



RETURBLANKETT

Vid köp från Arken Zoo har du rätt att ångra ditt köp inom **30 dagar** från det att du mottagit varan. Utnyttjande av ångerrätten förutsätter att varan och dess förpackning är i **oförändrat skick** vid retur. Du är självklart tillåten att öppna och undersöka varan så länge inte varan eller dess förpackning skadas. Ångerrätt gäller inte på öppnade förpackningar av foder och kattsand. Tänk på att alla produktens delar ska returneras vid eventuell reklamation och att även förpackningen ska sparas för att garantin ska gälla.

Om du utnyttjar ångerrätten har du fri retur i vissa av våra butiker, kontakta kundservice för att höra vilka butiker du kan returnera e-handelsvaror i. Vill du istället skicka tillbaka varorna **är det du som kund som står för returporto**.

Returnera i butik:

För att returnera varor, inköpa på e-handel, i någon av våra fysiska butiker, kontakta först vår kundservice för att kontrollera att butiken kan genomföra returen. Fyll i denna blankett och ta med tillsammans med en **utskriven orderbekräftelse**. Återköpet genomförs sedan på plats i butiken.

Returnera till e-handel:

För att returnera varor till e-handel, se till att varorna är väl förpackade och att ångerrättsblanketten ligger med i försändelsen. Du kan välja valfritt* fraktsätt hos din närmaste Postombud (*ej REK). När returen inkommit till oss behandlar vi ditt ärende inom 5 arbetsdagar och kontaktar dig vid eventuella frågor.

Returadress:

Arken Zoo / Zoo Support

Box 657

631 08 Eskilstuna

Vid frågor kontakta oss på kundtjanst@arkenzoo.se eller telefonnummer 010-490 6255

Fyll i blanketten och bifoga i returen:

Telefonnummer: _____

Ordernummer:

Namn: _____

Adress: _____

ARTIKELNR	ANTAL	ORSAK*	VID REKLAMATION, UPPGE FELET	ÖNSKAR BYTA TILL

ORSAK*

1= fel produkt

2= fel storlek

3= fel på varan, uppgi felet i reklamationsfältet

4= produkten motsvarar ej förväntningarna

5= annat, beskriv i reklamationsfältet

Datum och Ort

Kundens underskrift

Arken Zoo e-handel
E-post: kundtjanst@arkenzoo.se
Telefon: 010-490 6255

KÖPVILLKOR

1. Köp. Vid beställning från Arken Zoo träffas avtal om köp först när vi bekräftat beställningen genom en e-postad orderbekräftelse. Förekommer det felaktigheter (t.ex. felaktigt pris eller tryckfel/felskrivning) i orderbekräftelsen förbehåller vi oss rätten att korrigera felet i efterhand.
Arken Zoo ingår endast avtal med myndiga personer (över 18 år).

2. Tillägg, ändring och avbryta order. Tillägg, ändringar och att avbryta en order kan endast göras så länge en order inte är skickad från Arken Zoos lager.

3. Priser. Priser anges inklusive moms. Avgifter för frakt tillkommer på köpbelopp under 500 kr. Den slutgiltiga kostnaden inklusive fraktavgift anges på kassasidan. Alla priser är angivna i svenska kronor (SEK).

4. Betalningsmetoder. Arken Zoo erbjuder direktbetalning, kortbetalning med VISA/MasterCard samt fakturering med Klarna.

***Direktbetalning** Direktbetalning kan användas av dig som är ansluten till Svenska Handelsbanken, SEB, Swedbank eller Nordea. När du genomför ett köp skickas du vidare till Internetbanken för den bank du valt att genomföra köpet med. Beloppet kommer sedan dras direkt från ditt konto när du godkänner transaktionen.

