt nedan), komma att användas till att rikta direktreklam och erbjudanden till dig. Personuppgifterna kommer att lagras i enlighet med gällande lagstiftning.

Behandling av personuppgifterna kan, inom ramen för gällande regler om banksekretess, ske av bolag i koncernen och av företag som koncernen samarbetar med för att utföra sina tjänster. I vissa fall kan Resurs Bank komma att överföra personuppgifter till land utanför EU och EES (sk tredjeland) samt till utländska organisationer. I sådant fall skyddas alltid dina personuppgifter genom att kommissionen tagit beslut om adekvat skyddsnivå eller andra lämpliga skyddsåtgärder som sanktionerats av kommissionen.

Du har rätt att få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas av Resurs bank (sk. registerutdrag). Du har också rätt att:

- i. begära rättelse av felaktig eller ofullständig uppgift,
- ii. begära radering eller begränsning av behandlingen av personuppgifter,
- iii. invända mot behandlingen / motsätta dig att behandlingen görs,
- iv. under vissa förutsättningar få ut de personuppgifter från Resurs Bank som du själv har till Resurs Bank och rätt att få dessa överförda direkt till annan personuppgiftsansvarig om det är tekniskt möjligt (dataportabilitet). Detta gäller enbart uppgifter som Resurs Bank behandlar med stöd av avtal eller samtycke.

Du kan vända dig till Resurs Bank för att begära spärr mot direktmarknadsföring (sk. direktreklamspärr). Du har också rätt att i vissa fall motsätta dig profilering (med profilering avses automatisk behandling av personuppgifter som används för att bedöma vissa personliga egenskaper hos en fysisk person, t.ex. för att analysera eller förutsäga denna fysiska persons arbetsprestationer, ekonomiska situation, hälsa, personliga preferenser, intressen, pålitlighet, beteende, vistelseort). Du kan även vända dig till Datainspektionen med klagomål.

Vid frågor om Resurs Banks personuppgiftsbehandling eller för mer information om hur Resurs Bank behandlar kunders personuppgifter, se Resurs Banks webbplats resursbank.se. Du kan också kontakta Resurs Banks kundservice på 0771-11 22 33.

9 MEDDELANDEN OCH KOMMUNIKATION. Information och meddelanden, inkl. fakturor och kontoutdrag ("Meddelanden", lämnas skriftligen av Ellos. Om du använder en elektronisk kommunikationstjänst eller du kan kontrollera faktura/konto via Internet eller du har registrerat mobilnummer eller e-postadress kan Ellos lämna Meddeladen via de kanalerna. Du anses ha fått del av Meddelanden så snart den gjorts tillgänglig för dig på något av de ovan angivna sätten om du inte uttryckligen begärt att få Meddelanden till din folkbokföringsadress.

10 VILLKORSÄNDRING. Ellos har rätt att ändra villkoren utan att i förväg inhämta ditt godkännande. Sådan ändring träder i kraft två månader efter det att du underrättats om densamma. Om du inte godkänner ändringen får du omedelbart säga upp avtalet före den dag då ändringarna träder ikraft till Ellos på ovan nämnd adress eller e-post customerservice@ellos.se. Om uppsägning inte görs anses du ha godkänt ändringarna.

11 ÅNGERRÄTT. Du har rätt att säga upp avtalet inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks. Det gör du genom att skicka ett meddelande om detta till Ellos på ovan nämnd adress eller e-post customerservice@ellos.se. Du ska sedan inom 30 dagar från att du lämnat meddelande om att du vill utnyttja din ångerrätt, återsända den vara som krediten avser eller, om du vill behålla varan, slutbetala krediten inklusive upplupen ränta och eventuella avgifter.

*) Räntenivå och villkorsdatum 2020-03-09

STANDARDISERAD EUROPEISK KONSUMENTKREDITINFORMATION (SEKKI) PÅ ELLOS

1. KREDITGIVARENS NAMN OCH KONTAKTUPPGIFTER

Kreditgivare	Ellos AB ("Ellos")
Organisationsnummer	556044-0264
Adress	Ödegårdsgatan 6, 504 64 Borås
Telefon	033-33 000
Webbadress	www.ellos.se
E-post	customerservice@ellos.se

2. BESKRIVNING AV HUVUDDRAGEN I KREDITPRODUKTEN

Typ av kredit	En löpande kontokredit
Det sammanlagda kreditbeloppet	Normalt ett kreditbelopp på 10 000 kronor. Vi kan vid en högre order godkänna en högre kredit, men förbehåller oss rätten att begränsa kreditbeloppet från start, se villkoren, punkt 3
Villkoren för kreditutnyttjandet	Du kan använda din kredit för att handla hos Ellos
Kreditavtalets löptid	Kreditavtalet löper tills vidare
Avbetalningar och, i förekommande fall, i vilken ordning dessa ska fördelas	Om du väljer att delbetala fakturabeloppet, eller om betalning helt uteblir, överförs resterande belopp automatiskt till ett konto. Detta innebär att du kan dela upp betalningen av skulden på kontot på upp till 36 månader. Lägsta betalning är 1/24 av skulden. Avräkning sker i följande ordning: kostnader, avgifter, ränta och därefter kapital. Äldre fordringar betalas före senare.
Det totala belopp som du ska betala	Det totala belopp som du ska betala framgår av fakturan som skickas till dig varje månad. Det totala belopp som ska betalas beror på beviljat och utnyttjat kreditutrymme samt hur du väljer att lägga upp din delbetalning.

