

Köpvillkor

Allmänt

Vid beställning av produkter från misterspex.se (<http://misterspex.se/>) gäller nedanstående villkor.

Innehållsförteckning

1. Leveranstid
 - 1.1 Kontaktlinser
 - 1.2 Glasögon och solglasögon
2. Leverans direkt hem
3. Leverans till postombud/serviceställe
4. Leveransrisk
5. Priser
6. Betalning
 - 6.1 Kort
 - 6.2 Direktbetalning
 - 6.3 Faktura
 - 6.4 Delbetalning
7. Reservation för ändringar
8. Villkor för prenumeration
 - 8.1 Betalning
 - 8.2 Varaktighet och avsluta prenumeration
9. Ångerrätt
10. Öppet köp
 - 10.1 Kontaktlinser
 - 10.2 Glasögon
 - 10.3 Solglasögon
11. Återbetalning av returnerad vara
12. Giltigt recept från optiker
13. Reklamationsrätt
 - 13.1 Reklamation av kontaktlinser
14. Produktgaranti
15. Sekretess & säkerhet
16. Bedrägeriförsök
17. Åldersgräns vid beställning
18. Särskilda villkor vid hemlån

- 18.1 Deposition vid hemlån
- 19. Särskilda villkor för ingående av avtal i våra lokala optikerbutiker
- 20. Särskilda villkor vid rabatter
- 21. Kampanjer
- 22. Erbjudanden
- 23. Allmänna reklamationsnämnden
- 24. Force Majeure

1. Leveranstid

Leveranstiden varierar beroende på om du beställt kontaktlinser, glasögon eller solglasögon. Information om uppskattad leveranstid finns att läsa på respektive produktsida. Företaget ansvarar inte för förseningar orsakade av våra logistikpartners eller tillverkare.

För det fall att det uppstår en leveransförsening försöker vi alltid informera om anledning till förseningen och om ny beräknad leveranstid. Om du inte accepterar den nya leveranstiden har du rätt att häva köpet. Är du osäker på leveranstiden för just din produkt är du välkommen att kontakta kundtjänst.

1.1 Kontaktlinser

Vi skickar idag ca 85 % av alla beställningar inom 24h. Görs beställningen före klockan 16.30 (14:00 på söndagar) och dina linser finns i lager skickas försändelsen normalt samma dag och når i de flesta fall din adress följande dag (vi levererar alla dagar utom lördag). För det fall beställningen görs efter klockan 16.30 (14:00 på söndagar) skickas försändelsen nästkommande dag. För linser som inte finns i lager såsom linser med ovanliga parametrar eller linser med brytningsfel är leveranstiden mellan 2-6 dagar. I vissa mycket sällsynta fall behöver linserna specialtillverkas och leveranstiden blir då cirka två veckor.

1.2 Glasögon och solglasögon

Glasögon med styrka (slipade/optiska glas) levereras normalt inom 7-14 dagar. Vid beställning av enbart glasögonbågar, solglasögon, färdiga läsglasögon och/eller tillbehör som fodral sker leverans normalt inom 1-4 dagar (om finns i lager). Information om uppskattad leveranstid framgår på respektive produktsida.

2. Leverans direkt hem

Vi har utvecklat och tagit fram ett stort antal specialförpackningar, särskilt anpassade efter våra produkter. Allt för att säkerställa en säker och snabb leverans till dig. Huvudparten av de linser som levereras skickas direkt hem till dig i tunna specialförpackningar. För det fall en beställning inte går in i ditt brevkast/brevlåda skickas hela försändelsen till ditt närmaste postombud (oftast en livsmedelsaffär eller servicebutik). Storleken på brevkast varierar kraftigt och vi kan därför inte garantera att våra förpackningar går in i alla brevkast.

3. Leverans till postombud/serviceställe

När din beställning är för stor för att levereras direkt i din brevlåda/brevinkast (beställning av linsvätskor, glasögon, solglasögon eller kontaktlinser som kräver fler än en leveranskartong eller inte får plats i någon av våra tunna specialförpackningar) lämnar brevbäraren istället en avi för dig att hämta ut din beställning på närmaste postombud (anges på avin). Ditt närmsta postombud/serviceställe är oftast en livsmedelsaffär eller servicebutik.

Kontrollera paketet noggrant på plats.

- Vid minskning av innehåll eller synlig skada på paket ska reklamation göras omedelbart hos ditt postombud, vid försändelsens mottagande, samt till Mister Spex kundtjänst.
- Vid minskning av innehåll eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar från försändelsens mottagande. Sker inte detta åligger det den som reklamerar att visa att skadan eller minskningen inträffat före mottagandet.

