

# Allmänna villkor

## Innehåll

|                                                                |          |
|----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Allmänt</b>                                              | <b>2</b> |
| <b>2. Frakt- och leveransvillkor</b>                           | <b>2</b> |
| 2.1. Våra leveransmetoder                                      | 2        |
| 2.1.1. Leverans av företagspaket/pall                          | 3        |
| 2.1.2. Leverans till utlämningsställe                          | 3        |
| 2.1.3. Hämta beställningar från vårt apotek                    | 3        |
| 2.2. Spåra ditt paket                                          | 3        |
| 2.3. Ej mottagen beställning / "Misslyckad leverans"           | 3        |
| 2.4. Ej levererade paket                                       | 3        |
| 2.5. Ändring av leveransadress                                 | 3        |
| 2.6. Leveransförseningar                                       | 4        |
| <b>3. Köp-/Betalningsvillkor</b>                               | <b>4</b> |
| 3.1. Priser                                                    | 4        |
| 3.2. Produktbilder och produktinformation                      | 4        |
| 3.3. Licensläkemedel                                           | 4        |
| 3.4. Faktura                                                   | 4        |
| <b>4. Beställning</b>                                          | <b>4</b> |
| 4.1. Hur man beställer                                         | 4        |
| 4.2. Lägg till produkter i en befintlig beställning            | 5        |
| 4.3. Avbeställning                                             | 5        |
| <b>5. Klagomål och Returer</b>                                 | <b>5</b> |
| 5.1. Retur - felaktig, skadad eller inkomplett leverans        | 5        |
| 5.2. Transportskador – Fraktföretagets ansvar                  | 6        |
| 5.3. Klagomål, friskrivningsklausul & begränsning av garantier | 6        |
| 5.4. Återbetalning för reklamation, klagomål & retur           | 7        |
| <b>6. Personuppgifter</b>                                      | <b>7</b> |
| <b>7. Kontakt MWI Animal Health</b>                            | <b>7</b> |

## 1. Allmänt

MWI Animal Health säljer varor via internet till företag i Sverige med ett person- eller organisationsnummer. För att handla hos oss måste du vara minst 18 år gammal och ha ett giltigt svenskt ID för paketleveranser. Om du är under 18 år behöver du samtycke från din målsman för ditt köp. MWI Animal Health säljer endast läkemedel och veterinärprodukter till veterinärer med giltig licens och till dem som är behöriga att skriva ut recept. Produkterna vi säljer kan användas i Sverige, och de har en svensk manual eller användarguide när det krävs, antingen i fysisk eller digital form. Produkter med ett utgångsdatum skickas alltid med minst 3 månader kvar innan utgångsdatum.

Innan du klickar på "Skicka beställning"-knappen vid kassan måste du acceptera våra allmänna villkor och därmed godkänna texten i detta dokument. När din beställning har skickats kan vi inte ändra den, lägga till eller ta bort artiklar.

**MWI:** Swevet AB (ett företag registrerat i Sverige med organisationsnummer SE556621-5843) som verkar under namnet MWI Animal Health, med sitt registrerade kontor på Forskaregatan 1D, 275 37 Sjöbo, Sverige.

## 2. Frakt- och leveransvillkor

Bra lagerhantering och snabba leveranser är MWI Animal Healths mål. Vi väljer aktivt speditör baserat på flera faktorer, inklusive postnumret du anger innan du går vidare till kassan, senaste tidpunkt för sändning, beräknad leveranstid och lagerstatus.

Våra speditörer i Sverige är för närvarande [DHL](#), [Postnord](#), [UPS](#) och [Frigoscandia](#).

När vi mottager din beställning innan klockan 13:00 på vardagar skickas varorna samma dag. Vi strävar alltid efter att ge dig bästa möjliga service, och för brådskande beställningar som görs efter klockan 13:00 gör vi vårt bästa för att skicka beställningen samma dag.