3. KREDITKOSTNADER

Kreditränta eller i tillämpliga fall de olika krediträntor som gäller för kreditavtalet	Årlig ränta om f.n. 21,24 % debiteras konton månadsvis och beräknas på den totala kontoskulden den sista i månaden, plus limitränta 4,8 % på din kredit, dock lägst 19,90 kronor tillsammans. Rörlig årsränta uppgår f.n. till 26,0 %.
Effektiv årsränta	Effektiv ränta för ditt kreditavtal är 29,4 % baserat på ett representativt exempel vid köp av varor för 10 000 kr som delbetalas under 12 månader och där varje delbelopp är 955 kr. Totalkostnad är 11 458 kr. Uppgift om effektiv ränta förutsätter att rörlig ränta är oförändrad under delbetalningsperioden. Andra sätt att utnyttja krediten kan leda till såväl en högre som lägre effektiv ränta. Den effektiva räntan är beräknad i enlighet med Konsumentverkets allmänna råd om konsumentkrediter.
Är det, för att erhålla krediten eller för att erhålla den enligt villkoren i marknadsföringen, obligatoriskt att ingå avtal om – en försäkring som säkrar krediten, eller – någon annan kompletterande tjänst?	Nej Nej
Härtill hörande kostnader	Krediträntan tillkommer på ett konto. Faktura via elektronisk kommunikationstjänst som SMS och e-post: 0 kr
Andra kostnader i samband med kreditavtalet	Fakturaavgift för faktura via brev: 19 kr
Villkor för att ändra de ovan nämnda kostnaderna i samband med kreditavtalet	Rörlig ränta får ändras till din nackdel i den utsträckning som det motiveras av kreditpolitiska beslut, ändrade upplåningskostnader för Ellos eller andra kostnadsförändringar som Ellos inte skäligen kunde förutse när krediten lämnades. Ellos underrättar dig om ändrad rörlig räntesats innan ändringen börjar gälla.
Kostnader i samband med försenade betalningar	Om betalning inte sker i rätt tid påförs en lagstadgad påminnelseavgift i tillägg till avtalad ränta. Överlämnas fordran för inkassering tillkommer lagstadgade inkassokostnader. Utestående ränta kapitaliseras (läggs på totalskulden) månatligen.

4. ANDRA VIKTIGA RÄTTSLIGA ASPEKTER

Ängerrätt, du har rätt att frånträda kreditavtalet inom 14 kalenderdagar?	Ja
Förtidsåterbetalning, kan hela eller delar av krediten återbetalas i förtid när som helst	Ja. Ellos har dock rätt till ersättning för den ränta som uppkommit innan förtidsbetalning sker.
Sökning i en databas	Kreditprövning sker mot interna register inom Ellos Group-koncernen, Resurs Bank och hos externa kreditupplysningsföretag. Om kreditansökan nekas vid kontroll mot externt upplysningsföretag har du som konsument rätt att veta grunderna samt vilken databas som använts.

Rätt att få utkast till ett kreditavtal	Du kan när som helst och utan tilläggskostnader få ett exemplar av gällande villkor. Kontakta Ellos kundtjänst på 033-33 000
Den tid kreditgivaren är bunden av skyldigheterna som uppkommit innan avtalet ingåtts.	Dessa uppgifter är beräknade 2020-03-09 och gäller tills vidare under förutsättning att Ellos inte gjort någon ränteändring innan kreditavtalet ingåtts.

5. Ytterligare information när det gäller distansförsäljning av finansiella tjänster

a) Beträffande kreditgivaren	
Registrering	Ellos AB är registrerat hos Bolagsverket med organisationsnummer 556044-0264
Den berörda tillsynsmyndigheten	Ellos AB står under Konsumentverkets tillsyn avseende kreditgivningen.
b) Beträffande kreditavtalet	
Utnyttjande av ångerrätten	Du har rätt att frånträda kreditavtalet genom att lämna eller sända ett meddelande om detta till Ellos inom 14 dagar från den dag då kreditavtalet ingicks, eller från den dag då du får del av avtalsvillkor och övrig information om detta sker vid ett senare tillfälle än vid avtalets ingående. Du ska snarast och senast inom 30 dagar från den dag då du lämnade eller sände ditt meddelande om att avtalet frånträds betala tillbaka hela kreditbeloppet med tillägg för upplupen ränta. Ränta ska utgå från den dag du fick tillgång till krediten till och med den dag den återbetalades till Ellos. Om du utnyttjar din ångerrätt beträffande kreditavtalet är du inte heller bunden vid ett anknytande avtal om tjänst som tecknats med anledning av kreditavtalet t.ex. betalskyddsförsäkring. Du svarar dock för att utge vederlag för den tid tjänsten nyttjats och kostnader som redan uppstått, t.ex. en upplupen premie.
Den lagstiftning som kreditgivaren använt som grundavtal för att upprätta förbindelser med dig innan kreditavtalet ingicks.	Svensk lag
Klausul om tillämplig lagstiftning för kreditavtalet och/eller behörig domstol	Svensk rätt och svensk domstol ifall du inte själv lämnat saken för en domstol i en annan stat inom det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.
Språkordning	Information och avtalsvillkor lämnas på svenska. All kommunikation sker på svenska.
c) Beträffande prövning	
Förekomst av och tillgång till en mekanism för klagomål och prövning utanför domstol	Klagomål bör i första hand framföras till kundservice. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig på Ellos via brev till Ellos Group AB, Klagomålsansvarig, 501 86 Borås eller via e-post till klagomal@ellos.se Vid tvist med Ellos har du även möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden som är en nämnd för alternativ tvistlösning, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Ellos åtar sig att medverka i Allmänna Reklamationsnämndens behandling av tvisten.