4. Leveransrisk

Mister Spex ansvarar för att varan når dig som kund. Om varan skadas eller kommer bort under transporten från vårt lager till dig, sköter vi reklamationen hos Postnord.

Tänk på att det är du som kund som ansvarar för paketet efter att det är uthämtat hos ett postombud.

Vid eventuell retur står du själv för risken om varan skadas eller kommer bort.

5. Priser

Samtliga priser är inklusive moms. Förutom fraktagift (f.n. 39 kr) och ränta och aviavgift (endast) om väljer "delbetalning" utgår inga övriga skatter eller avgifter.

6. Betalning

Mister Spex erbjuder betalning via **kort, direktbetalning, faktura** och **delbetalning**.

Mister Spex har valt att låta Klarna AB hantera samtliga betalsätt. [Här hittar du Klarnas fullständiga villkor.](https://www.klarna.com/se/villkor) (<https://www.klarna.com/se/villkor>).

6.1 Kort

Mister Spex erbjuder säkra kortbetalningar och uppfyller kraven för PCI-DSS (en obligatorisk datasäkerhetsstandard för hantering av kortinformation, framtagen av MasterCard och Visa). All information överförs med SSL-kryptering (i oläsbar form) vilket gör att ingen utomstående kan komma åt dina uppgifter. Din betalning är vidare skyddad av 3D Secure, en säkerhetsstandard framtagen av VISA. Mister Spex har inte tillgång till någon information om ditt kort eller bank. Ingen extra avgift utgår vid kortbetalning.

6.2 Direktbetalning

För dig som är ansluten till internetbanken hos Swedbank, Nordea, Handelsbanken och SEB kan du enkelt betala via direktbetalning. När du väljer att genomföra ett köp med direktbetalning slussas du till din bank där du får logga in på vanligt sätt. Efter att du godkänt köpet dras betalningen från det konto som du anger. Ingen extra avgift utgår vid

direktbetalning.

6.3 Faktura

Fakturan skickas via mail och ska betalas inom 14 dagar. Vid försenad betalning utgår påminnelseavgift om 60 kr samt dröjsmålsränta om 25.00 %. Vid köptillfället görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas. Då kommer du att få en kopia på kreditupplysningen via post. Leverans sker endast till folkbokförd adress. Ingen administrations- eller fakturaavgift tillkommer.

6.4 Delbetalning

Vi skickar din order direkt och du väljer varje månad hur mycket du vill betala av på ditt belopp. Du betalar lägst 50 kr/mån eller 1/24 av totalbeloppet och du kan alltid välja att betala av hela beloppet på en gång. Alla dina delbetalningsköp samlas på en smidig månadsfaktura. Betalning sker alltid den sista dagen i månaden. Betalningen sker via Klarnas tjänst Klarna Konto. Ränta och aviavgift utgår. [Läs fullständiga kontovillkor här \(https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/sv_se/account/terms.pdf\)](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/sv_se/account/terms.pdf).

7. Reservation för ändringar

Vi reserverar oss för eventuella prisändringar, slutförsäljningar, tryckfel, fel på produktbilder och/eller felaktig information orsakad av tekniska eller mänskliga fel. Vi förbehåller oss rätten att ändra priser och köpvillkor.

8. Villkor för prenumeration

Som kund hos Mister Spex har du möjlighet att bekvämt köpa dina kontaktlinser och rengöringsprodukter genom en prenumeration. För att skapa en prenumeration gäller följande kontraktsvillkor utöver de allmänna.

Du kan starta prenumerationen på dina kontaktlinser samt tillbehör och välja leveransintervallen som passar dig bäst, från 1 månad upp till 6 månader.

8.1 Betalning

För tjänsten erbjuder vi följande betalningsmetoder:

- Klarna
- Kreditkort: Visa, Mastercard samt American Express

Om du har tecknat en linsprenumeration kommer kommande betalningar att genomföras med det betalsätt som du har angivit vid första köptillfället. Har du betalat med kreditkort eller betalkort kommer betalningen att dras från det kort du angivit. Har du valt Klarna faktura kommer en faktura att skickas till din registrerade e-post.

8.2 Varaktighet och avsluta prenumeration

Prenumerationen på dina produkter gäller tillsvidare och har ingen bindningstid. Du har rätt att avsluta din prenumeration när du vill och har alltid 90 dagars öppet köp förutsatt att produkten är i originalskick.

Vi informerar dig om leveransdatumet i ditt kundkonto under rubriken "Min prenumeration". Du kan enkelt avsluta din prenumeration i ditt kundkonto eller via vår kundtjänst - mejl support@misterspex.se (mailto:support@misterspex.se) eller telefon 08-55 00 25 60.

