

Allmänna villkor

Vi som tillhandahåller sajten www.stayhard.se är Stayhard AB, org. nr 556713-8077, 501 10 Borås, Sverige ("Stayhard"). Med benämningarna "vi, våra, vårt och oss" nedan avses Stayhard.

För att kunna registrera ett användarkonto hos oss eller för att kunna köpa produkt(er) genom vår sajt måste du vara 18 år. Om du är under 18 år måste du ha målsmans godkännande. För att registrera dig för nyhetsbrev ska du vara över 16 år. Genom köp av produkt(er) ur vårt sortiment, registrering av användarkonto hos oss, användande av några av våra tjänster på vår sajt och/eller användande av någon av våra mobiltelefonapplikationer godkänner du våra vid var tid gällande Allmänna villkor och intygar därmed att de uppgifter som du lämnar om dig själv är riktiga.

Vi förbehåller oss rätten att ändra dessa villkor om skäl för detta föreligger, utan att meddela dig på förhand. Den version av villkoren som du godkänner vid din beställning gäller för ditt köp.

Företagsinformation

Telefon: 020-55 45 00

E-postadress kundservice: customerservice@stayhard.se

Öppettider kundservice: Måndag till fredag: 7:30 - 21:00. Lördag: 9:00 - 17:00. Söndag: 9:00 - 21:00. Helgdag: 9-17:00 eller stängt

Kontaktformulär samt våra vanligaste frågor och svar finner du i vår [FAQ](#)

Adress kundservice och för returer: Stayhard AB , 501 84 Borås, Sverige

Besöksadress kontor: Ödegårdsgatan 6, 504 64 Borås, Sverige

Organisationsnummer: 556713-8077

Priser & avgifter

Våra priser och avgifter kan ändras av omständigheter som vi inte råder över, till exempel väsentligt ändrade råvarupriser, valutaförändringar eller ändrad moms. I alla priser ingår moms om 25 %. Om momsen ändras förbehåller vi oss rätten att justera våra priser och avgifter med motsvarande belopp.

Fraktavgifter

Fri frakt gäller för normalpaket över nedan angivet belopp. För normalpaket med lägre ordervärde debiteras fraktavgift. Vi erbjuder i många fall även tilläggstjänster för din bekvämlighet. I kassan visas vilka leveransalternativ och vilka leveranstider som erbjuds för just din beställning, baserat på typ av vara och var du bor. Se aktuella priser nedan.

Fraktavgift normalpaket för order över 499 SEK (efter avdrag för ev. rabatter) **0 SEK**

Fraktavgift normalpaket för order mellan 1-499 SEK (efter avdrag för ev. rabatter) **39 SEK**

Express Hem normalpaket (tilläggsavgift) **+59 SEK**

Hemleverans normalpaket (tilläggsavgift) **+79 SEK**

Returavgift **0 SEK**

Avgift för outlösta paket **150 SEK**

Betalsätt

Vi använder Elpy som betallösning när du handlar hos oss. Elpy är ett varumärke som, likt Stayhard, tillhör koncernen Ellos Group. Elpy är ett samarbete mellan Resursbank och Ellos Group med syfte att möjliggöra enkla betalningar för koncernens samtliga bolag i en och samma tjänst. Du väljer själv hur du vill betala din order och hanterar enkelt dina betalningar på elpy.com. I samband med ansökan om betalning genom faktura eller konto hos oss, görs en kreditprövning för att värdera din betalningsförmåga. En bekräftelse skickas därefter från det kreditupplysningsföretag som vi samarbetar med. Vid order överstigande din tidigare beviljade köpgräns kan en högre sådan beviljas, vilket genererar en omfrågekopia. Vi erbjuder dessa betal sätt:

Kort

När du väljer betal sätt Kort betalar du med ditt betalkort direkt i kassan. Vi använder oss av 3D Secure och krypterar alltid ditt kortnummer vilket gör ditt köp säkert. Vi accepterar Visa och Mastercard. Debitering sker direkt vid köptillfället. Vid en eventuell retur sker återbetalning till det betalkort du använt vid din betalning.

Faktura – Betala om 14 dagar

Få hem dina varor först och betala sen. Med vår avgiftsfria 14-dagars faktura blir ditt köp enkelt, och detta betal sätt medför inga extra kostnader

för dig. Om du har valt att betala ditt köp med 14-dagars faktura och inte vill betala på förfallodagen, kan du logga in på elpy.com och mot en mindre kostnad, välja att flytta fram betaldagen antingen 10 eller 30 dagar genom att klicka på "Betaltalningsalternativ". Om fakturan inte betalas i tid debiteras en påminnelseavgift. Om betalning helt uteblir, överförs fakturabeloppet automatiskt till betalsätt Delbetalningskonto, se nedan för beskrivning. Fakturan skickas digitalt via mail och sms. För mer information om 14-dagars faktura, vänligen se [Villkor för faktura](#).

