

# tink GmbH | Allmänt Tillämpningsområde

tink GmbH FILIAL, organisations nr. 516412-7754 ("tink") driver webbplatsen [tink.net](https://tink.net) och därtill hörande sidor ("Webbplatsen"). Utförliga kontaktuppgifter och övrig information om tink framgår på Webbplatsen.

## 1. Allmänt | Tillämpningsområde

- 1.1. Dessa allmänna villkor ("Villkoren") gäller när du som konsument ("Kunden") gör en beställning av produkt eller programvara via Webbplatsen. Villkoren är enbart tillämpliga för Kund som är konsument och som gör beställningar via Webbplatsen.
- 1.2. Såsom angivet ovan ingås avtal vid köp via webbplatsen mellan dig och tink.
- 1.3. För att kunna beställa på webbplatsen måste kunden ha fyllt 18 år. tink accepterar, enligt svensk lag, inte kreditköp till personer under 18 år.
- 1.4. Dessa allmänna villkor ska även gälla för framtida avtal mellan tink och kunden utan att tink behöver göra motsvarande hänvisning i enskilda fall. Dessa allmänna villkor ska anses vara bekräftade av kunden senast när kunden tar emot de köpta eller börjar använda programvaran.
- 1.5. tink reserverar sig för slutförsäljning samt eventuella bild- och skrivfel på webbplatsen, exempelvis fel i eller teknisk specifikation, felaktiga priser samt prisjusteringar (såsom förändrade priser från leverantörer, valutaförändringar) eller felaktig information angående om en vara finns i lager. tink har rätt att korrigera sådana eventuella fel och att ändra eller uppdatera informationen när som helst. All bildinformation på webbplatsen ska uteslutande ses som illustrationer. Sådana illustrationer kan inte garanteras återge det antal varor kunden erhåller eller varans exakta utseende, funktioner eller ursprung.
- 1.6. Webbplatsen och dess innehåll ägs av tink. Informationen är skyddad genom bland annat immaterialrättsliga och marknadsrättsliga lagar. Detta innebär att varumärken, firmanamn, produktnamn, bilder och grafik, design, layout samt information om varor, tjänster och annat innehåll inte får kopieras eller användas utan skriftligt godkännande från tink.

- 1.7. Dessa allmänna villkor ska gälla med undantag för alla andra villkor. Kundens avvikande, motstridiga eller kompletterande allmänna villkor blir en del av avtalet endast om tink skriftligen har godkänt dem.
- 1.8. Hänvisningar i dessa allmänna villkor till tillämpningen av lagstadgade bestämmelser är endast avsedda som förtydligande. Följaktligen ska de lagstadgade bestämmelserna gälla även om ett sådant förtydligande inte görs, såvida inte de lagstadgade bestämmelserna kompletteras eller uttryckligen utesluts i dessa allmänna villkor.
- 1.9. Av praktiska skäl har man i dessa allmänna villkor avstått från att samtidigt använda feminina, maskulina och olika former av språk och man använder det generiska maskulinet. Alla hänvisningar till personer gäller alla kön.

## 2. Registrering på tink:s hemsida

- 2.1. tink rekommenderar att Kunden skapar ett användarkonto innan Kunden handlar på Webbplatsen. När Kunden registrerar sitt användarkonto och/eller ska genomföra en beställning kommer Kunden att bli ombedd att uppge vissa personuppgifter. Kunden bekräftar att de uppgifter som Kunden fyller i är korrekta och fullständiga samt ansvarar för felaktigt ifyllda uppgifter. Information om tink:s behandling av personuppgifter finns i tink:s Integritetspolicy, läs mer [här](#).
- 2.2. Kunden är skyldig att lämna fullständiga och korrekta uppgifter vid registreringen och att alltid hålla sina kunduppgifter uppdaterade. Kunden ska se till att den information som finns tillgänglig på hans kundkonto är aktuell och korrekt.
- 2.3. Kunden får endast ha ett kundkonto. Denne ska se till att kundidentifikationer och lösenord som kunden får i samband med registreringen på webbportalen lagras, förvaras och används på ett säkert sätt och att tredje part inte har tillgång till dem. Vid obehörig användning av lösenordet eller kundkontot, vid varje annat känt eller misstänkt säkerhetsbrott eller missbruk av Webbplatsen är kunden skyldig att omedelbart informera tink om detta. Kunden är ansvarig för all obehörig användning av kundkontot.
- 2.4. Kunden är ensam ansvarig för innehållet i de uppgifter ("innehåll") som visas, publiceras, laddas upp, lagras, utbyts eller överförs av honom via onlineportalen. Kunden ska särskilt se till att innehållet inte kränker tredje parts rättigheter. Kunden har inga krav på lagring eller publicering av innehåll, t.ex. produktrecensioner.

