

# Villkor

## Allmän information

Smartcyklar AB  
Arenaslingan 1  
121 77 Johanneshov  
Org. Nr: 559025-6672  
E-mail: info@hellorider.se  
Telefonnummer: 08-446 80 204

## Betalningsmetoder

Vi erbjuder följande betalningsmetoder:

- Kortbetalning med Visa, MasterCard och Maestro.
- Banköverföring (Internetbank) via Trustly.
- Faktura och Delbetalning via Klarna.

Hela vår hemsida samt betalningssystemet är helt skyddat och krypterat med SSL och sköts via Adyen som uppfyller kraven för PCI DSS.

Personliga rabatter, erbjudanden och kampanjer går inte att kombinera med varandra.

Vid beställning skickar vi en orderbekräftelse på mailen med våra köpvillkor inkluderade. För en korrekt beställning måste du som kund även godkänna och acceptera våra villkor.

## Leverans

Leverans sker med Bring till din bostad. Både cyklar och tillbehör levereras via detta sättet. Alla orabatterade cyklar har fri frakt. Om ingen av tiderna passar så kan du enkelt kontakta Brings kundtjänst och komma överens om en ny tid.

När du beställer din nya cykel hos oss på HelloRider får du den levererad monterad, testad och klar att använda. Den blir levererad säkert i en kartong. Om leveransen inte blir mottagen så tillkommer en kostnad på 499kr som täcker fraktkostnaden tillbaka till vårt lager. Du kan sen kontakta oss angående en ny leveranstid.

## Leveranskostnader

Vuxencyklar: 0 kr.

Barncyklar: 299 kr.

Tillbehör: 99 kr.

Returkostnad: från 599 kr.

## Leveranstid

Dem specifika leveranstiderna är angivet på dem enskilda produkternas sida. Var medveten om att leveranstiden kan variera beroende på när du beställer och vart du bor. Normal leveranstid är 5-10 arbetsdagar. Vi levererar inte på helger. Om vi inte kan leverera inom avtalad tid så kontakter vi dig om anledningen till förseningen och upplyser om en ny leveranstidpunkt. Kan vi inte leverera överhuvudtaget inom skälig tid har du som konsument rätt att häva köpet. Detta gäller även specialbeställningar.

## Ångerrätt

Vi på HelloRider förstår att du gärna vill pröva din cykel och känna efter om det är den rätta för dig. Därför erbjuder vi följande alternativ:

### 14 dagars ångerrätt

Enligt svensk konsumentlag har du alltid rätt till 14 dagars ångerrätt enligt Lagen om Distansavtal och Avtal utanför Affärslokaler (DAL). Detta gäller fr.o.m. att du har mottagit din vara och 14 dagar framåt. Vill du ångra ditt köp under denna period måste du kontakta vår kundtjänst per mail [e-mail](#) eller telefon och meddela oss att du vill ångra köpet och returnera varan/varorna. Observera att du har möjlighet att inspektera din produkt/produkter innan du utnyttjar din ångerrätt som om det vore i butik. Men har produkten/produkterna blivit använda så kan vi inte ta tillbaka varan/varorna och sälja som nytt och kommer då inte betala tillbaka hela köpesumman.

För en godkänd ångerrätt måste du informera oss inom rimlig tid. Returkostnaden står du själv för. Vi starkt rekommenderar att använda dig av vårt original emballage vid returen.

Observera att du har möjlighet att inspektera och testa din produkt/produkter innan du utnyttjar din ångerrätt som om det vore i butik. Men har produkten/produkterna blivit skadade eller returneras i förändrat skick så kan vi inte ta tillbaka varan/varorna och sälja som nytt och kommer då inte betala tillbaka hela köpesumman.

Konsumentverket har tagit fram en ångerblankett som du som kund kan använda dig av för att genomföra din ångerrätt som du kan hitta här. [Konsumentverkets ångerblankett](#).

### Vi erbjuder upp till 30 dagars ångerrätt!

Behöver du mer betänketid än de 14 dagar som är lagstadgade? Det är inga problem, vi på HelloRider förstår att vissa beslut är svårare att ta och kräver mer tid. Därför erbjuder vi upp till 30 dagars ångerrätt fr.o.m. det att du har mottagit varan/varorna.

För att kunna utnyttja 30 dagars betänketid krävs följande för att godkänna ångerrätten:

- Produkten/produkterna ska vara oanvända och utan repor/skador, samt returneras i originalförpackning. Elektriska cyklar ska max kört 3 km, annars kommer 25% av originalpriset att dras.
- Du måste informera oss om att du vill ångra ditt köp via kundtjänst.
- Vi måste motta din retur senast 30 dagar ifrån den dag du mottog din beställningen.
- Du betalar själv returkostnaden.
- Vi mottar inga paket skickade via postförskott/COD.
- Du ansvarar själv för att paketet levereras tillbaka till oss inom godkänd tidsram i oskadat skick.