Månadsfaktura - Beta i slutet av månaden

Med betalsätt Månadsfaktura betalar du i slutet av månaden för en administrationsavgift på 29 SEK. Du får endast en faktura per månad oavsett om du gjort ett eller flera köp under fakturaperioden, som löper ungefär från mitten av en månad till mitten av nästa. Görs ditt köp precis i början av ny fakturaperiod, kan det därav dröja tills nästkommande månad innan du får fakturan. Om fakturan inte betalas i tid debiteras en påminnelseavgift. Om betalning helt uteblir överförs fakturabeloppet automatiskt till betalsätt Delbetalningskonto, se nedan för beskrivning. Fakturan skickas digitalt via mail och sms. För mer information om betalsätt Månadsfaktura, vänligen se [Villkor för faktura](#).

Delbetalningskonto - Dela upp betalningen av din order

Genom att välja betalsätt Delbetalningskonto kan du dela upp betalningen i upp till 36 månader. Du kan välja att betala ett valfritt belopp, och du betalar ditt köp i en takt som passar dig. Du kan samla alla dina Elpy-köp på samma konto. En administrationsavgift på 29 SEK per månad debiteras. Effektiv årsränta är för närvarande 29,91% och nominell årsränta uppgår till 20,28%. Fakturan skickas digitalt via mail och sms. För mer information om betalsätt Delbetalningskonto vänligen se [Villkor för konto](#).

Leveranssätt

I kassan visas de leveransalternativ som erbjuds för din beställning, dessa varierar beroende på typ av vara samt var du bor. Gör dina val av leveransmetod och säkerställ att dina kontaktuppgifter och adress är korrekta innan du godkänner ordern, då dessa inte går att korrigera när ordern är lagd. Om din beställning delas upp i flera leveranser debiteras endast en fraktavgift. Vid leveransförsening av väsentlig betydelse kan köpet hävas. Vi har följande leveranssätt:

Normalpaket

Levereras direkt till din brevlåda som varubrev, eller skickas till ditt postombud. Fri frakt gäller beställningar över 499 SEK efter avdrag för ev. rabatter. För beställningar mellan 1- 499 SEK är fraktavgiften 39 SEK.

Express Hem normalpaket

För 59 SEK i tilläggsavgift får du leveransen hem till din dörr på kvällstid mellan kl. 17.00 - 22.00, detta leveransalternativ erbjuds endast i storstadsområden. Beställ fram till kl. 24.00 för leverans nästkommande vardag. Tänk på att vara hemma för att ta emot leveransen.

Hemleverans normalpaket

Leverans sker direkt hem till din dörr på vardagar för 79 SEK i tilläggsavgift. Du får ett sms av transportör för att välja datum och tidsfönster för leveransen.

Ångerrätt

Du har 14 dagars ångerrätt enligt gällande lagstiftning. Ångerrätten gäller i 14 dagar från den dag du tog emot din vara, eller får den sista varan i en beställning där varorna levereras vid separata tillfällen. Med enstaka undantag har du rätt till att öppna förpackningen och prova/undersöka den vara du har köpt, dock endast i den utsträckning som är nödvändig för att fastställa varans egenskaper och funktion. Ångerrätten gäller i stort sett allt på vår hemsida, dock inte vid bruten försegling av hudvårds/groomingprodukter eller vid bruten plombering av badkläder eller underkläder. De flesta av våra bad- och underkläder är dock ej plomberade.

Önskar du nyttja din ångerrätt ska du entydigt meddela oss detta inom 14 dagar. Om tidsfristen löper ut på en lördag, söndag eller helgdag, förlängs den till därpå följande vardag. Du har därefter 14 dagar på dig att skicka tillbaka din beställning. För att enklast utnyttja din ångerrätt, följer du de instruktioner för retur som du hittar i din leverans. För de flesta varor kan du göra din returregistrering online via www.stayhard.se/returns med hjälp av den medföljande unika koden, eller genom att scanna QR-koden. Du kan där, om din beställning gjordes mot konto eller fakturabetalning, även enkelt byta till annan tillgänglig storlek om varan inte passar. Saknar du retursedel/returetikett kan du i de flesta fall själv skapa nya. Logga in på "mina beställningar" och välj "skapa retursedel/returetikett här" under vald beställning. Om alternativet inte visas, kontakta kundservice.