- 2.5. Kunden är ensam ansvarig för innehållet i de uppgifter ("innehåll") som visas, publiceras, laddas upp, lagras, utbyts eller överförs av honom via Webbplatsen. Kunden ska särskilt se till att innehållet inte kränker tredje parts rättigheter. Kunden har inga krav på lagring eller publicering av innehåll, t.ex. produktrecensioner.
- 2.6. tink kan övervaka kundens användning av Webbplatsen och blockera kundens tillgång till Webbplatsen om tink anser att kunden bryter mot bestämmelserna i punkterna 2.3 till 2.5.
- 2.7. Både tink och kunden har rätt att avsluta kundkontot när som helst med omedelbar verkan.

### **3. Avtal och Beställning**

- 3.1. Utbudet av produkter och programvaror på webbportalen måste bekräftas. Genom att klicka på knappen "Slutför köp" gör kunden en bindande beställning till tink av de produkter eller programvaror som finns i kundvagnen och ingår därmed i bindande avtal.
- 3.2. För att kunna göra ett köp via Webbplatsen måste Kunden acceptera Villkoren. Genom att acceptera Villkoren förbinder sig Kunden att följa Villkoren i sin helhet, samt godkänner att denne tagit del av informationen om personuppgifter och samtyckt till användningen av personuppgifter och cookies enligt tink:s Integritetspolicy, [se här](#).
- 3.3. När det gäller avtal om att tillfällig erbjuda (prenumeration) av programvara använder tink vanligtvis tredje part för att uppfylla avtalet, som ursprungligen tillhandahåller programvaran ("tink-programvarupartner"). Även i detta fall får kunden först en mottagningsbekräftelse. Efter att tink har kontrollerat kundens beställning överför tink regelbundet kundens e-postadress, beställningsnummer och information om kundens prenumerationsstatus till tink-programvarupartner. För att kunden ska kunna använda programvaran i enlighet med avtalet är det i allmänhet nödvändigt att kunden godkänner de allmänna avtalsvillkoren för respektive tink-programvarupartner i den version som gäller vid tidpunkten för avtalets ingående ("Användarvillkor för programvarupartner") gentemot tink och/eller gentemot tink-programvarupartner. tink kommer att tillhandahålla programvarupartnerns användningsvillkor till kunden i en lämplig form.
- 3.4. Ett avtal om köp ingås först när tink bekräftat Kundens beställning och Kunden mottagit orderbekräftelse från tink per e-post. tink uppmanar Kunden att spara denna orderbekräftelse för eventuella kontakter med tinks kundtjänst. Kunden kan återkalla sin

beställning fram till dess att den bekräftats. Om beställningen återkallas så kommer eventuella betalningar som Kunden eller dess betal- eller kreditkortsföretag har gjort avseende beställningen att återbetalas.

- 3.5. tink kommer inte att spara avtalstexten inklusive dessa allmänna villkor efter att avtalet har ingåtts. Avtalstexten ska då inte längre vara tillgänglig för kunden.
- 3.6. Om kunden inte har fyllt arton (18) år måste han eller hon ha samtycke från sin lagliga representant för att avtalet med tink ska kunna ingås på ett effektivt sätt.

#### **4. Leverans | Leveranstider | Risköverföring | Förbehåll för äganderätt**

- 4.1. Leveransen av varorna till kunden utförs vanligtvis inte av tink, utan av en tredje part som tink har anlitat och från vilken tink köper varorna ("tink-partner"). De levererade varorna förblir tink:s eller respektive tink-partners egendom tills full betalning har skett. Varor som finns i lager levereras normalt inom det antal arbetsdagar som anges på Webbplatsen.
- 4.2. Den förväntade leveranstiden av varan framgår av orderbekräftelsen, i kassan och/eller på den aktuella varusidan på webbplatsen. Vid leveransförsening meddelar tink Kunden om detta och fortsätter bevaka beställningen. Vid eventuell leveransförsening har Kunden möjlighet att häva sin order om föreslagen leveranstid ej godtas. Summan återbetalas inom maximalt 14 dagar, vanligtvis inom 2 -5 arbetsdagar.
- 4.3. tink ska inte ta på sig någon inköpsrisk för varor gentemot kunden, även om det rör sig om ett inköpsavtal för en generisk vara. tink ska därför endast vara skyldig att leverera från sitt varulager eller från varulageret hos den berörda tink-partnern. I händelse av att varor inte finns tillgängliga ska tink omedelbart återbetala kunden alla förskottsbetalningar som kunden har gjort.
- 4.4. Om paket ska lösas ut ska Kunden göra detta inom den tid som anges i aviseringen. Paket ska normalt hämtas ut personligen med giltig legitimation och kolli-id. Kunden får alltid en avisering som visar var och när paket ska hämtas. Avisering kan ske via e-post, vanlig post samt om Kunden lämnat mobilnummer, även via telefonsamtal eller SMS.
- 4.5. tink har rätt att göra delleveranser i den mån det är rimligt för kunden. tink är inte skyldig att göra delleveranser.

- 4.6. Vid retur av varor på grund av felaktiga eller ofullständiga leverans- eller adressuppgifter från kunden samt om kunden inte anländer till ett överenskommet leveransdatum förbehåller sig tink rätten att debitera kunden för alla kostnader (särskilt transport- och lagringskostnader) samt hanteringsavgifter som uppstår på grund av detta.
- 4.7. Vid dröjsmål i leverans eller i tillhandahållande informeras Kunden av tink om förseningen. Kunden kan då ha rätt att häva köpet, men ska i dessa situationer meddela tink om hävningen.

