

## Allmänna villkor - företag

1. Allmänt .....	2
2. Frakt- och leveransvillkor .....	2
2.1. Våra leveranssätt .....	2
2.1.1. B2B parcel/pall (Business to Business).....	3
2.1.2. Leverans utan kvittens (DHL PAKET eller DHL PALL).....	3
2.1.3. Leverans till utlämningsställe.....	3
2.1.4. Hämtordrar i apoteksbutiken hos oss.....	3
2.2. Spåra ditt paket.....	4
2.3. Ej mottagen order/ "bomkörning" .....	4
2.3.1. Terminalhyra .....	4
2.4. Ej uthämtade paket.....	4
2.5. Ändring av leveransadress .....	4
2.6. Leveransförseningar.....	4
3. Köp-/betalningsvillkor .....	5
3.1. Priser .....	5
3.2. Produktbilder och produktinformation .....	5
3.3. Licensvaror .....	5
3.4. Faktura .....	6
4. Beställning .....	6
4.1. Beställ så här .....	6
4.2. Lägga till produkter till redan lagd beställning .....	6
4.3. Avbeställning.....	6
4.4. Ångra en beställning .....	6
5. Reklamation & retur.....	7
5.1. Retur - felaktig, skadad eller ofullständig leverans.....	7
5.2. Transportskada – speditörens ansvar .....	8
5.3. Dolda skador .....	8
5.4. Reklamation, friskrivningsklausul & begränsning av garantier.....	9
5.5. Återbetalning vid reklamation & retur .....	9
6. Personuppgifter .....	9
7. Kontakta Swevet .....	10

## 1. Allmänt

Swevet säljer varor via internet till företag i Sverige med person- eller organisationsnummer. För att handla hos oss måste du ha fyllt 18 år samt ha en giltig svensk ID-handling för paketförsändelser. Om du är under 18 år behöver du ha fått samtycke till ditt inköp från din vårdnadshavare. Swevet säljer endast läkemedel och veterinära produkter till veterinärer med giltig legitimation och till den som är behörig att förordna läkemedel. Produkterna som vi säljer kan användas i Sverige och de har en svensk manual eller bruksanvisning när produkten så kräver det, antingen i fysisk eller digital form. Produkter med bäst före datum sänds alltid ut med minst 3 månader kvar innan utgångsdatum.

Innan du klickar på knappen "Skicka order" i kassan måste du godkänna våra allmänna villkor och därmed texten i detta dokument. När du skickat iväg din beställning kan vi inte manuellt ändra i den, lägga till eller ta bort artiklar.

## 2. Frakt- och leveransvillkor

God lagerhållning och snabba leveranser är Swevets målsättning. Vi väljer aktivt den speditör utifrån några olika faktorer; det postnummer du anger innan du går vidare i kassan, stopptid för utleverans, uppskattad leveranstid, samt lagerstatus.

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

När vi mottar din beställning före klockan 13.00 på vardagar skickas varorna samma dag. Vi vill självklart alltid ge dig som kund den bästa servicen vi kan erbjuda och vid akuta beställningar efter 13.00 gör vi vad vi kan för att skicka ordern samma dag.

Enligt speditör levereras försändelsen i normala fall till kund en till tre (1-3) dagar efter att försändelsen har lämnat oss om du är kund boendes i höjd med Gävle eller söder om. Norr om denna "linje" tar det ytterligare en dag. Ifall lantbrevbärrutdelning används tar det ytterligare minst en extra dag.

Swevet ansvarar inte för tredje part, t.ex. leveransförseningar orsakade av speditör.

Kylvaror skickas från vårt lager måndag – onsdag.

Röda dagar kan påverka speditörens leveransschema. Om en röd dag infaller mitt i veckan kontakta kundtjänst för mer information om när du senast bör lägga din beställning för att få varorna i rätt tid.

### 2.1. Våra leveranssätt

Kunder inom Sverige erbjuds fraktfria leveranser vid ordervärde överstigande 1500 SEK exklusive moms. OBS - Frakt tillkommer alltid vid beställning av läkemedlet Arti-Cell Forte enligt tabell på artikeln.

Skulle du välja att få din försändelse till utlämningsställe eller om ditt paket blir lämnat till ett utlämningsställe pga. att du inte haft möjlighet att ta emot paketet vid aviserad tidpunkt från speditören, debiteras du en extra avgift. Läs mer om vad som gäller vid leverans till utlämningsställe längre ner.

