

Allmänna villkor

Innehåll

1.	Allmänt	2
2.	Frakt- och leveransvillkor	2
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	4
2.6.	Leveransförseningar	4
3.	Köp-/Betalningsvillkor	4
3.1.	Priser	4
3.2.	Produktbilder och produktinformation	4
3.3.	Licensläkemedel	4
3.4.	Faktura	5
3.5.	Förskottsbetalning	5
4.	Beställning	5
4.1.	Hur man beställer	5
4.2.	Lägg till produkter i en befintlig beställning	5
4.3.	Avbeställning	6
5.	Klagomål och Returer	6
5.1.	Retur – felaktig, skadad eller inkomplett leverans	6
5.2.	Transportskador – Fraktföretagets ansvar	7
5.3.	Klagomål, friskrivningsklausul och begränsning av garantier	7
5.4.	Återbetalning för reklamation, klagomål och retur	8
6.	Personuppgifter	8
7.	Kontakt MWI Animal Health	8

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 slutför din order och 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 Animal Health: 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 utefter flera faktorer. Detta inkluderar postnummer, senaste tidpunkt för sändning, beräknad leveranstid och lagerstatus. Detta sker för att bäst tillgodose kundernas intressen genom att välja det mest lämpliga alternativet.

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 från våra speditörer uppgifter gäller följande förväntade leveranstider. Angivna leveranstider avser antalet arbetsdagar från det att ordern har lämnat vårt lager.

- **Vid eller söder om Gävle:** 1–3 arbetsdagar.
- **Norr om Gävle:** 2–4 arbetsdagar.
- **Landsbygdsleverans:** Minst en (1) extra arbetsdag utöver ovan angivna tider.

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,

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 139 SEK exklusive moms.

För vissa kunder kan särskilda kundspecifika avtal gälla, där fraktgräns och/eller fraktkostnad avviker från vad som anges i dessa allmänna villkor. I sådant fall har

det kundspecifika avtalet företräde framför de allmänna villkoren.

Alla restorder (inkluderat både lagervaror och beställningsvaror) levereras utan kostnad. Restorder skickas vanligtvis med nästa ordinarie beställning eller från MWI Animal Healths 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. Läkemedel skickas endast med kvittenskrav.

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. Beställningen kan därefter hämtas vid valfri tidpunkt (dock inom ramen för utlämningsställets gällande villkor och öppettider).

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 hos oss väljer man "hämta" under leveransalternativ vid beställningstillfället i varukorgen. 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 tillkomma. 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 särskilda eller individuellt anpassade priser tillämpas. Kontakta kundtjänst på 0771-21 55 00 eller kundtjanst@mwiah.se för att erhålla offert.

3.2. Produktbilder och produktinformation

Produktbilderna på webshopen 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.

Från och med den 1 juli 2026 tillkommer en fakturaavgift om 95 SEK exklusive moms per faktura för kunder som väljer att få sin faktura via post (pappersfaktura). Avgiften täcker kostnader för utskrift, kuvertering, porto och administrativ hantering.

Vi erbjuder följande kostnadsfria alternativ för fakturaleverans:

- Faktura via e-post (PDF)
- Elektronisk faktura (e-faktura/EDI) där detta är möjligt

3.5. Förskottsbetalning

För nya kunder tillämpas förskottsbetalning till dess att ordinarie fakturering beviljas. Detta innebär att en förskottsfaktura utfärdas och ska vara betald innan leverans sker.

Förskottsbetalning tillämpas till dess att tre (3) fakturor har bokförts hos oss. Därefter övergår kunden till ordinarie fakturering i enlighet med avtalade betalningsvillkor (14 eller 30 dagar).

Om en order delas upp på grund av restnoteringar och faktureras vid olika tillfällen, betraktas detta som en och samma underliggande order. Det är antalet bokförda fakturor som är avgörande för övergång till ordinarie fakturering, inte antalet leveranstillfällen.

Förskottsbetalning tillämpas som en rutinmässig kreditåtgärd i syfte att säkerställa betalningsförmåga. Avtalskunder omfattas inte av kravet på förskottsbetalning.

4. Beställning

4.1. Hur man beställer

Beställningar görs via vår webshop.

För ytterligare information, vänlig besök vår FAQ, där vi har samlat svar på vanligt förekommande frågor, www.mwiah.se/Hjalp/FAQswebshop. Om du inte finner svar på din fråga eller har ytterligare frågor avseende beställningar, 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. Lägg 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.

5. Klagomål och Returer

5.1. Retur - felaktig, skadad eller inkomplett leverans

Felbeställd lagerförd vara återtogs mot ordinarie fraktkostnad om 139 SEK exklusive moms samt en hanteringsavgift om 79 SEK exklusive moms. Avgiften debiteras ej om felet beror på MWI Animal Health. Innan en produkt returneras krävs godkännande från MWI Animal Health för att säkerställa snabb och korrekt hantering av ditt ärende. Observera att returer inte accepteras för artiklar som är märkta som "beställningsvara". Kunder kan begära retur direkt från MWI Animal Health genom att fylla i och skicka in formulären nedan:

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

Du måste meddela MWI Animal Health inom sju (7) arbetsdagar efter att du mottagit din beställning om några varor är skadade, saknas, felplockade eller har kortare utgångsdatum än 3 månader vid leveranstillfället. 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:

- 01 Den är i original, oförändrad, oöppnad förpackning med sigill intakta.
- 02 Den är fri från märken, klistermärken och skador.
- 03 Den har minst 3 månader kvar till utgångsdatumet.
- 04 Den kan returneras och säljas enligt gällande lagar och förordningar vid returtillfället.
- 05 Den har förvarats, hanterats och fraktats korrekt för att undvika påverkan på produktens kvalitet.
- 06 Den har köpts direkt från MWI Animal Health.
- 07 Den är inte på annat sätt betraktad som icke-returbar.

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:

- 01 Ditt namn och kontaktinformation.
- 02 Kvantitet och namn på de produkter som ska returneras.
- 03 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.
- 04 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.

05 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 utifall speditören begär in det för inspektion.

Mottagaren anmäler sedan skadan direkt till speditören. Detta eftersom mottagaren har försändelsen i sin besittning och kan tillhandahålla nödvändig dokumentation samt besvara eventuella kompletterande frågor.

Kontakta våra speditörer för transportskador:

DHL

0771 345 345

[Kundtjänst](#)

PostNord

077 133 33 10

[Kundtjänst](#)

UPS

077 662 20 77

[Kundtjänst](#)

Frigoscandia

010 27 99 910

[Kundtjänst](#)

Om tvist uppstår mellan speditören och mottagaren kan MWI Animal Health bistå i reklamationsärendet. För att sådan hantering ska vara möjlig krävs att mottagaren tillhandahåller reklamationsunderlaget. I annat fall kan kredit eller ersättning inte beviljas.

Det är alltid MWI Animal Health som mottager en eventuell kredit från speditören om reklamationen varit korrekt genomförd och blivit godkänd. Vi gör en kredit och antingen beställer ni på nytt själva eller så gör vi en ersättningsorder till er.

5.3. Klagomål, friskrivningsklausul och 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 och 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 eller makulera en beställning om felaktiga eller ofullständiga uppgifter har lämnats, eller om kunden har bristande betalningsförmåga.

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

Email: kundtjanst@mwiah.se

Vi förbehåller oss rätten till eventuella tryckfel på webbplatsen.