Enligt speditören levereras sändningen vanligtvis till kunden inom en till tre (1-3) dagar efter att den lämnat vårt lager om du är belägen vid eller söder om Gävle. Norr om denna "linje" tar leveransen en extra dag. Om landsbygdsleverans används tar det minst en extra dag.

MWI Animal Health ansvarar inte för tredje parter, såsom leveransförseningar orsakade av speditören.

Temperaturreglerade varor skickas från vårt lager måndag – onsdag. Helgdagar kan påverka leveransschemat, vänligen läs mer på vår hemsida, <https://www.mwiah.se/Hjalp/Avvikandeoppettider>.

### 2.1. Våra leveransmetoder

Alla beställningar som överstiger ett ordervärde av 1500 SEK exklusive moms skickas fraktfritt.

En fraktavgift tillkommer för beställningar under 1500 SEK exklusive moms. Fraktkostnaden är då 99 SEK exklusive moms.

Alla restorder (inkluderat både lagervaror och beställningsvaror) levereras utan kostnad. Restorder skickas vanligtvis med nästa vanliga beställning eller från MWI Animal Health's lager på veckobasis.

### **2.1.1. Leverans av företagspaket/pall**

Beställningen levereras under dagtid till den adress som angavs vid ordertillfället. Vi kan tyvärr inte påverka fraktföretagets leveranstider eller leveransdagar. I vissa delar av Sverige kan hemleverans endast vara tillgänglig vissa veckodagar.

### **2.1.2. Leverans till utlämningsställe**

Val av utlämningsställe kan väljas genom att skriva ett meddelande i varukorgen, om inget val görs, levereras beställningen till ett utlämningsställe nära din leveransadress.

Du kommer att få en avisering via sms eller mail med information när din beställning finns på utlämningsstället. Du kan sedan hämta din beställning när det passar dig (dock inom 14 dagar).

Ordern kan endast hämtas av den person som står som leveransmottagare, och legitimation kommer att krävas vid hämtning.

Om du inte har fått något meddelande om att ditt paket har anlänt, men spårningslänken visar att det har nått ett utlämningsställe, kan du hämta paketet med hjälp av paket-ID/leveransnummer/spårningsnummer och giltig legitimation.

### **2.1.3. Hämta beställningar från vårt apotek**

Önskar man hämta beställningen i vårt apotek anges detta i varukorgen vid beställningstillfället och order behöver inkomma senast kl. 16:00. Vi kan inte behandla icke-förbeställda köp på plats. Beställningen kommer att vara redo för upphämtning på apoteket mellan kl. 09:00 – 16:00 nästkommande vardag.

## **2.2. Spåra ditt paket**

När din beställning skickas från vårt lager, skapas en spårningslänk som du hittar i din orderhistorik på respektive ordernummer under mina sidor i webbutiken.

## **2.3. Ej mottagen beställning / "Misslyckad leverans"**

Om du inte är tillgänglig när din beställning levereras, kommer du att debiteras för de kostnader som uppstår vid den så kallade misslyckade leveransen. För paket som levereras till ett utlämningsställe men inte hämtas ut, kommer en returkostnad att debiteras enligt tabellen under "Avbryt din beställning." Om varorna, på grund av att de är kylvaror, har blivit förstörda vid en misslyckad leverans, kommer du också att debiteras för varornas försäljningsvärde. Ansvar för leveransen övergår till dig som kund när du har mottagit leveransmeddelandet.

## **2.4. Ej levererade paket**

Vi förbehåller oss rätten att ta betalt för hanteringskostnader som uppstår för ej levererade paket (returfrakt, hanteringsavgifter etc.). Varorna kommer att hållas på utlämningsstället i 14 dagar innan de returneras till oss. Observera att om du vill returnera varan, måste du först hämta paketet och sedan returnera det enligt MWI Animal Healths returprocess.

För ej levererade paket som innehåller läkemedel gäller följande: Enligt Läkemedelsverkets regler kan inte läkemedel som returnerats säljas vidare eller skickas ut igen. Läkemedel som returneras till oss eller inte hämtas ut på utlämningsstället måste förstöras enligt lag. Kostnaden för läkemedel i ej levererade eller returnerade paket debiteras kunden.