Frakt tillkommer vid ordervärde understigande 1500 SEK exklusive moms. Fraktkostnad är då 99 SEK exklusive moms.

Eventuella restorder på ordinarie sortiment levereras fraktfritt. Restorders skickas i första hand med nästkommande ordinarie order, eller från Swevets lager på veckobasis.

Beställningsvaror erhåller alltid frakt oavsett ordervärde. Fraktkostnad bestäms av försändelsens vikt och volym.

### 2.1.1. B2B parcel/pall (Business to Business)

Produkterna levereras under dagtid till adressen angivet vid beställningen. Du blir aviserad av speditören innan leverans på det aviseringstelefonnummer du angivit vid köp. Speditören lämnar normalt en ungefärlig leveranstidpunkt på cirka 3 till 4 timmar och det krävs att en myndig mottagare kvitterar godset, denne måste också kunna legitimera sig. Vi kan tyvärr inte påverka speditörens tider och kördagar. I vissa områden i Sverige kan det förekomma att speditören enbart har hemleverans vissa dagar i veckan.

### 2.1.2. Leverans utan kvittens (DHL PAKET eller DHL PALL)

Tillval "Leverans utan kvittens" innebär att DHL får leverera sändning på angiven leveransadress utan att mottagaren finns på plats och personligen kvitterar leveransen. Om du bor i ett lantbrevbärområde så är detta en bra val för att undvika leveransförseningar.

Leverans av sändning med tillval "Leverans utan kvittens" sker i enlighet med gällande villkor som finns att läsa här:

[https://www.dhl.se/content/dam/downloads/se/logistics/se/DHL\\_Produsktspecifika\\_uppdagsvillkor\\_inrikes\\_1111.pdf](https://www.dhl.se/content/dam/downloads/se/logistics/se/DHL_Produsktspecifika_uppdagsvillkor_inrikes_1111.pdf)

"Leverans utan kvittens" innebär att DHL, inklusive anlitade underleverantörer, friskriver sig från allt ansvar gällande godset i samband med leverans. I de fall mottagaren finns på plats vid tillfället för leverans, kommer sändningen att kvitteras av mottagaren enligt normalt förfarande.

### 2.1.3. Leverans till utlämningsställe

Vissa mindre produkter levereras till ett utlämningsställe i närheten av din leveransadress. Leveransen sker till något av våra respektive ombuds utlämningsställen.

Du får ett sms eller en brevavisering när varan är framme och går att hämta ut hos utlämningsstället. Du kan sedan hämta ut din vara när det passar dig. Normalt måste dock varan hämtas inom 14 dagar.

Du får mer information i samband med leveransen till utlämningsstället. Varan kan endast hämtas ut av personen som står som leveransmottagare. Det sker en legitimationskontroll vid uthämtning av varan.

### 2.1.4. Hämtordrar i apoteksbutiken hos oss

Hämtordrar (ordrar som hämtas på plats i vårt apotek) måste läggas i webshopen senast 15:00 för avhämtning nästföljande dag. Vill du hämta din order hos oss gör du det leveransvalet i checkouten i webshopen. Vi har inte möjlighet att hantera ej förbeställda ordrar på plats. Lagd order finns redo för avhämtning i apoteket mellan 9–12 nästföljande vardag.

## 2.2. Spåra ditt paket

När din order skickas från vårt lager får du en leveransbekräftelse till din e-postadress. I leveransbekräftelsen finns en spårningslänk som du kan klicka på för att spåra din leverans.

Om du inte fått någon avisering om att paketet kommit fram, men ser via spårningslänken att paketet kommit till ett utlämningsställe går det bra att hämta ut paketet med kolli-id/ spårningsnummer/ löpnummer samt legitimation.

## 2.3. Ej mottagen order/ "bomkörning"

Om du inte är anträffbar vid avlastning av din beställning debiteras du för de kostnader som uppstår för så kallad bomkörning. För paket som levereras till utlämningsställe och som ej löses ut debiteras du en returkostnad enligt tabellen under Ångra din beställning. Har varorna pga. kylvara blivit förstörda på grund av bomkörning debiteras du även för försäljningsvärdet på varorna. Ansvar för leveransen går över till dig som kund när du får leveransavisering.

### 2.3.1. Terminalhyra

Om du inte kan ta emot din hemleverans inom tre (3) dagar från avisering blir du debiterad en extra hanteringskostnad om 265 SEK per dag och försändelse.