Returnera din oanvända vara med alla etiketter intakta i originalförpackning, om förpackningen är obrukbar går det bra att emballera med annat likvärdigt emballage. Var noga med att emballera väl så att varan är skyddad under transport. Spara ditt returinlämningskvitto tills du fått besked av oss att din retur är färdigbehandlad, då det är ditt bevis på skickad retur.

Genom att returnera varan inom tidsfristen behöver du inte informera oss om att du vill utnyttja din ångerrätt på annat sätt, om du inte önskar göra detta. Vill du meddela oss på annat sätt, finns det ett standardformulär för

att utöva ångerrätten på Konsumentverkets hemsida www.konsumentverket.se som du kan använda dig av, eller ladda ner [här](#). Det är dock inget krav att du använder formuläret för att kontakta oss, och du behöver inte heller ange orsak till att du önskar utnyttja ångerrätten. Du behöver i kontakt med oss dock vara tydlig med att du önskar att utnyttja din ångerrätt och vi rekommenderar att du anger kundnummer, ordernummer och annan relevant information i meddelandet för att undvika fel och förseningar. Om du kontaktar oss via mail får du en bekräftelse på att ditt mail är mottaget inom kort tid. Observera att det inte räknas som att du utnyttjar ångerrätten om du endast avstår från att hämta ut din leverans, utan att ge oss ett tydligt meddelande om detta. Din leverans skickas automatiskt tillbaka till oss efter angiven tid, men du debiteras då en outlöstavgift på 150 SEK.

Att returnera är gratis.

Returnerar du hela din beställning betalar vi tillbaka hela varuvärdet samt eventuell fraktkostnad, men inte tilläggsavgifter för exempelvis expressleverans. Väljer du att returnera endast en del av din order betalar vi inte tillbaka eventuell fraktkostnad eller tilläggsavgifter eftersom avgifterna är oberoende av hur många varor du beställt.

Återbetalning görs så snart som möjligt och senast inom 14 dagar från att vi mottagit ditt meddelande om att du vill utnyttja din ångerrätt. Vi har dock rätt att avvakta med återbetalningen till dess att vi har mottagit din retur. Om din hantering av varan inneburit en värdeminskning av densamma eller vid saknad eller förstörd originalkartong kan ett avdrag för värdeminskning göras, avdraget bedöms från fall till fall. Återbetalning sker via samma betalningssätt som du använde vid beställningen. Vid återbetalning via bankkort tar det några dagar extra innan du ser pengarna på ditt konto p.g.a. bankens hanteringstid.

Returrätt

Du har 30 dagars returrätt, när du handlar hos oss. Med enstaka undantag har du rätt till att öppna förpackningen och prova/undersöka den vara du har köpt, dock endast i den utsträckning som är nödvändig för att fastställa varans egenskaper och funktion. Ångerrätten gäller i stort sett allt på vår hemsida, dock inte vid bruten försegling av hudvårds/groomingprodukter eller vid bruten plombering av badkläder eller underkläder. De flesta av våra bad- och underkläder är dock ej plomberade.

Returrätten gäller i 30 dagar från den dag du tog emot din vara, eller får den sista varan i en beställning där varorna levereras vid separata tillfällen. Vi ber dig att returnera din oanvända vara inom 30 dagar med alla etiketter intakta i originalförpackning, om förpackningen är obrukbar går det bra att emballera med annat likvärdigt emballage. Var noga med att emballera väl så att varan är skyddad under transport. Spara ditt returinlämningskvitto tills du fått besked av oss att din retur är färdigbehandlad, då det är ditt bevis på skickad retur.

För att enklast utnyttja din returrätt, följer du de instruktioner för retur som du hittar i din leverans. För de flesta varor kan du göra du din returregistrering online via www.stayhard.se/returns med hjälp av den medföljande unika koden, eller genom att scanna QR-koden. Du kan där, om din beställning gjordes mot konto eller fakturabetalning, även enkelt byta till annan tillgänglig storlek om varan inte passar. Saknar du retursedel/returetikett kan du i de flesta fall själv skapa nya. Logga in på "mina beställningar" och välj "skapa retursedel/returetikett här" under vald beställning. Om alternativet inte visas, kontakta kundservice.

Att returnera är gratis.