- Om vi inte mottagit din vara inom 14 dagar från det att du meddelat oss om returen så krävs ett bevis på att varan har returnerats

### **Returalternativ**

- Skicka paketet till oss via post.
- Be oss hämta upp paketet hos dig. (från 599 kr.\*)

#### *Postnummer*

- 10-19; 20-27, 28-39, 40-61, 63-76; → **599 kr.**
- 62; 83-88; 77-82; → **749 kr.**
- 89-93; → **899 kr.**
- 94-98; → **999 kr.**

*\*Har du inte originalförpackningen? Då debiterar vi en extra låda (499 kr.)*

### **Returnera med vår hjälp (vi hämtar upp paketet hos dig)**

- Kontakta vår kundtjänst och meddela att du vill returnera varan/varorna.
- Glöm inte ange ditt ordernummer om du skickar oss ett email.
- Ange om du önskar byta till en annan vara eller få pengarna tillbaka.
- Vi kontaktar dig sen angående returen.

### **Skicka paketet till oss via post**

- Kontakta vår kundtjänst och meddela att du vill returnera varan/varorna.
- Glöm inte ange ditt ordernummer om du skickar oss ett email.
- Ange om du önskar byta till en annan vara eller få pengarna tillbaka.
- Du betalar själv returkostnaden och ansvarar för att paketet ska vara oss tillhanda, vi måste ha ett bevis på att varan/varorna har returnerats senast 14 dagar efter du meddelat oss om returen.

Du som konsument har rätt att återfå pengarna samt eventuella tilläggskostnader vid ångerrätt inom 14 dagar från den dag då vi mottagit meddelandet. Du kan dock få vänta tills dess att varan har kommit åter eller till dess du har lämnat ett bevis på att varan återsänts, det som sker först.

Vi mottar inga paket skickade via postförskott/COD.

## **Reklamation**

Du som konsument har rätt till 3 års reklamationsrätt enligt Svensk lag.

Om en vara avviker från vad som följer av avtalet mellan dig och HelloRider eller på annat sätt inte motsvarar den beskrivning av varan som HelloRider har gett, kan varan reklameras. Endast ursprungliga fel omfattas av reklamationsrätten, reklamationsrätten omfattar t ex inte fel orsakade av normalt slitage. Reklamation till HelloRider ska göras inom skäligen tid, dock senast inom två månader. Vid reklamation, kontakta vår kundtjänst.

Kontakt för reklamation: [HelloRider](#)

Kontakt för reklamation: [Allmänna Reklamationsnämnden](#)

## Om du vill reklamera en produkt

Du kan antingen ringa oss eller skicka ett e-postmeddelande som innehåller följande information:

- Ordernummer (det hittar du på din orderbekräftelse eller faktura)
- Ramnumret på cykeln (det står på cykelns ram, oftast runt vevlagret)
- En tydlig beskrivning av skadan (vad som har hänt, när det hände, hur det hände o.s.v.)
- En bifogad bild på skadan (om skadan är synlig)
- När du köpte cykeln och när du hade din senaste servicekontroll av cykeln

Om vi företar omleverans eller avhjälpande av felet vid reklamation ska eventuella tilläggskostnader återbetalas inom 14 dagar från den dag då vi mottagit den reklamerade varan. Retur av vara samt återbetalning ska ske utan onödigt dröjsmål.

## Garanti

Vi på HelloRider ger dig full fabriksgaranti på alla produkter. Vilket betyder att vi följer det riktlinjer och villkor som utfärdats av tillverkaren. För specifika detaljer, se den enskilde tillverkarens hemsida. På sliddelar som däck, sadel, handtag och kedja ges ingen garanti förutom när det gäller konstruktion eller materialfel. Garantin gäller endast för den första ägaren.

## Underhåll (ingen garanti)

Om din cykel inte fungerar på något vis och samtidigt inte kvalificerar för garanti, tar HelloRider ut en avgift gällande den undersökning som behöver bedrivas för att ta reda på vad det är som är fel med din cykel **(299 kr.)**

Om din cykel behöver transporteras till vår fabrik för närmare undersökning och reparation tillkommer även en transportsavgift **(599 kr.)**

## Regelbundet underhåll

Det är viktigt att ge din cykel en service kontroll senast 3 månader efter inköpet. Detta förhindrar tidigt slitage och förlänger livslängden på cykeln. Regelbundna servicekontroller är också rekommenderade för att behålla garantin på din cykel.