9. Ångerrätt

Enligt EU-lag har alla distansavtalskunder rätt att ångra sitt köp inom 14 dagar från köptillfället. När du handlar hos Mister Spex har du normalt 14 dagars ångerrätt där du kan meddela oss att du ångrar köpet och därefter returnera produkten till oss. Ångerrätten gäller från den dag du tar emot produkten. Om tidsfristen löper ut på lördag eller annan allmän helgdag (och julafton och nyårsafton) förlängs tidsfristen till därpå följande vardag. Varan behöver returneras i ett oförändrat skick för att du som kund ska få en fullständig kreditering.

Produkter som är förseglade på grund av hälso- eller hygiensskäl är undantagna ångerrätten om försegling är bruten av konsument. Produkter som berörs av detta är exempelvis, men ej enbart, kontaktlinser och rengöringsprodukter.

För att hävda ångerrätten ska du entydigt meddela oss detta inom 14 dagar efter att produkten mottagits. Vi förväntar oss att du skickar tillbaka produkterna snarast möjligt och du måste skicka dem inom 14 dagar efter att du har meddelat att du har ångrat dig.

Mejla oss på support@misterspex.se (mailto:support@misterspex.se) eller ring 08-55 00 25 60. Vi behöver följande information:

- a) ordernummer (finns i din orderbekräftelse)
- b) ditt namn och kontaktuppgifter
- c) namn på de produkter som önskas returneras

Returadress

Mister Spex SE
Box 49012
100 28 Stockholm

10. Öppet köp

10.1 Kontaktlinser

Mister Spex ger dig rätt att ångra ditt köp inom 90 dagar från den dag du tagit emot dina linser. Kontaktlinserna ska returneras i obruten originalförpackning och vara i oförändrat skick, dvs. ej förstörda eller skadade. Notera: Mister Spex ger dig inte rätt att öppna förpackningen (linboxen) för att kontrollera om varan fungerar. För att kontrollera att varan stämmer med din beställning och ditt recept ska informationen på förpackningens (linsboxens) utsida användas. För det fall linserna paketerats om i någon av våra specialförpackningar får linserna eller dess behållare/förpackning inte vara förstörda eller på annat sätt skadade. Vid retur av linser står du själv för returkostnaden. Mister Spex tar inget ansvar för eventuell transportskada eller förlust av returnerade kontaktlinser. Det är viktigt att den returnerade varan är väl förpackad och att korrekt porto erlagts. Vi rekommenderar att spårbar leverans väljs vid retur.

Kontaktlinser räknas som medicinska produkter och undantas därmed från konsumentköplagens rätt att öppna en förpackning för att kontrollera att varan fungerar.

10.2 Glasögon

Mister Spex ger dig rätt att ångra ditt köp inom 90 dagar från den dag du tagit emot din vara. Vid retur ska varan returneras i originalskick och i originalförpackning med alla tillbehör. För att kontrollera att varan stämmer med din beställning får du endast hantera och undersöka varan på samma sätt som brukligt om du provar en vara i en butik. I första hand bör informationen på förpackningens utsida användas. För det fall du hanterat varan i större omfattning än vad som beskrivs här får du stå för varans värdeminskning. Mister Spex tillämpar en fullständig värdeminskning (dvs. hela varans värde) om returnerad vara inte är i skick att säljas på nytt (såsom ny vara). Vid retur av glasögon står du själv för returkostnaden. Mister Spex tar inget ansvar för eventuell transportskada eller förlust av returnerad vara. Det är viktigt att den returnerade varan är väl förpackad och att korrekt porto erlagts. Vi rekommenderar att spårbar leverans väljs vid retur av glasögon och solglasögon.

10.3 Solglasögon

NYHET: Vid köp av solglasögon är returfrakten kostnadsfri. En retursedel bifogas i paket vid leverans. Gäller ej optiska glasögon med tillvalda solglas.

11. Återbetalning av returnerad vara

Vid godkänd och mottagen retur betalar vi inom 10 dagar tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också eventuella leveranskostnader (från oss till dig). Returfrakten står du själv för. Återbetalning vid fakturabetalning sker i första hand till uppgett personkonto. Vid kortbetalning förs pengarna tillbaka på det kort (dvs. det konto som är kopplat till kortet) som du utfört köpet med.

12. Giltigt recept från optiker

För beställning av kontaktlinser på misterspex.se (<http://misterspex.se/>) krävs att du har ett giltigt recept från legitimerad optiker avseende den lins du beställer. Detta intygar du i samband med din beställning. Du intygar även att du förstår att användande av linser utan giltigt recept kan orsaka skador på dina ögon. Din ordination/recept ska inte vara äldre än 12 månader.