Returnerar du hela din beställning betalar vi tillbaka hela varuvärdet samt eventuell fraktkostnad, men inte tilläggsavgifter för exempelvis expressleverans. Väljer du att returnera endast en del av din order betalar vi inte tillbaka eventuell fraktkostnad eller tilläggsavgifter eftersom avgifterna är oberoende av hur många varor du beställt.

Återbetalning görs så snart vi har mottagit returen och behandlat den, normalt tar detta ca 2-3 veckor från det datum du skickade returen. Om din hantering av varan inneburit en värdeminskning av densamma eller vid saknad eller förstörd originalkartong kan ett avdrag för värdeminskning göras, avdraget bedöms från fall till fall. Återbetalning sker via samma betalningssätt som du använde vid beställningen. Vid återbetalning via bankkort tar det några dagar extra innan du ser pengarna på ditt konto p.g.a. bankens hanteringstid.

Outlösta paket

Vi debiterar en avgift på 150 SEK för försändelser som inte hämtas ut inom angiven tid. Avgiften motsvarar de faktiska kostnaderna för frakt, retur samt hantering.

Bytesrätt

Har du beställt varor mot konto eller fakturabetalning, kan du online enkelt byta till annan storlek om varan inte passar. Gör din returregistrering via www.stayhard.se/returns eller genom att scanna QR-koden som du hittar på medföljande returinstruktion. Om varan finns tillgänglig i lager i annan storlek, visas alternativen där. För övriga byten hänvisar vi dig till att lägga en ny order via vår hemsida.

Så här returnerar du

Följ de instruktioner för retur som du hittar i din leverans. Saknar du retursedel/returetikett kan du i de flesta fall själv skapa nya. Logga in på "mina beställningar" och välj "skapa retursedel/returetikett här" under vald beställning. Om alternativet inte visas, kontakta kundservice. Returen är gratis. Om din retur är en reklamation eller om du fått fel vara, får du också

tillbaka eventuell debiterad fraktkostnad.

Reklamation

Konsumentköplagen ger dig rätt att reklamera en vara inom tre år, under förutsättning att varan var felaktig vid leveranstillfället. Om du tar emot en vara som det är något på fel och du endast önskar att returnera varan och få en återbetalning, följer du de medföljande returinstruktionerna och uppger returorsak. Du kan också maila oss och där bifoga bilder på skadan, gärna tagna ur olika vinklar. Observera att du måste kontakta oss gällande reklamationen "inom skälig tid" efter det att du upptäckt det. Om du reklamerar inom två månader från det att du upptäckt felet har du reklamerat inom skälig tid. Om du, efter att ha varit i kontakt med oss, ombeds returnera varan följer du de instruktioner för retur som följde med din leverans. Saknar du retursedel/returetikett kan du i de flesta fall själv skapa nya. Logga in på "mina beställningar" och välj "skapa retursedel/returetikett här" under rätt beställning. Om alternativet inte visas, kan du beställa nya genom att kontakta kundservice. Spara din följesedel/kvitto tills reklamationen är klar. När vi mottagit den reklamerade varan tar vår returavdelning ställning till reklamationen. Om det rör sig om ett ursprungligt fel eller en transportskada kommer återbetalning att ske snarast möjligt men inte senare än 30 dagar från det att vi mottog varan från dig. Om köpet hävs kan du i vissa fall få betala en rimlig ersättning för den användning du har haft av varan. Detta dras i så fall av från återbetalningssumman. Vid godkänd reklamation står vi för eventuell frakt och övriga omkostnader kring varan du har reklamerat.

Transportskada

Om det är en synlig transportskada vid leveransen meddelas chauffören när du tar emot varan. Chauffören gör en notering på fraktsedeln vid mottagandet. Anmäl skadan direkt till oss, senast inom tre dagar. Det är viktigt att du packar upp varan och kontrollera varan för att upptäcka dolda och synliga skador. Vid skadeanmälan ber vi dig att maila in information och bilder på emballage och den skadade varan, gärna tagna ur olika vinklar.

Återbetalning

Om du har ångrat köpet pga försenad leverans sker återbetalning inom 14 dagar. Återbetalning vid retur eller reklamation sker så snart vi har mottagit varan och hanterat returen/reklamationen. Återbetalning vid retur eller reklamation sker via samma betalsätt som användes när beställningen gjordes. Om du har handlat mot faktura/konto får du ett mail med uppdaterat fakturabelopp eller annullering av fakturan från Elpy. Vid kortköp görs återbetalningen till samma betalkort som pengarna drogs ifrån, observera dock att det tar några dagar extra innan du ser dessa

på ditt konto p.g.a. bankens hanteringstid. Om fakturan har betalats in innan returen behandlats och du önskar få ditt tillgodobelopp utbetalt, kontakta Elpy/Resurs Bank på 08-40 83 61 00.