## Personuppgifter

HelloRider ansvarar för att de personuppgifter som lämnas i samband med köp hanteras i enlighet med Personuppgiftslagen. Genom godkännande av köpeavtalet med HelloRider samtycker du till att dina uppgifter sparas, för att kunna behandla din order och genomföra köpet, underlätta vid kommande köp, möjliggöra uppdatering av din orderstatus samt för utskick av erbjudanden från HelloRider. Som kund kan du ta del av de sparade uppgifterna, ändra dem eller be om radering. Du kan också när som helst ta tillbaka ditt samtycke till att få erbjudanden.

HelloRider ingår inte avtal med minderåriga (under 18 år). I dagsläget kan avtal endast ingås med kunder med leveransadress inom Sverige.

## Klagomål

Ibland blir det helt enkelt fel, det är frustrerande, vi förstår. Vill du lämna klagomål var vänlig och kontakta kundtjänst. Vi kommer göra vad vi kan för att lösa problemet. Om problemet kvarstår efter samråd med vår kundtjänst, kontakta Allmänna reklamationsnämnden på [www.arn.se](http://www.arn.se).

## EU's ODR

[Europeiska kommissionens online-plattform för tvistlösning](#) (ODR) är till för konsumenter och näringsidkare i EU. Här kan du få hjälp att lösa tvister om inköp på nätet – utan att gå till domstol. Som konsument kan du få hjälp om du vill klaga på varor och tjänster som du köpt på nätet i EU – utan att gå till domstol. I vissa länder kan också näringsidkare i EU som har ett klagomål om en kund använda webbplatsen. Webbplatsen är gratis att använda och drivs av EU-kommissionen.

## Konsumentskydd

De här köpvillkoren är tillämpliga på det köpeavtal som du som konsument sluter med Smartcyklar AB. För att ta tillvara dina intressen som kund tillämpas bestämmelserna i Konsumentköplagen (SFS 1990:932), Lagen om Distansavtal och Avtal utanför Affärslokaler (DAL) (SFS 2005:59) samt Personuppgiftslagen (SFS 1998:204) på samtliga köp på <https://www.hello rider.se>.

## Vid köp av Speed Pedelec (45km/h elcykel)

Elcyklar som assisterar upp till 45km/h (också kallat Speed Pedelec) räknas enligt svensk lag som motordrivet fordon i mopedklass 1. Enligt lagen så har du som användare vissa krav och regler att följa. Du måste bl.a. registrera fordonet hos transportstyrelsen, bära hjälm vid användning samt ha ett giltigt körkort i klass AM. Här kan du gå vidare till [Transportstyrelsen](#) där du kan ta del av all information gällande moped klass 1 fordon i Sverige.

HelloRider ansvarar inte för användningen av produkterna och du som konsument förväntas följa och uppfylla de regler och lagar som gäller i Sverige.

Har du frågor eller funderingar så är du välkommen att kontakta oss på kundtjänst via telefon, chatt eller [email](#).

## Force Majeure

I händelse av omständigheter som står utanför HelloRiders skäligen kontroll, exempelvis vid händelse av ändrad lagstiftning, myndighetsåtgärder, strejk, blockad, sabotage, krig, terrorism, brand, översvämning, naturkatastrof eller liknande händelser ska HelloRider förpliktelse att fullgöra köpeavtalet skjutas upp så länge omständigheten råder. Om sådan försening överstiger 2 månader har såväl du som HelloRider rätt att häva avtalet med omedelbar verkan utan någon skyldighet att betala skadestånd.

## Övrigt

Vi följer Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer och svensk lag vid en eventuell tvist. Vi förbehåller oss rätten att annullera beställningar om det gäller felaktigheter såsom tryckfel eller tekniska problem. Det pris och produkt som visas i kassan vid ett godkänt köp är ett bindande avtal mellan dig som kund och HelloRider. Vid eventuell felaktig information har du rätt att ångra ditt köp, med hänvisning till konsumentköplagen. HelloRider förbehåller sig rätten att häva köpet om priset anses orimligt på grund av tryckfel eller liknande misstag, i enlighet med svensk konsumentköpslag. Vi reserverar oss även för förseningar samt slutförsäljning. Du har då givetvis full returrätt och får pengarna tillbaka för både vara och frakt om du inte är nöjd. Att få en vara man inte har beställt är en giltig grund för reklamation enligt konsumentköplagen. För frågor kring innebörden av dessa villkor eller tillvägagångssätt vid ångerrätt, reklamationer, transportsador eller annat - ta kontakt med HelloRiders kundtjänst. Kontaktuppgifter till vår kundtjänst finner du [här](#).

Senast uppdaterad: 29-10-2018