***Kortbetalning** Kortbetalning kan användas av dig som använder VISA eller Mastercard utfärdade av en svensk bank. Vid betalningstillfället fylls kortnummer och giltighetskod i angivna fält. När köpet är utfört reserveras pengarna på ditt konto och dras från kontot vid leveranstillfället. Korttransaktioner skyddas av den internationella säkerhetsstandarden 3D Secure, framtagna av VISA och Mastercard. Vår betalningspartner DIBS är auktoriserad med 3D-secure och är certifierad enligt PCI (Payment Card Industry) som syftar till att öka datasäkerheten.

***Faktura** Arken Zoo erbjuder fakturabetalningstjänsten i samarbete med Klarna AB. Fakturan skickas elektroniskt till den e-postadressen som du angivit vid beställningstillfället. Vid beställning mot faktura görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas. Du kommer då få en kopia på kreditupplysningen via post. Vid försenad fakturabetalning tillämpar Klarna AB dels en förseningsavgift och dels en dröjsmålsränta per månad. Vi tar ingen avgift för faktura betalning. Du har också genom Arken Zoos samarbete med Klarna möjligheten att dela upp din betalning på upp till 24 månader. Du kan självallt när som helst betala av den återstående skulden. Du kan läsa mer om fakturabetalningstjänsten och Klarna på deras webbplats.

5. Återbetalning. Arken Zoo återbetalar pengar inom 30 dagar från den dag överenskommelse om återbetalning träffats. Vid överenskommelse om omleverans eller avhjälpande av fel vid reklamation återbetalar vi eventuella fraktkostnader inom 30 dagar från det att vi mottagit den reklamerade varan.

6. Realisations- och kampanjvaror. Priser på kampanj- eller realisationsvaror (rea-varor) gäller till utsatt datum eller till varan har tagit slut på vårt lager. I de fall där slutdatum saknas gäller pris till vi väljer att ta bort kampanjen.

7. Leverans. Arken Zoo använder Postnord och levererar varor över hela Sverige. Leveranstiden är 1-4 arbetsdagar från det att vi mottagit en order. De produkter i sortimentet som är beställningsprodukter har upp till 15 arbetsdagens leveranstid. Till lantbrevbärlinjer kan leveransen ibland dröja ytterligare 1-2 arbetsdagar utöver den normala leveranstiden.

Hempaket utan kvittens

Få paketet levererat direkt hem till dörren utan att du behöver vara hemma. Snabbt och smidigt. Tänk på att du måste ange portkod om du bor i lägenhet. Posten måste kunna komma hela vägen in till mottagarens lägenhetsdörr för att kunna lämna paketet, annars riskerar detta att returneras till oss. Är porten låst och det saknas portkod så rekommenderar vi frakthalternativ Postpaket eller Hempaket med kvittens för smidigast leverans.

*Vi förbehåller oss rätten att skicka mindre paket som brev.

Postpaket

Få paketet levererat till ditt lokala postombud. Du får SMS när paketet är framme.

Hempaket med kvittens

Posten kommer överens med dig om en ungefärlig leveranstid via telefon. Paketet levereras på kvällen någon gång mellan 17 och 21. Du måste vara närvarande och kvittera paketet.

8. Leveransförsening. Eventuella leveransförseningar meddelas till dig via e-post. Om du inte är nöjd med ett nytt leveransdatum kan du alltid avbryta din order. En order kan avbrytas genom att du tar kontakt med oss via e-post eller telefon.

9. Transportrisk. Arken Zoo står för transportrisken från Arken Zoos lager till kund. Vid returter står kund för transportrisken till Arken Zoos lager.

10. Transportskador. Om du har mottagit en transportskadad produkt ska detta anmälas direkt till Arken Zoo kundservice. Fotografera skadan och emballaget innan detta kastas
E-post: kundtjanst@arkenzoo.se
Telefon: 010 - 490 6255

11. Felaktig produkt. Har du mottagit en felaktig produkt bör detta anmälas direkt till Arken Zoo kundservice.
E-post: kundtjanst@arkenzoo.se
Telefon: 010 - 490 6255

12. Garanti. Vi tillämpar konsumentköplagens garantier. Enligt garantin har du tre år på dig att reklamera ett ursprungligt fel på en vara. Du kan läsa mer om konsumentköplagens garantier på Konsumentverkets hemsida.