## **2.5. Ändring av leveransadress**

När beställningen har lämnat lagret kan leveransadress inte ändras. Därför är det särskilt viktigt att du verifierar leveransadressen innan du slutför och godkänner din beställning. Vid adressändring måste

detta anges i meddelanderutan i varukorgen, alternativt kontakta kundtjänst för justering innan beställningen skickas iväg.

## **2.6. Leveransförseningar**

Leveranstider kan förlängas om oförutsedda förseningar inträffar under transporten. För vissa delar av Norra Sverige och Gotland kan leveransfördröjning uppstå. MWI Animal Health kompenserar inte för leveransförseningar.

## **3. Köp-/Betalningsvillkor**

Alla priser anges i svenska kronor. Eventuella fraktkostnader tillkommer, se mer under frakt- och leveransvillkor.

### **3.1. Priser**

För företagskunder som har ett konto hos MWI Animal Health och kan logga in på webbutiken, presenteras dina priser exklusive moms. MWI Animal Health förbehåller sig rätten att omedelbart justera priser om våra inköpspriser eller andra förhållanden förändras, såsom växelkurser. För produkter märkta med "begär offert", kan ett offererat pris fås på begäran genom att kontakta kundtjänst på 0771-21 55 00 eller kundtjanst@mwiah.se.

### **3.2. Produktbilder och produktinformation**

Produktbilderna på webbplatsen garanterar inte att exakt utseende av varan visas. Vi förbehåller oss rätten att göra ändringar i produktinformation och priser utan föregående meddelande. MWI Animal Health förbehåller sig rätten för eventuella fel i produktinformation eller andra delar av webbplatsen. Vid fel förbehåller vi oss rätten att rätta till dem i efterhand. Vi förbehåller oss också rätten till prisjusteringar, utförsäljningar, lageravvikelse, tekniska problem, ändringar i tekniska specifikationer och eventuella tryckfel på vår webbplats eller i våra annonser.

### **3.3. Licensläkemedel**

Vissa läkemedel är inte godkända i Sverige men kan fortfarande ordinerar genom en licens, kända som licensläkemedel. En licens är ett försäljningsgodkännande för ett specifikt apotek att sälja ett läkemedel som inte är godkänt i Sverige. Det är kundens ansvar att skapa en licensmotivering i KLAS, systemet som används för att hantera dessa licensierade läkemedel. Om licensmotiveringen saknas eller behöver kompletteras kommer vi att kontakta kunden via mail eller telefon. Om ingen motivering tas emot eller uppdateras inom 5 arbetsdagar kommer beställningen att avbrytas. När licensen har godkänts kommer läkemedlet att skickas ut, förutsatt att det finns i lager. Licensläkemedel som inte finns i lager kommer att beställas när licensen är godkänd.

### **3.4. Faktura**

För företagskunder gäller fakturor med betalningsvillkor på 14 dagar netto, om inget annat har avtalats. För kapitalinvesteringar kan MWI Animal Health erbjuda finansiering genom leasingavtal. MWI Animal Health förbehåller sig rätten att inte sälja produkter till icke djurrelaterade företag. MWI Animal Health behåller äganderätten av varorna tills full betalning har mottagits.

## **4. Beställning**

### **4.1. Hur man beställer**

Beställningar görs via vår webbutik. Läs mer i våra FAQ, <https://www.mwiah.se/Hjalp/FAQswebshop>.

Om du har ytterligare frågor om hur man lägger en beställning, tveka inte att kontakta kundtjänst på 0771-21 55 00 eller via mail till kundtjanst@mwiah.se. En slutförd beställning innebär att du accepterar våra villkor och samtycker till att ditt namn och person- eller organisationsnummer

registreras i vår kunddatabas. Avtalet blir endast slutgiltigt när vi bekräftar beställningen genom att skicka en orderbekräftelse till den e-postadress du angav. Vi förbehåller oss rätten att rätta beställningar om leverans inte kan genomföras av någon anledning.