## 2.4. Ej uthämtade paket

Vi förbehåller oss rätten att debitera kostnaderna för den hantering som uppstår vid ej uthämtade paket (returfrakt, expeditionskostnad etc). Varorna ligger hos utlämningsstället i 14 dagar innan den returneras till oss. Observera därför att om du vill returnera varan, behöver du först hämta ut paketet och därefter returnera enligt Swevets returprocess.

För ej uthämtade paket innehållande läkemedel gäller följande: Enligt Läkemedelsverkets föreskrifter får returnerade läkemedel inte säljas vidare eller skickas ut på nytt. Läkemedel som kommer i retur till oss, eller ej hämtats ut på utlämningsstället, måste enligt lag destrueras. Kostnaden för läkemedel i ej uthämtat eller returnerat paket kommer att debiteras kund.

## 2.5. Ändring av leveransadress

När varan har lämnat lagret går det inte att ändra leveransadressen. Därför är det extra viktigt att du innan order genomförs och godkänns, kontrollerar att leveransadressen är helt korrekt.

## 2.6. Leveransförseningar

Det kan hända att leveranstiderna förlängs om oförutsedda förseningar uppstår längs vägen. Till vissa delar av Norrland samt Gotland levererar Postnord och DHL med en eller ett par dagars fördröjning. Denna extra tid är inte alltid inräknad i den beräknade leveranstid vi anger på hemsidan. Swevet kompenserar inte för dessa leveransförseningar.

Vid de tillfällen vi inte kan leverera inom avtalad tid kommer vi utan dröjsmål, om möjligt, informera kunden om anledningen till förseningen och upplysas om en ny leveranstidpunkt.

### 3. Köp-/betalningsvillkor

Samtliga priser anges i svenska kronor. Eventuell fraktkostnad tillkommer, se mer under frakt- och leveransvillkor.

#### 3.1. Priser

För företagskund som har konto hos Swevet och därmed kan logga in i webshopen syns Swevets listpriser exklusive moms och dessa gäller tillsvidare. En del av våra kunder har avtalade priser och rabatter och då syns dessa för dig i inloggat läge. Samtliga priser visas exklusive moms för kunder som loggar in i webshopen.

Swevet förbehåller oss rätten att omgående justera priser, om våra inköpspriser eller andra förutsättningar ändras som t.ex. valutakurser.

För vissa produkter lämnas pris ut på begäran. Ring eller mejla kundservice, 0771-21 55 00 eller [kundtjanst@swevet.se](mailto:kundtjanst@swevet.se) för offertförfrågan.

#### 3.2. Produktbilder och produktinformation

Produktbilderna på hemsidan garanterar inte att varans exakta utseende återges. Vi reserverar oss för eventuella fel i produktinformationen och förbehåller oss rätten att ändra produktinformation och priser utan föregående avisering.

Swevet reserverar sig för eventuella fel i produktinformation eller i övrigt på hemsidan. Vid eventuella felaktigheter förbehålls Swevet rätten att korrigera detta i efterhand. Vi reserverar oss för prisjusteringar, slutförsäljning, lagerdifferenser, tekniska problem, ändringar av tekniska specifikationer och eventuella typografiska fel på vår sida eller i våra annonser.

#### 3.3. Licensvaror

Vissa läkemedel är inte godkända i Sverige men kan ändå rekvireras/skrivas ut på recept, så kallade licensläkemedel. Licens är ett försäljningstillstånd 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 licensläkemedel.

Saknas licensmotivering alt. komplettering av motivering krävs, tas kontakt till kund via mejl eller telefon. Inkommer ingen motivering eller om uppdatering av motivering inte sker inom 5 arbetsdagar, kommer beställningen att strykas. Så snart licensen är godkänd skickar vi ut läkemedlet i fråga, förutsatt att det är en lagervara. Licensläkemedel som inte är lagervaror beställer vi först när licensen blivit godkänd. Licensläkemedel som beställts via recept åt specifik djurägare debiteras förskrivare/ klinik fullt ut tillsammans med övriga kostnader i de fall som djurägaren inte hämtar ut sitt beställda läkemedel.

### 3.4. Faktura

För företagskunder gäller faktura med betalningsvillkor 14 dagar netto om inte annat är överenskommet. Vid kapitalinvesteringar kan Swevet erbjuda finansiering genom leasingavtal. Swevet förbehåller sig rätten att inte sälja veterinärspecifika produkter till den som inte är veterinär. Swevet förbehåller sig rätten till varorna tills full likvid har erhållits.