## **5. Konsumenternas lagliga ångerrätt | Återlämnande av varor**

- 5.1. Vid köp av varor på Webbplatsen gäller alltid 14 dagars ångerrätt i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning. Detta innebär att Kunden har rätt att ångra sitt köp genom att meddela detta inom 14 dagar från det att Kunden eller Kundens ombud tagit emot den beställda varan (ångerfristen).
- 5.2. Vid retur av varor är kunden skyldig att returnera varorna kompletta, i ursprungligt skick, intakta och utan skador. För detta ändamål kan han eller hon begära, skriva ut och använda en utskrivbar returblankett på webbportalen eller via e-post till [service@tink.net](mailto:service@tink.net).
- 5.3. Om föremålet för avtalet är köpet av ett varupaket som består av flera enskilda varor till ett totalpris ("paket") och kunden häver avtalet endast i delar, ska alla rabatter som tink beviljat för köpet av paketet jämfört med priset på de enskilda varorna förverkas. tink förbehåller sig rätten att kräva en motsvarande ytterligare betalning av köpesumman i detta fall.
- 5.4. Ångerrätten gäller inte för följande typer av varor:  
(A) digitalt innehåll som levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium (exempelvis datorprogram, applikationer, spel, musik, videor eller texter där åtkomsten sker genom nedladdning från eller direktuppspelning). Kunden samtycker uttryckligen till att tink genomför avtalet vid uthyrning av programvara före utgången av den ångerfrist som anges i punkt 5.1. Kunden bekräftar att denne genom detta samtycke förlorar sin rätt till återkallelse så snart tink har börjat genomföra avtalet.
- 5.5. Genom att Kunden accepterar Villkoren samtycker Kunden till att ångerrätten inte gäller för digitalt innehåll som levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium.

- 5.6. I samband med en beställning av vara för vilken ångerrätt inte gäller får Kunden tydlig information om detta. Om en vara har försegplats får Kunden inte bryta förseglingen om denne vill kunna utöva sin ångerrätt. Rätten att ångra sig upphör alltså när Kunden bryter förseglingen. Med försegling avses även teknisk plombering (exempelvis serienummer).
- 5.7. Om kunden vill ångra köpet, innan ångerfristen har löpt ut, kan kunden fylla i följande [formulär och skicka det till tink GmbH, Wallingatan 34, 111 24, Stockholm](#), till e-postadressen [service@tink.net](mailto:service@tink.net) eller via kontaktformuläret på hemsidan. Du kan använda vårt egna formulär för detta ändamål, men det är inte obligatoriskt. Kunden ska ange sitt namn, sin adress och annan relevant information, t.ex. ordernummer, fakturanummer och namn på varan i meddelandet. Alternativt kan du använda standardformuläret för utövande av ångerrätt som återfinns på Konsumentverket, [se här](#).
- 5.8. tink står för kostnaderna för alla typer av returer om Kunden använder den returlapp som tillhandahålls av tink. Om Kunden inte använder returetiketten för att returnera varorna ska Kunden själv stå för kostnaderna för returfrakten. Vid dessa fall varierar kostnaderna mellan 200kr till 500kr beroende varans vikt, 3-10kg, samt val av leverantör. Du kan läsa mer om vilka leverantörer vi jobbar med mer [här](#). Kunden ansvarar för varans skick efter det att Kunden har mottagit varan, samt under returfrakten. Kundens ansvar upphör när tink har mottagit returen. Kunden ska spara inlämningskvitto på returen. Varan ska skickas i retur inom 14 dagar räknat från det datum meddelande om utövande av ångerrätt lämnades till tink. Varan ska skickas väl emballerad, i fint skick och i originalkartong. Returer ska göras till tink enligt de metoder och anvisningar som anges på Webbplatsen.
- 5.9. När Kunden ångrar sitt köp betalas det belopp som Kunden betalat för varan tillbaka till Kunden, inklusive leveranskostnader. Undantag gäller för eventuella tillkommande leveranskostnader till följd av att Kunden valt något annat leveranssätt än den standardleverans som tink erbjuder. Vid retur av del av order återbetalas leveranskostnaden inte. På det belopp som ska återbetalas har tink rätt att dra av en summa motsvarande varans värdeminskning jämfört med varans ursprungliga värde, om och i den mån sådan värdeminskning beror på att Kunden har hanterat varan i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion.
- 5.10. tink betalar snarast tillbaka beloppet, dock senast inom 14 dagar från och med det datum Kundens meddelande om utövande av ångerrätten mottogs. tink får dock vänta med

återbetalningen tills tink tagit emot varan eller Kunden har visat att varan har sänts tillbaka, t.ex. genom ett inlämningskvitto. Återbetalningen kommer att ske till Kunden via det betalningsalternativ som Kunden valde, förutsatt att inte annat överenskommits eller att det finns hinder för sådan återbetalning.