#### **4.2. Lägga till produkter i en befintlig beställning**

Du kan inte lägga till eller ändra produkter i en redan lagd beställning; den kommer att behandlas som en ny beställning eller en avbeställning (se avsnitt 4.3 Avbeställning).

#### **4.3. Avbeställning**

Du kan avbeställa din vara innan den har lämnat vårt lager, men därefter är det inte möjligt att avbeställa. OBS: Detta gäller ej läkemedel eller artiklar benämnda som "beställningsvara" i webbutiken. Kontakta kundtjänst om du har frågor om beställningsvaror.

## **5. Klagomål och Returer**

### **5.1. Retur - felaktig, skadad eller inkomplett leverans**

MWI Animal Health erbjuder en generös returpolicy för att få kredit eller justering av produkter som sålts av MWI Animal Health. Kunder kan enkelt begära retur, kredit eller justering av antalet köpta produkter direkt från MWI Animal Health genom att kontakta vår kundtjänst:

- Webbutiksformulär för retur: [Returformulär](#)
- Webbutiksformulär för reklamation: [Reklamationsformulär](#)

Innan en produkt returneras krävs godkännande från MWI Animal Health för att säkerställa snabb och korrekt hantering av ditt ärende.

Du måste meddela MWI Animal Health inom sju (7) arbetsdagar efter att du mottagit din beställning om några varor är skadade, saknas eller felplockade. Annars kommer dessa varor inte att vara berättigade till retur och kredit.

Om ett läkemedel returneras kommer det att förstöras och debiteras kunden. MWI Animal Health debiterar också för ej levererade och ej mottagna paket som returnerats av transportföretaget till MWI Animal Health, samt paket som returneras på grund av en ofullständig adress från kunden.

Alla andra produkter kan endast returneras om de uppfyller kriterierna för säljbara varor. En säljbar produkt definieras som:

- A. Den är i original, oförändrad, oöppnad förpackning med sigill intakta.
- B. Den är fri från märken, klistermärken och skador.
- C. Den har minst 3 månader kvar till utgångsdatumet.
- D. Den kan returneras och säljas enligt gällande lagar och förordningar vid returtillfället.
- E. Den har förvarats, hanterats och fraktats korrekt för att undvika påverkan på produktens kvalitet.
- F. Den har köpts direkt från MWI Animal Health.
- G. Den är inte på annat sätt betraktad som icke-returnerbar.

Undantag kan gälla enligt specifika tillverkares returpolicyer, beroende på tillämpliga avgifter.

MWI Animal Health förbehåller sig rätten att vägra och neka kredit för en retur om varan inte uppfyller kraven i detta dokument vid inspektion. MWI Animal Health förbehåller sig också rätten att förstöra alla varor som inte godkänts eller är berättigade för retur och kommer inte att ge kredit för sådana varor.

Vid retur eller klagomål via e-post ska följande information inkluderas:

- A. Ditt namn och kontaktinformation.
- B. Kvantitet och namn på de produkter som ska returneras.
- C. En kort beskrivning av vad klagomålet gäller: om det är felaktigt, skadat på grund av något annat än transport, eller ofullständigt, och vad som saknas.
- D. Om din vara är defekt behöver vi 3-5 foton där skadan tydligt syns på minst ett av foton. Se till att ett av foton visar hela produkten.
- E. Ett ordernummer där produkten du vill klaga på ingick. Du kan också skicka en kopia av orderbekräftelsen.

## 5.2. Transportskador – Fraktföretagets ansvar

Mottagaren har ett långtgående ansvar att inspektera en försändelse innan den blir kvitterad. Vid transportskador som haft yttre påverkan på försändelsen så måste detta anmälas av mottagaren till speditören direkt i samband med ordermottagandet. I de fall som det finns fysiska transportdokument så bör skadorna noteras och signeras av föraren där. I de fall där försändelsen kvitteras digitalt, ex. via handdator, ska notering om skadan göras där.