## 4. Beställning

### 4.1. Beställ så här

Beställning görs på vår hemsida. Om du har frågor kring hur du beställer är du välkommen att ringa kundtjänst på telefon 0771-21 55 00 eller mejla [kundtjanst@swevet.se](mailto:kundtjanst@swevet.se). Genomförd beställning innebär att du godkänner våra köpvillkor och samtycker till att namn och person- eller organisationsnummer registreras i vårt kundregister. Avtal om köp träffas först när vi bekräftat beställningen genom att skicka en orderbekräftelse till den mejladress du angivit. Vi förbehåller oss rätten att korrigera ordrar om leverans av någon anledning inte kan ske.

### 4.2. Lägga till produkter till redan lagd beställning

Du kan inte lägga till eller ändra produkter till din redan lagda beställning, utan det betraktas då som antingen en ny beställning eller avbeställning (se nedan punkt 4.3 Avbeställning).

### 4.3. Avbeställning

Du kan avbeställa din vara innan den har lämnat vårt lager, därefter går det inte att avbeställa. Företagskunder som beställt varor ur vårt specialsortiment (benämnt beställningsvara) kan inte ångra sin beställning. Ta kontakt med kundtjänst om du har frågor gällande beställningsvaror.

### 4.4. Ångra en beställning

För företag gäller avtalslagen och därmed inte lagen om ångerrätt.

## 5. Reklamation & retur

### 5.1. Retur - felaktig, skadad eller ofullständig leverans

Swevet erbjuder en generös returpolicy för att erhålla kredit eller vid justering av produkter som sålts av Swevet. Kunder kan enkelt begära en retur, kredit eller justering av antal produkter köpta direkt genom Swevet och vilket görs genom att kontakta vår kundtjänst:

- Webshopsformulär: <https://www.swevet.se/kundtjanst/retur-reklamation/>
- Via e-post: [kundtjanst@swevet.se](mailto:kundtjanst@swevet.se)

Innan du skickar tillbaka en produkt behövs ett förhandsgodkännande av Swevet, detta för att säkerställa snabb och korrekt behandling av ditt ärende.

Du måste meddela Swevet senast inom sju (7) arbetsdagar efter mottagandet av din order angående alla artiklar som är skadade, saknade, eller felplockade, annars kommer sådana artiklar inte att vara kvalificerade för retur och kredit.

Om ett läkemedel returneras kommer det att destrueras och debiteras kund. Swevet debiterar även för ej uthämtade och ej mottagna paket som går i retur från fraktbolaget till Swevet, samt paket som går i retur pga. ofullständig adress från kund.

Alla andra varor kan returneras endast om de kvalificerar sig som säljbara produkter. Säljbar produkt definieras som produkt som: a) är i original, oförändrad, oöppnad förpackning med förseglingar intakta; b) är fri från märken, klistermärken och skador; c) har minst 3 månader kvar på eventuellt bäst före datum; d) kan returneras och säljas enligt tillämpliga lagar och regler vid tidpunkten för återlämnandet;

e) har förvarats, hanterats och skickats på rätt sätt för att inte påverka varans kvalitet; f) köptes av dig direkt från Swevet; och g) inte på annat sätt kvalificerar sig som en icke-returnerbar vara.

Undantag kan gälla för specifika tillverkarens returpolicy, med förbehåll för tillämpliga avgifter.

Swevet förbehåller sig rätten att vägra och neka kredit vid retur om varan inte uppfyller kraven i detta dokument vid inspektion. Swevet förbehåller sig rätten att förstöra alla föremål som inte är godkända eller berättigade till retur och kommer inte att kreditera sådana föremål.

Vid retur- eller reklamationsanmälan via e-post måste följande information medfölja.

1. Ditt namn och kontaktuppgifter.
2. Antal och namn på de produkter som önskas returneras
3. En kort beskrivning av vad reklamationen avser: om den är felaktig, skadad av annan orsak än transport, eller är ofullständig och vad som då saknas.
  - a. Om din vara är defekt behöver vi, för att förenkla vår bedömning, även se 3-5 bilder där skadan syns tydligt på minst en av bilderna. Se också till att en av bilderna visar produkten i sin helhet.
4. Ett ordernummer där den vara du vill reklamera ingick. Du kan också skicka med en kopia på beställningsbekräftelsen.