Medlem i Svensk Digital Handel

Stayhard är medlem av Svensk Digital Handel för att du som kund ska känna dig trygg när du handlar hos oss.

Svensk Digital Handel AB
Drottninggatan 56
411 07 Göteborg
Telefon växel: +46 (0)10 – 47 18 670

Tvister

Vid tvister som vi inte lyckas lösa, rekommenderar vi att du vänder dig till Allmänna reklamationsnämnden, www.arn.se eller Box 174, 101 23 Stockholm. Vi följer alltid deras rekommendationer vid tvister. Du kan även använda den onlineplattform för klagomål som finns tillgänglig på EU-kommissionens webbplats: <http://ec.europa.eu/odr> För information om vilka rättigheter du som har som konsument rekommenderar vi dig att besöka Konsumentverkets hemsida www.konsumentverket.se.

Support och tillgänglighet

Vår målsättning är att besvara frågor via e-post inom 24 timmar från det att vi mottagit din fråga. Tidsangivelsen gäller endast under vardagar och för förfrågningar som avser redan utförda köp och beställningar. I de fall vi inte besvarat din e-post inom 48 timmar meddelar vi dig om fördröjningen och orsaken till denna. Vid svårare supportärenden som reklamationer, transportfrågor etc. kan handläggningstiden vara längre.

Elektronikgaranti

Alla elektroniska apparater som vi säljer har minst ett års garanti, såvida inte en längre garantiperiod anges under produktinformationen på vår hemsida. Din faktura eller följesedel gäller som garantibevis och en eventuell reparation tar vanligtvis mellan 2-5 veckor. Tänk på att garantin inte gäller om produkten har hanterats på fel sätt. Upplevs produkten vara felaktig är det därför viktigt att bruksanvisningen noga har lästs igenom innan produkten sänds tillbaka till oss, för att säkerställa att den har installerats/hanterats korrekt. Du undviker på så sätt eventuella kostnader som annars kan komma att debiteras dig om den auktoriserade verkstaden inte bedömer att ärendet är ett garantiärende. Alla elektriska produkter som vi säljer ska ha en manual på svenska. Om en produkt inte har en manual på svenska ska detta framgå i varans produkttext.

Presentkort

Vi säljer självklart presentkort. Skriv "presentkort" i sökfältet på vår hemsida för att se vilka belopp som erbjuds. Ange mottagarens e-postadress, namn

och en hälsning. Du betalar som vanligt i kassan och presentkortet skickas via mail till den angivna e-postadressen. Presentkort kan endast beställas mot kortbetalning.

Presentkortet har en unik kod som anges i kassan när du vill använda detta. Handlar du inte för hela beloppet på en gång, är det bara att använda samma kod vid nästa köp. Giltighetstiden för presentkort är 24 månader."

Övrigt

Bedrägeri

Vi polisanmäler alla bedrägerier och dataintrång samt försök till sådana. Vi förbehåller oss rätten att neka eller häva ditt köp i det fall vi har skäl att misstänka bedrägerier, dataintrång och/eller annan sorts missbruk av vår sajt.

Färgåtergivning etc

Då olika bildskärmar och individuella skärminställningar påverkar färgåtergivningen kan vi inte garantera att färgnyanserna på varorna stämmer överens med de bilder som visas när du som konsument besöker vår nätbutik. Vi reserverar oss för eventuella tryck- och skrivfel.

Elretur

Alla uttjänta elprodukter ska tas om hand för att förbättra miljön. Vi är anslutna till Elreturen AB som återvinner och tar hand om elreturer på ett säkert sätt.

Skicka inga förskott

Vi ansvarar inte för pengar, checkar eller frimärken som skickas i brev.

Force majeure

Stayhard är befriade från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt dessa Allmänna villkor, om underlåtenheten har sin grund i befriande omständighet enligt nedan och omständigheten förhindrar, försvårar eller försenar fullgörandet. Befriande omständigheter är bland annat åtgärder eller underlåtenhet från myndighet, ny eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning, sabotage eller olyckshändelse av större omfattning. I force majeure ingår myndighetsbeslut som påverkar marknad och produkter negativt, till exempel beslut om varningstexter, försäljningsförbud med mera eller en onormal nedgång i marknaden.

Dessa villkor uppdaterades: 2022-04-19