#### 5.11. Hur ångrar jag mitt köp?

- 5.11.1. Kontakta kundtjänst via vårt kontaktformulär, ange beställnings-numret samt vilka varor du önskar returnera. Ange om öppnad/oöppnad (påverkar inte din rätt till retur men hjälper kundtjänst att registrera din retur korrekt)
- 5.11.2. Du får en returetikett från Kundtjänst
- 5.11.3. Du lämnar in paketet på närmsta ombud
- 5.11.4. Inom 14 dagar kommer din retur behandlas och vi återbetalar dig. Vi meddelar dig när återbetalningen är klar.

## 6. Priser | Betalningsvillkor | Fraktkostnader

- 6.1. Vid beställning via Webbplatsen gäller de priser som anges på Webbplatsen. Priser anges i svenska kronor och är inklusive moms. Priserna inkluderar inte betalnings- och fraktavgifter, som anges separat.
- 6.2. Kunden kan betala på sätt som anges på Webbplatsen. Läs mer om [betalsätt och rabatter på Webbplatsen](#). tink har rätt att ta betalt av Kunden redan i samband med beställningen. tink förbehåller sig rätten att inte alltid erbjuda alla betalsätt samt att ändra betalsätt om det som Kunden valt av någon anledning inte fungerar vid tillfället för köpet eller Kunden inte godkänns för det valda betalsättet. Om kunden väljer en tredje parts betalningssystem (t.ex. PayPal) är han eller hon skyldig att följa den tredje partens allmänna villkor.
- 6.3. tink accepterar endast banköverföringar från konton inom EU.
- 6.4. tink ska utfärda fakturor och kreditnotor uteslutande i elektronisk form.

## 7. Inlösen av kampanjkuponger

- 7.1. Kuponger som inte är till salu men som tink ger ut gratis till kunden som en del av en kampanj ("kampanjkuponger") ska endast vara giltiga på Webbplatsen och endast under den period som anges där. Kampanjkupongerna kan inte överföras. Enskilda produkter, programvaror eller varumärken kan uteslutas från en kampanj med kampanjkuponger.

- 7.2. Kunden kan endast lösa in en kampanjkupong innan han eller hon har slutfört sin beställning. Det är inte möjligt att avräkna kampanjkupongerna i efterhand.
- 7.3. Flera rabattkuponger kan inte kombineras med varandra. Kunden kan endast lösa in en kampanjkupong en gång och endast som en del av en beställningsprocess.
- 7.4. Om värdet av kampanjkupongen inte räcker till för full betalning enligt det aktuella avtalet kan kunden reglera prisskillnaden med hjälp av de betalningsalternativ som erbjuds av tink. Om värdet av kampanjkupongen överstiger värdet av det relevanta kontraktet kommer det återstående beloppet av kampanjkupongen att förverkas och kommer inte att återbetalas till kunden av tink.
- 7.5. Om kunden annullerar ett avtal som han (delvis) har uppfyllt med en kampanjkupong har han inte rätt att kräva återbetalning från tink för det belopp som kan hänföras till kampanjkupongen.
- 7.6. Om kunden delvis återkallar ett avtal som han (delvis) har uppfyllt med en kampanjkupong, och därmed det minsta beställningsvärde som gäller för kampanjkupongen, om det finns ett sådant, inte längre uppnås, ska hela rabatten som tink beviljat kunden på grundval av kampanjkupongen upphöra att gälla. I detta fall förbehåller sig tink rätten att kräva en motsvarande tilläggsbetalning av köpesumman.

## **8. Presentkort**

- 8.1. Presentkort är kuponger som kunden kan köpa. De kan endast lösas in för köp av tink-artiklar, inte för köp av nya presentkort.
- 8.2. Presentkort kan endast lösas in i det land och domän där de köptes.
- 8.3. Om presentkortets värde inte räcker till för full betalning enligt det aktuella avtalet kan kunden kompensera prisskillnaden med hjälp av de betalningsalternativ som erbjuds av tink eller med andra presentkort.
- 8.4. Kunden kan endast lösa in ett presentkort innan han/hon slutför sin beställningsprocess. Senare kvittning av presentkort är inte möjlig.



- 8.5. Saldot på ett presentkort kommer inte att betalas ut till kunden i kontanter eller med ränta. Kunden kan se det befintliga saldot under "Mina presentkort" i "Mitt konto" på <https://tink.net/customer/giftcards/balance/>.

## 9. Kampanjer och erbjudanden

tink kan från tid till annan erbjuda kampanjer på Webbplatsen som kan ha förmånligare villkor än vad som framgår av dessa Villkor, t.ex. rörande betalning eller förlängd ångerrätt. Dessa förmånligare villkor gäller så länge kampanjen är aktiv. tink förbehåller sig rätten att när som helst återkalla sådana kampanjer. Vid avslutande eller återkallande av en kampanj gäller dessa Villkor utan ändringar. Erbjudanden på specifika varor på Webbplatsen gäller under en begränsad tid och så länge lagret räcker.