## 5.2. Transportskada – speditörens ansvar

Alla skador som uppstår under transporten ska reklameras direkt till speditören. Om du vid mottagandet mot förmodan upptäcker att leveransen är transportskadad, antingen på produkten eller på emballaget, ber vi dig att genast, på plats, anmäla detta till speditören genom att notera skadan på fraktsedeln innan leveransen kvitteras.

Ifall du fått godset levererat under fullmakt (leverans utan kvittens) bör du reklamera transportskada direkt till speditören genom att kontakta denne. Vänligen notera att avi-nummer/leveransnummer behöver anges vid reklamation till speditören.

### Kontakt till våra speditörer vid transportskador:

- DHL: [Transportskador](#) eller 0771 345 345
- PostNord: [Transportskador](#) eller 077 133 33 10
- UPS: [Transportskador](#) eller 077 662 20 77

Det är du som kund som reklameras transportskada direkt mot Postnord. Har du fått försändelse via UPS eller DHL kontaktar du Swevets kundtjänst. Om skada har uppstått får du inte använda produkten. Det är också viktigt att du sparar emballaget så att skadan ska kunna besiktigas vid handläggning av skadeärendet.

Övriga frågor till våra speditörer kan du få svar på via deras egen kundtjänst:

**DHL** [Kundtjänst](#)

**Postnord** [Kundtjänst](#)

**UPS** [Kundtjänst](#)

## 5.3. Dolda skador

Upptäcker du skador på din leverans som du inte kunnat upptäcka förrän du packat upp varorna behöver du direkt återkoppla till Swevet via formulär eller e-post enligt instruktionerna i punkt 5.1. Därefter påbörjar vi en utredning kring vad som kan tänkas ha hänt, samt återkopplar till dig så snart utredningen är klar. Det är därför viktigt att du emballerar av och inspekterar dina produkter noggrant, direkt efter att leveransen har utförts.



## 5.4 Reklamation, friskrivningsklausul & begränsning av garantier

Du bekräftar att Swevet endast är en distributör och inte tillverkaren av produkterna. Som sådan garanterar Swevet endast att Swevet kommer att överföra äganderätten till produkterna.

Ovanstående garanti utgör den enda och exklusiva garantin från Swevet avseende produkter. Swevet fransäger sig uttryckligen alla andra garantier, uttryckliga eller underförstådda, inklusive alla garantier om säljbarhet, lämplighet för ett visst ändamål och kvalitet.

Swevets garanti gäller endast om Swevet har erhållit full betalning för produkterna.

Tillverkaren av produkterna kan ge egen garanti. Alla sådana garantier kommer att vidarebefordras till dig i största möjliga utsträckning. Swevet representerar eller garanterar inte förekomsten eller omfattningen av tillverkarnas garantier.

Vill du åberopa en produktreklamation följer du stegen i 5.1.

## 5.5 Återbetalning vid reklamation & retur

Återbetalning vid reklamation eller retur sker genom en kreditnota på godkänd reklamerad produkt samt efter inspektion av varan och att den enligt denna policy uppfyller kraven för kreditering.

## 6. Personuppgifter

I samband med din beställning och/eller kontoregistrering godkänner du att vi lagrar och använder dina uppgifter i vår verksamhet för att fullfölja och tillhandahålla den service som du kan förvänta dig av oss. All personuppgiftsbehandling sker i enlighet med apoteksdatalagen och dataskyddsförordningen.

Informationen du lämnar om dig själv används av swevet.se och våra samarbetspartners för betalning och leverans. Vi garanterar att inga uppgifter om dig kommer att säljas eller föras vidare till tredje part. Läs mer om hur vi behandlar dina personuppgifter i vår integritetspolicy.

Vi förbehåller oss rätten att annullera ordrar som innehåller felaktiga personuppgifter eller där kunden har betalningsanmärkningar.

## 7. Kontakta Swevet

Swevet AB  
Forskaregatan 1 D  
SE-275 37 SJÖBO, SWEDEN

Org.nr 556621-5843

### *Returadress*

Swevet AB  
Forskaregatan 1 D  
SE-275 37 SJÖBO, SWEDEN

Telefon: 0771-21 55 00

Mejl: [kundtjanst@swevet.se](mailto:kundtjanst@swevet.se)

Vi reserverar oss mot eventuella tryckfel på hemsidan.