13. Smakgaranti. Vi tillämpar smakgaranti för samtliga katt- och hundfoder. Smakgarantin kan utnyttjas vid de tillfällen då hunden eller katten inte tycker om fodret. För att utnyttja Arken Zoos smakgaranti måste minst 80% av innehållet vara kvar i förpackningen och fodret måste returneras inom 30 dagar från den dag du mottog fodret. Vid utnyttjande av smakgaranti är det du som kund som betalar returfrakten till oss. För att våra leverantörer ska kunna förbättra fodret måste en blankett ifyllas där du beskriver anledningen till utnyttjande av smakgarantin. På så sätt hjälper du oss att förbättra foderprodukterna. Blanketten hittar du på vår hemsida.

14. Reklamation. Samtliga varor hos Arken Zoo omfattas av lagstadgad reklamationsrätt på 3 år. Det är endast ursprungliga fel som omfattas av reklamationsrätten och inte sådana fel som är orsakade av normalt slitage. Reklamation av varor till Arken Zoo ska göras inom skälig tid, dock inom 2 månader efter att du upptäckt felet på varan. Vid reklamation ersätter vi dig för fraktkostnaden. Vid en uppkommen tvist följer Arken Zoo Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer.

När du upptäcker att det finns ett fel på varan och vill göra en reklamation kontaktar du oss snarast möjligt, antingen genom telefon eller e-post.

E-post: kundtjanst@arkenzoo.se

Telefon: 010 - 490 6255

Returer skickas till vår returadress som finns angiven nedan. Det går även bra att returnera en vara i vissa av våra fysiska butiker. Vid reklamation/retur i butik är det viktigt att du tar med dig kvittot (eller utskrivnen orderbekräftelse) du fått från oss.

15. Ångerrätt. Vid köp från Arken Zoo har du rätt att ångra ditt köp inom 30 dagar från det att du mottagit varan. Utnyttjande av ångerrätten förutsätter att varan och dess förpackning är i oförändrat skick vid retur. Du är självklart tillåten att öppna och undersöka varan så länge inte varan eller dess förpackning skadas. Ångerrätt gäller inte på öppnade förpackningar av foder och kattsand. Tänk på att alla produktens delar ska returneras vid eventuell reklamation och att även förpackningen ska sparas för att garantin ska gälla. Vid utnyttjande av ångerrätt är det du som kund som står för returporto.

För att returnera varor till e-handel, se till att varorna är väl förpackade och att ångerrättsblanketten ligger med i försändelsen. Du kan välja valfritt fraktsätt* hos din närmaste Posten ombud (*gäller ej REK). När returen inkommit till oss behandlar vi ditt ärende inom 5 arbetsdagar och kontaktar dig vid eventuella frågor. Returadress:

Arken Zoo / Zoo Support, Box 657, 631 08 Eskilstuna

16. Personuppgifter, säkerhet & sekretess. När du genomför en beställning hos oss anger du personuppgifter såsom namn, adress eller telefonnummer. I samband med din registrering och beställning godkänner du att vi lagrar och använder dina uppgifter i vår verksamhet för att fullfölja våra åtaganden gentemot dig. Vi dokumenterar även all kommunikation som vi har med dig via e-post, detta för att tillhandahålla den service som du förväntar dig av oss. Vi kommer inte att lämna ut dina personuppgifter till tredje part. Om du vill ha vårt nyhetsbrev kommer vi skicka produkterbjudanden och information till dig via e-post. Du kan enkelt avbryta din prenumeration genom att logga in på ditt konto eller kontakta oss via telefon eller e-post. Som registrerad kund hos oss har du enligt personuppgiftslagen rätt att begära ut de uppgifter vi lagrar om dig. Om informationen vi lagrar om dig är felaktig, ofullständig eller irrelevant kan du begära att informationen ska korrigeras eller tas bort ur systemet. Vill du utföra en sådan korrigerig eller borttagning av uppgifter måste du kontakta oss via telefon eller e-post.