## 10. Garanti och reklamation

- 10.1. Vissa av tinks varor kan omfattas av garanti. Information om eventuell garantitid och särskilda garantivillkor för respektive vara finns på Webbplatsen eller i dessa Villkor. Garanti för varor täcker endast ursprungliga fabrikationsfel, och därmed inte fel som uppstår vid eller efter en egen förändring av varans funktion och utseende, såsom ombyggnation, uppgradering eller annan konfigurering av varan. Kundens orderbekräftelse gäller som garantibevis.
- 10.2. Enligt konsumentköplagen har konsumenter rätt att reklamera en felaktig vara om varan avviker från det som avtalats eller från det som följer av lag. Enligt konsumentköplagen ansvarar tink i tre år från avlämnandet av varan för ursprungliga fel på varan. Kunden kan då ha rätt att kräva avhjälpande, omleverans, prisavdrag eller ersättning för att avhjälpa felet eller ha rätt att häva köpet och få pengarna tillbaka. Kunden kan även ha rätt att kräva skadestånd.

För varor med digitala delar ansvarar tink för ursprungliga fel i tre år från avlämnande av varan.

Vid enstaka tillhandahållande av ett digitalt innehåll eller en digital tjänst ansvarar tink för fel på det digitala innehållet eller den digitala tjänsten som funnits vid tillhandahållandet och som visar sig inom tre år från denna tidpunkt.

Kunden som önskar reklamera beställd vara ska kontakta tink inom skälig tid från det att felet är upptäckt eller borde ha upptäckts via de kontaktuppgifter som anges på webbplatsen. Reklamationer som görs inom två månader från det att Kunden upptäckt felet anses alltid ha reklamerats i rätt tid. Sker inte reklamation inom skälig tid från det att felet upptäckts, eller borde ha upptäckts, och senast inom tre år och två månader från det att Kunden tog emot varan, förlorar Kunden rätten att göra eventuella påföljder enligt konsumentköplagen gällande mot tink, om inte Kunden och tink överenskommit om en längre tidsperiod eller annat följer av en särskild garantiutfästelse.

Kunden måste även kunna styrka sitt köp vid en reklamation, tink rekommenderar bifogande av kvitto eller följesedel. Via kundtjänstformuläret förses Kunden med en returblankett där returadressen ingår. Returadressen varierar beroende på produkt. Om Kunden vill reklamera en vara kan Kunden fylla i följande formulär och skicka det till tink GmbH, Wallingatan 34, 111 24 Stockholm, till e-postadressen [service@tink.net](mailto:service@tink.net) eller via kontaktformuläret på hemsidan.

10.3. Fel på varor kan visas på olika sätt. Nedan nämns några olika skador som en produkt kan ha:

- Levererats i skadat skick
- Bucklor, repor eller märken
- Skador på lackeringen eller krossat glas
- Krossad skärm
- Krossad skärm

För varor med digitala delar och digitalt innehåll och digitala tjänster har tink en skyldighet att, under viss tid, informera om och tillhandahålla uppdateringar. Exempelvis ska tink, för digitalt innehåll och digitala tjänster som tillhandahålls kontinuerligt, informera om och tillhandahålla uppdateringar under den tid som avtalet om tillhandahållande av det digitala innehållet eller den digitala tjänsten löper. Information om uppdateringarna och tillhandahållandet av detsamma ges till Kunden genom vederbörligt varumärkes kanaler. Om Kunden inte installerar uppdateringen ansvarar tink inte för fel hos de funktioner i

varan med digitala delar, det digitala innehåll eller den digitala tjänst som den relevanta uppdateringen ska upprätthålla.

Om produkten är fraktskadad vid leveranstillfället gäller samma krav som vid övrig reklamation. Kunden ska kontakta tink inom skälig tid från det att felet är upptäckt eller borde ha upptäckts via de kontaktuppgifter som anges på webbplatsen. tink vore tacksamma om Kunden vid sin kontakt med Webbplatsen tagit bilder på skadan, packsedeln samt inner- och ytteremballage, då det krävs för att skapa ett reklimationsärende. Skadan behöver anmälas till transportören inom 1-3 dagar. tink är därför tacksamma om Kunden anmäler skadan till Webbplatsen inom denna tid. För att reklamationen mot transportören skall kunna hanteras korrekt måste Kunden även spara emballage, adresslapp samt eventuell pall som kom med den fraktskadade försändelsen.

Efter reklamation ska Kunden göra det möjligt för tink att undersöka produkterna. Kontroll av en defekt produkt ska göras på produktens aktuella plats, på tinks anläggningar efter tinks godtycke. Kostnader för en eventuell undersökning av en defekt produkt, inklusive transportkostnader, ska bäras av tink, såvida inte reklamationen inte godkänns. Kund kan då bli skyldig att betala för undersökningskostnaden och eller fraktkostnaden.