Ögon är känsliga och användandet av linser utan optikers ordination kan orsaka skador på ögonen. Det är viktigt att du använder rätt sorts kontaktlins, då ögonen kan förändras med tiden. Vi rekommenderar därför att du minst en gång per år går till en optiker för att kontrollera ögonen och att du använder rätt sorts lins. Om du upplever problem med dina ögon ska du omedelbart avbryta ditt linsbärande och rådfråga din optiker/ögonläkare. Detta är viktigt för oss att du regelbundet kontrollerar dina ögon.

13. Reklamationsrätt

Mister Spex ger dig full ersättning i form av ny produkt när det konstaterats ett tillverkningsfel. Det är viktigt att undersöka produkten noggrant när den anländer. Om en produkt är skadad eller på annat sätt felaktig när anländer ska en reklamation ske inom 7 dagar från mottagandet. Mister Spex skickar alltid den skadade/felaktiga produkten till respektive tillverkaren för en slutlig bedömning. Vid godkänd reklamation ersätts du även för returfrakt. Om tvist uppstår följer alltid Mister Spex Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer. Kontakta kundtjänst om du ska reklamera din produkt.

13.1 Reklamation av kontaktlinser

Lägg den felaktiga linsen i ett linsetui med vätska och kontakta vår kundtjänst på telefon **08-55 00 25 60** eller via e-postadress support@misterspex.se (<mailto:support@misterspex.se>). Ange en kort beskrivning av ärendet, ditt namn samt ordernummer för vidare instruktioner.

I samband med reklamation av kontaktlinser och glasögon har Mister Spex rätt att begära in recept som styrker att beställda produkter är ordinerade av optiker.

14. Produktgaranti

Vi erbjuder två års produktgaranti på alla våra solglasögon och glasögon. Produktgarantin gäller endast på produktionsfel och inte självförvällade skador eller slitage efter användning.

15. Sekretess & säkerhet

Vi följer de regler som stadgas i Personuppgiftslagen (PUL). Vid din beställning ger du ditt medgivande till att vi lagrar dina uppgifter. Mister Spex använder enbart dina personuppgifter för att fullgöra våra åtaganden och kommunikation med dig. Vid en beställning uppger du personuppgifter såsom namn, adress, personnummer, e-postadress, telefonnummer och lösenord (valfritt). PUL ger dig rätt att ta del av den information som vi har registrerat om dig och om informationen är felaktig, ofullständig eller irrelevant kan du begära att informationen ska rättas eller tas bort.

16. Bedrägeriförsök

Alla bedrägeriförsök polisanmäls.

17. Åldersgräns vid beställning

Minimiåldern för att handla på Mister Spex är 16 år. För personer under 16 år får beställning enbart ske via förälders (eller målsmans) omsorg. Beställningen ska då ske i förälderns eget namn och enligt den minderåriges ordination/recept från optiker eller läkare. Om du är under 18 år (dvs. minderårig) behöver du din förälders (eller målsmans) godkännande.

18. Särskilda villkor vid hemlån

Vi erbjuder hemlån av 1 - 4 par bågpar att prova hemma under 10 dagar ("hemlånsperioden"). När ditt postombud mottagit ditt paket så startar din 10-dagars hemlånsperiod. När hemlånsperioden är slut ska bågarna returneras till oss i samma box som bågarna kom i. Returfrakt med spårning är förbetald av oss.

Bågarna ska returneras till oss i oförändrat skick. Du får endast hantera och undersöka bågarna på samma sätt som brukligt om du provar en vara i en butik. För det fall du hanterat bågarna i större omfattning än vad som beskrivs här får du stå för varans värdeminskning. Mister Spex tillämpar en fullständig värdeminskning (dvs. hela varans värde) om returnerad vara inte är i skick att säljas på nytt (såsom ny vara).

Om bågarna inte returneras till oss när hemlånsperioden är slut kommer hemlånsordern behandlas som en vanlig köporder och du får en faktura från Klarna motsvarande bågarnas ordinarie pris. Retur av lånebågar efter detta följer våra villkor för ångerrätt/öppet köp.

18.1 Deposition vid hemlån

Vid hemlån registrerar vi dina uppgifter och skapar en passiv faktura med ett belopp motsvarande bågarnas ordinarie pris. Den passiva fakturan fungerar som säkerhet för de bågpar vi lånat ut. När du returnerat bågarna till oss makulerar vi den passiva fakturan. Om hemlånet inte returneras kommer den passiva fakturan att aktiveras. Väljer du att köpa någon av bågarna med glas i din styrka kommer den passiva fakturans belopp justeras till priset för vald båge plus glas. Först när vi skickar de glasögon du valt att beställa aktiverar vi din faktura. Fakturan skickas då via mail och ska betalas inom 14 dagar.