Det åligger sedan mottagaren att skapa så mycket reklamationsunderlag som krävs för att ärendet ska uppfylla speditörens allmänna villkor. Det innefattar bland annat:

- Att fotografera utsidan av försändelsen från flera vinklar med synlig adresslapp för att bekräfta att det rör sig om en och samma sändning.
- Att fotografera insidan av försändelsen för att bekräfta de uppkomna skadorna
- Att spara emballaget utfall speditören begär in det för inspektion.

Det är sedan enklast att mottagaren själv anmäler skadan till speditören. Eftersom mottagaren har försändelsen tillhanda och kan komplettera om det uppstår följdfrågor.

Det är alltid MWI Animal Health som mottager en eventuell kredit från speditören om reklamationen varit korrekt genomförd och blivit godkänd. Men vi sänder självfallet en ersättningsorder till mottagaren utan extra kostnad.

Skulle det uppstå stridigheter mellan speditören och mottagaren så kan MWI Animal Health hjälpa till med reklamationen. Men kommer då att behöva ovan nämnt reklamationsunderlag från mottagaren, annars finns det ingen möjlighet till kredit.

Kontakta våra speditörer för transportskador:

- DHL: 0771 345 345
- PostNord: 077 133 33 10
- UPS: 077 662 20 77
- Frigoscandia: 010 27 99 910

DHL [Kundtjänst](#)

PostNord [Kundtjänst](#)

UPS [Kundtjänst](#)

Frigoscandia [Kundtjänst](#)

## 5.3. Klagomål, friskrivningsklausul & begränsning av garantier

Du erkänner att MWI Animal Health endast är distributör och inte tillverkare av produkterna. Som sådan garanterar MWI Animal Health endast att MWI Animal Health kommer att överföra äganderätten till produkterna.

Den ovanstående garantin utgör den enda och exklusiva garantin från MWI Animal Health avseende produkter. MWI Animal Health friskriver sig uttryckligen från alla andra garantier, varken uttryckliga eller underförstådda, inklusive alla garantier om säljarens skicklighet, lämplighet för ett särskilt ändamål och kvalitet.

MWI Animal Healths garanti gäller endast om MWI Animal Health har mottagit full betalning för produkterna.

Tillverkaren av produkterna kan erbjuda egen garanti. Alla sådana garantier kommer att vidarebefordras till dig i största möjliga utsträckning. MWI Animal Health representerar inte eller garanterar existens eller omfattning av tillverkarnas garantier.

Om du vill göra ett produktklagomål, följ stegen i 5.1.

#### **5.4. Återbetalning för reklamation, klagomål & retur**

Återbetalning för reklamation, klagomål eller retur görs via en kreditnota för den godkända returnerade produkten efter inspektion och om produkten uppfyller kraven för kredit enligt denna policy.

### **6. Personuppgifter**

I samband med din beställning och/eller kontoregistrering samtycker du till att vi lagrar och använder din information i vår verksamhet för att uppfylla och tillhandahålla den service du förväntar dig från oss. All personuppgiftsbehandling sker i enlighet med Läkemedelsverkets regler och den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR).

De uppgifter du lämnar om dig själv kommer att användas av MWI Animal Health och våra partners för betalning och leverans. Vi garanterar att ingen information om dig kommer att säljas eller överlämnas till tredje part. Läs mer om hur vi hanterar dina personuppgifter i vår integritetspolicy.

Vi förbehåller oss rätten att avbryta beställningar som innehåller felaktiga personuppgifter eller om kunden har betalningsproblem.

### **7. Kontakt MWI Animal Health**

MWI Animal Health  
Forskaregatan 1 D  
SE-275 37 SJÖBO, SWEDEN

Org. nr. 556621-5843

Returadress  
MWI Animal Health Forskaregatan 1 D  
SE-275 37 SJÖBO, SWEDEN  
Telefon: 0771-21 55 00  
E-post: [kundtjanst@mwiah.se](mailto:kundtjanst@mwiah.se)

Vi förbehåller oss rätten till eventuella tryckfel på webbplatsen