- 10.4. För godkända reklamationer för felaktiga varor och transportskador kommer tink att ombesörja returfrakten och den nya leveransen, helt kostnadsfritt för Kunden, så att Kunden så snart som möjligt får en felfri produkt.
- 10.5. När reklamerad vara returnerats och reklamationen godkänts kommer tink att kompensera Kunden i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning. tink strävar efter att detta ska ske inom 30 dagar från det att tink mottagit reklamationen, men det kan ta längre tid beroende på varans art. tink förbehåller sig rätten att neka en reklamation om det visar sig att varan inte är felaktig enligt gällande konsumentskyddslagstiftning. Vid reklamationer följer tink riktlinjer från Allmänna Reklamationsnämnden eller motsvarande nämnder i andra europeiska länder, se [www.arn.se](http://www.arn.se). Mer information finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se). Läs mer under punkt 16.1.

Nedan finner du postadress till ARN:

Allmänna Reklamationsnämnden

Box 174  
101 23 Stockholm

## **11. Särskilda bestämmelser för prenumeration av programvara**

- 11.1. Om föremålet för avtalet är prenumeration av programvara ska hyresperiodens början, hyresperiodens varaktighet och eventuella minimitider följa av avtalet.
- 11.2. Användarvillkoren för programvarupartner ska bli en integrerad del av avtalet mellan tink och Kunden. Om det finns motsättningar mellan Användarvillkoren för programvarupartner och dessa allmänna villkor ska dessa allmänna villkor ha företräde i förhållandet mellan kunden och tink.
- 11.3. I enlighet med Användarvillkoren för programvarupartner och avtalet ger tink kunden en enkel, icke-överlåtbar och icke-sublicerbar rätt att använda de egna tjänsterna som erbjuds som "SaaS" eller tjänster från tink:s programvarupartner, inklusive tillhörande webbplatser, webbutrymmen och applikationer (tillsammans "Tjänsterna"). Kunden är skyldig att följa de användningsbegränsningar som följer av tink-programvarupartnerns användarvillkor. Antalet licenser är beroende av respektive avtal. Tjänsterna erbjuds enligt den aktuella beskrivningen på tink:s eller tink-programvarupartnerns webbplats, inklusive Kund-Onboarding-processen (i förekommande fall) och avsnittet Vanliga frågor (FAQ) (tillsammans "Dokumentation").
- 11.4. Det är Kundens ansvar att kontrollera att Tjänsterna, såsom de beskrivs i Dokumentationen, uppfyller dess behov och önskemål. Kunden är medveten om de väsentliga funktionerna och egenskaperna hos tjänsterna. Tjänsternas omfattning, typ och kvalitet bestäms av dessa allmänna villkor, Användarvillkoren för programvarupartner, kontraktet och dokumentationen. Produktbeskrivningar, illustrationer, testprogram etc. är inte garantier eller överenskommelser om kvalitet.
- 11.5. Kunden är medveten om att hyresobjektet kan innehålla mjukvara eller annat skyddat innehåll och att den avtalsenliga användningen av programvaran därför kan kräva att ett separat (licens)avtal ingås med tredje part eller med tink. Kunden är skyldig att respektera relevanta äganderätter, om det är tillämpligt.
- 11.6. Kunden är medveten om att den avtalsenliga användningen av programvaran kan kräva en fungerande nätverksmiljö eller internetanslutning eller annan teknisk utrustning, för vars

existens och funktion kunden är ensam ansvarig och på egen bekostnad. Detta gäller särskilt hårdvara och mjukvara. Tink ansvarar inte för eventuella fel på grund av bristande sammankoppling/integrering av digitalt innehåll/digitala tjänster med olika komponenter i Kundens digitala miljö, såsom hårdvara, programvara eller nätanslutning, som Kunden använder för att få åtkomst till eller användning av innehållet eller tjänsten, såvida inte det var tink eller någon för tinks räkning som integrerat det digitala innehållet eller den digitala tjänsten eller felet beror på tinks anvisningar när Kunden eller någon för Kundens räkning integrerade det digitala innehållet eller den digitala tjänsten.

Kunden garanterar att säkerheten för den tekniska utrustning som han eller hon använder upprätthålls.

- 11.7. tink garanterar eller åtar sig att garantera att tjänsterna har de väsentliga funktioner som beskrivs i respektive aktuell dokumentation för respektive version av tjänsterna. I händelse av brott mot denna garanti är tink skyldig att göra kommersiellt rimliga ansträngningar för att anpassa tjänsterna eller få dem anpassade på ett sådant sätt att de i huvudsak överensstämmer med dokumentationen. Skadeståndskrav från kunden på grund av brott mot denna garanti ska omfattas av de begränsningar som anges i punkt 13. Kunden har under inga omständigheter rätt att få tillgång till källkoden för tjänsterna.
- 11.8. Om inte annat anges i Användarvillkoren för programvarupartner eller i avtalet får Kunden tillåta tredje part att använda tjänsterna endast i enlighet med Användarvillkoren för programvarupartner, under förutsättning att (a) Kunden har erhållit en licens för varje sådan tredje part, (b) Kunden ser till att alla sådana tredje parter följer Användarvillkoren för programvarupartner och dessa användarvillkor, och att Kunden förblir ansvarig för alla handlingar och försummelser av sådana tredje parter. Tjänsterna får endast användas av kunden och dess auktoriserade användare i enlighet med vad som anges i dokumentationen och endast i full överensstämmelse med alla tillämpliga lagar och förordningar.
- 11.9. Prenumerationen ska betalas i förskott i början av varje avtalsmånad. Inkassot av den första månadsbetalningen ska göras av tink i början av prenumerationstiden.
- 11.10. I enlighet med Användarvillkoren för programvarupartner erbjuder tink och/eller tink-programvarupartner underhålls- och supporttjänster för programvaran för tjänsterna.