19. Särskilda villkor för ingående av avtal i våra lokala optikerbutiker

För beställningar av varor som inte finns i lager i våra lokala butiker gäller följande särskilda villkor utöver de allmänna villkoren. I händelse av bristande överensstämmelse ska bestämmelserna i denna punkt ha företräde för beställningar som görs i den lokala butiken.

Vid köp av glasade glasögon eller glasade solglasögon förfaller köpesumman till betalning när glasögonen överlämnas i butiken. Om du väljer att få glasögonen levererade till ditt hem ska hela köpeskillingen betalas när avtalet ingås i butiken. I detta fall godkänner du att fakturan endast skickas elektroniskt.

Du kan välja mellan följande betalningsmetoder:

- MaestroCard och V-Pay (debitering sker direkt efter beställningen),
- Kreditkort: Visa och Mastercard (debiteringen sker omedelbart efter beställningen).

Du kan antingen hämta varorna i butiken eller få dem levererade direkt till ditt hem efter färdigställande eller tillgänglighet. Du kommer att meddelas via e-post om tidpunkten för avsändning och uppmanas att hämta varorna. Leveranstiden är 5-13 dagar. Om du inte hämtar varorna har Mister Spex rätt att annullera beställningen. Mister Spex kommer att fastställa en rimlig tidsfrist för dig att hämta varorna och påpeka att beställningen kommer att annulleras om du inte hämtar varorna. Om du vill ha varorna levererade till ditt hem

kommer Mister Spex att skicka varorna så snart som möjligt efter det att de är färdigställda eller tillgängliga.

Frakt inom Sverige kostar 39 kr för varor upp till 699 kr. Frakt är gratis för varor till ett värde av 700 kr eller mer. Det är kostnadsfritt att hämta ut produkterna i butiken.

Om du returnerar de köpta varorna inom ramen för ångerrätten eller pengarna-tillbaka-garantin gäller följande: Om du har valt kontantbetalning som ursprunglig betalningsmetod kommer köpesumman att överföras till ett tyskt bankkonto som du har angett.

Kontantbetalning är inte möjlig i detta fall. Om du ursprungligen betalade kontantlöst med ett kredit- eller betalkort kommer återbetalningen automatiskt att göras till det konto som ursprungligen användes. Du kan skicka tillbaka varorna till oss eller returnera dem till en av Mister Spex-butikerna.

20. Särskilda villkor vid rabatter

De rabatter som erbjuds av Mister Spex SE och deras samarbetspartners gäller vanligtvis inte utvalda märken. Detta gäller följande märken: ic! Berlin.

21. Kampanjer

Vid förekomst av kampanjer och speciella erbjudanden kan en kampanjkod komma att tilldelas. Denna anges under fältet "Jag har en värdekod!" på kassasidan i samband med beställning. Kampanjkoden är unik för den specifika kampanjen i fråga och kan inte kombineras med andra erbjudanden. Kampanjer gäller t.o.m. utsatt datum eller så långt lagret räcker (om erbjudandet gäller bonusprodukter). Endast 1 st kampanj/kampanjkod kan nyttjas per ordertillfälle.

22. Erbjudanden

I kassan kan du som kund välja om du vill ta del av exklusiva erbjudanden. Dessa erbjudanden kan komma i olika kanaler, exempelvis email eller SMS. Du kan närsomhelst välja att avregistrera dig från sådana utskick i respektive kanal.

23. Allmänna reklamationsnämnden

För att ge konsumenten valfrihet att lösa en eventuell tvist utanför traditionell domstol följer Mister Spex alltid allmänna reklamationsnämndens rekommendationer.

24. Force Majeure

Mister Spex är inte ansvarigt för försenad prestation (inklusive leverans och garantiåtgärder) orsakad av omständighet utanför Mister Spex kontroll. Exempel på omständighet utanför Mister Spex kontroll är - utan att utgöra en fullständig förteckning - arbetskonflikt, strömavbrott, åsknedslag, eldsvåda, atmosfäriska störningar, lagbud, myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk eller liknande omständighet, eventuella strömavbrott, störningar hos ansvariga av webbhotell/server där [misterspex.se \(http://misterspex.se/\)](http://misterspex.se/) ligger och/eller förseningar pga. Internetanslutna nät etc.

Senaste ändringen: februari 2023