Om omfattningen och tillgängligheten av supporten och underhållet inte följer av Användarvillkoren för programvarupartnern kommer tink att informera kunden separat. tink och/eller tink-programvarupartnern ska göra kommersiellt rimliga ansträngningar för att avhjälpa alla rapporterade fel i god tid och/eller åta sig att se till att tink-programvarupartnern gör det, förutsatt att (a) kunden ger tink eller tink-programvarupartnern en detaljerad beskrivning av felet och dess reproducerbarhet och (b) detta görs beroende på felets prioritet, vilket bestäms av tink eller tink-programvarupartnern efter eget godtycke.

- 11.11. Tillgängligheten till Tjänsterna ska regleras av Användarvillkoren för Programvarupartner. tink ska göra rimliga ansträngningar, eller åta sig att se till att tink Programvarupartner gör det, för att i förväg meddela om planerade avbrott i Tjänsterna.
- 11.12. tink och/eller tink-programvarupartnern är och förblir ägare till alla äganderätter, inklusive upphovsrätt, databasrättigheter, patent, affärshemligheter, varumärken och alla andra immateriella rättigheter och tekniska lösningar i och i anslutning till tjänsterna. Kunden är införstådd med att de rättigheter som beviljas efter det att ett avtal har ingåtts inte ger kunden någon äganderätt till tjänsterna.
- 11.13. Alla rättigheter till (a) icke-offentlig data som tillhandahålls av Kunden till tink för att möjliggöra tillhandahållandet av Tjänsterna eller som tillhandahålls av Kunden under användningen av Tjänsterna, och till (b) innehållet i all data och allt annat material som visas, publiceras, laddas upp, lagras, utbyts eller överförs av Kunden eller av Användare genom eller med hjälp av Tjänsterna, samt till (c) data som baseras på eller härleds från data eller innehåll som avses i (a) eller (b), ska förbli kundens egendom. Kunden ger tink och tink-programvarupartnern en icke-exklusiv, icke-överlåtbar, underlicensierbar (användningsrätt), obegränsad i fråga om utrymme och innehåll, att använda kundens data och innehåll uteslutande i samband med tillhandahållandet av tjänsterna. Tink är inte ansvarig för kunddata eller innehåll.
- 11.14. Tink och/eller tink-programvarupartnern förbehåller sig rätten att göra nya versioner och uppdateringar av tjänsterna, särskilt ändringar i utformningen, driftsproceduren, de tekniska specifikationerna, systemen och andra funktioner i tjänsterna, när som helst. Vid kontinuerligt tillhandahållande av ett digitala innehållet eller en digital tjänst kommer Kunden informeras om ändringarna. Sådana ändringar kan exempelvis göras av

nödvändighet för att anpassa digitalt innehåll eller digital tjänst till en ny teknisk miljö eller för att anpassa detsamma till ett ökat antal användare.

- 11.15. Rätten till extraordinär uppsägning av ett avtal om prenumeration av varor av goda skäl förblir oförändrad. tink har särskilt rätt att säga upp prenumerationsavtalet extraordinärt om i) kunden är i dröjsmål med betalningen av två på varandra följande prenumerationsbetalningar, ii) kunden redan upprepade gånger har blivit påmind om att han eller hon är i dröjsmål med betalningen, eller iii) det finns utmätningar eller andra tvångsåtgärder mot kunden.
- 11.16. Uppsägning av hyresavtalet ska ske i textform.
- 11.17. Tink ansvarar för fel hyresobjektet i enlighet med punkt 10.2.
- 11.18. Parterna har rätt att säga upp ett avtal om hyra av programvara med två (2) veckors varsel till slutet av en överenskommen minimiperiod. Efter det att minimitiden har löpt ut ska avtalet automatiskt förlängas med en (1) månad och kan sägas upp av parterna med två (2) veckors varsel till slutet av respektive förlängningsperiod.

## 12. Dataskydd

- 12.1. Kunden och tink ska alltid uppfylla kraven i tillämplig dataskyddslagstiftning, i synnerhet EU:s allmänna dataskyddsförordning.
- 12.2. I synnerhet ska tink, i den utsträckning som krävs enligt tillämplig dataskyddslagstiftning, ingå ett avtal med kunden om behandling av personuppgifter för kundens räkning.

## 13. Ansvar

- 13.1. tink är ansvarig, oavsett rättslig grund,
- I. för uppsåt och grov vårdslöshet,
  - II. för bedrägligt uppsåt,
  - III. för skador till följd av skada på liv, kropp eller hälsa,
  - IV. för Kundens anspråk till följd av en kvalitetsgaranti
  - V. för Kundens anspråk enligt tvingande konsumenträttslagstiftning, och
  - VI. för Kundens anspråk enligt produktansvarslagen.
- 13.2. I händelse av enkel vårdslöshet ska tink endast vara ansvarig för skador som uppstår till följd av brott mot kardinalförpliktelser. Kardinalförpliktelser är förpliktelser vars

uppfyllande är en förutsättning för att avtalet ska kunna fullgöras på ett korrekt sätt och vars iakttagande kunden regelbundet förlitar sig på och kan förlita sig på. I detta fall ska tink:s ansvar begränsas till ersättning för den förutsebara, typiskt förekommande skadan.

- 13.3. Med förbehåll för bestämmelsen i punkt 13.1 ska tink inte vara ansvarig för skador som uppstår till följd av brott mot skyldigheter som inte utgör kardinalförpliktelser och som orsakas av lätt vårdslöshet från tink:s sida.
- 13.4. tink är ansvarig för förlust av data endast upp till ett belopp som täcker de typiska kostnaderna för återställning som skulle ha uppstått om kunden hade gjort korrekta och regelbundna säkerhetskopior.
- 13.5. Om kunden är en företagare ska tink:s ansvar enligt punkt 13.2 begränsas till två gånger värdet av avtalet i fråga. Uppsåtliga åtgärder av tink ska undantas från detta.
- 13.6. Varje ansvar för tink utöver de fall som regleras i denna klausul 13. ska uteslutas, i den utsträckning det är tillåtet enligt lag.

## 14. Länkar

tink kan länka från Webbplatsen till andra webbplatser som ligger utanför tink:s kontroll, och webbplatser utanför tinks kontroll kan länka till Webbplatsen. Även om tink försöker säkerställa att tink enbart länkar till webbplatser som delar tink:s personuppgifts- och säkerhetsföreskrifter enligt Integritetspolicyn är tink inte ansvarig för skydd eller sekretess av information eller personuppgifter som Kunden tillhandahåller på andra webbplatser. Kunden bör iaktta försiktighet och läsa personuppgiftsföreskrifterna för den aktuella webbplatsen.

## 15. Force Majeure

tink ansvarar inte för förseningar orsakade av omständigheter som tink inte kunnat råda över såsom exempelvis allmän arbetskonflikt, krig, eldsvåda, blixtnedslag, terroristattack, ändrad myndighetsbestämmelse, tekniska problem, fel i el-/tele-/dataförbindelser eller annan kommunikation samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständighet som här angivits. Dessa omständigheter ska utgöra befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd och andra påföljder. Om någon sådan situation skulle uppstå informerar tink Kunden dels i början och dels i slutet av tiden för den aktuella



situationen. Har omständigheten varat längre än två månader har både Kunden och tink rätt att häva köpet med omedelbar verkan.

## 16. Ändringar av Villkoren

tink förbehåller sig rätten att göra ändringar i dessa Villkor när som helst i tiden. Alla ändringar av dessa Villkor kommer att publiceras på Webbplatsen. Ändringar gäller från det att Kunden har accepterat Villkoren (i samband med ett nytt köp eller vid besök på Webbplatsen), alternativt 30 dagar efter att tink har informerat Kunden om ändringarna. tink rekommenderar dock att Kunden håller sig uppdaterad på Webbplatsen regelbundet för att bli varse om eventuella ändringar av Villkoren.

## 17. Ogiltighet

Om kompetent domstol, myndighet eller skiljenämnd skulle finna att någon bestämmelse i dessa Villkor är ogiltig eller icke-verkställbar, ska bestämmelsen i fråga och alla övriga bestämmelser vara gällande och verkställbara i den utsträckning som tillämplig lag tillåter. De bestämmelser som förklarats ogiltiga eller som inte kan verkställas kommer att ersättas av relevanta juridiska vägledningar och råd.

## 18. Tillämplig lag och tvist

- 18.1. Om tvist ej kan lösas i samförstånd med tinks kundtjänst, kan du som kund vända dig till ARN (Allmänna reklamationsnämnden) som du hittar mer info om på [www.arn.se](http://www.arn.se). Du kan även lämna klagomål direkt online via EU-kommissionens plattform för medling i tvister, som du hittar via följande länk <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Lämnar du in ett klagomål via denna plattform, vidarebefordras ditt ärende automatiskt till rätt nationellt ansvarigt tvistlösningsorgan. Detta tvistlösningsorgan tar sedan kontakt med tink och försöker lösa tvisten utan att blanda in domstol.
- 18.2. Tvist rörande tolkningen eller tillämpningen av dessa Villkor ska tolkas i enlighet med svensk lag och avgöras av Allmänna Reklamationsnämnden eller i sista hand av allmän domstol.

tink GmbH

Tingsrätt Berlin Charlottenburg, Tyskland, HRB 175701B

Oktober 2022