Swedron

Allmänna villkor för service och reparation

Swedron Sverige AB — Gäller från 9 november 2026

§ 1 Giltighet och definitioner

Dessa allmänna villkor gäller för samtliga uppdrag avseende service- och reparationsarbeten, inklusive förarbeten såsom kontroll och kostnadsförslag (nedan gemensamt kallade *"reparation"*), som lämnas till Swedron Sverige AB, org.nr 559138-3756, Reningsverksgatan 10, 421 47 Västra Frölunda (nedan *"Swedron"*).

Villkoren gäller för både konsumenter och näringsidkare. Med **konsument** avses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål utanför näringsverksamhet. Med **näringsidkare** avses en fysisk eller juridisk person som handlar inom ramen för sin näringsverksamhet.

Den version av dessa villkor som gäller vid tidpunkten för beställningen är den som tillämpas. Avvikande villkor från kunden gäller inte om de inte skriftligen godkänts av Swedron.

§ 2 Avtalets ingående

Information om Swedrons service- och reparationstjänster, bland annat på **swedron.se/service**, utgör inte ett bindande erbjudande utan en inbjudan att lämna en beställning.

Kunden lämnar en beställning genom att skicka in ett serviceuppdrag via **Swedron Servicecenter** på **support.swedron.se**. En bekräftelse på att serviceuppdraget har mottagits är inte ett godkännande av beställningen, utan enbart en bekräftelse på att förfrågan har inkommit.

Avtal anses ingånget först när Swedron skickar en uppdragsbekräftelse eller påbörjar reparationen.

§ 3 Ångerrätt (konsument)

Konsumenter har rätt att ångra avtalet inom 14 dagar utan att ange skäl, i enlighet med lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Ångerrättsinformation

Du har rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från den dag avtalet ingicks. Ångerfristen börjar löpa den dag du tar emot denna information, dock tidigast den dag avtalet ingås.

För att utöva ångerrätten ska du meddela oss ditt beslut genom ett tydligt meddelande (exempelvis brev eller e-post). Det räcker att meddelandet skickas innan ångerfristen löper ut.

Swedron Sverige AB
Reningsverksgatan 10
421 47 Västra Frölunda
Tel: 031-712 80 30
E-post: support@swedron.se

Verkan av utövad ångerrätt: Vid ånger ska redan utförda tjänster och mottagna prestationer återgäldas ömsesidigt. Om du bett Swedron påbörja arbetet under ångerfristen kan du bli skyldig att betala för den del av tjänsten som redan utförts. Betalning ska ske inom 30 dagar.

Undantag: Ångerrätten upphör i förtid om tjänsten har fullgjorts helt och du uttryckligen samtyckt till att arbetet påbörjas samt bekräftat att du är medveten om att ångerrätten går förlorad vid fullgjord tjänst.

Vid utövad ångerrätt sker återsändning av produkten kostnadsfritt.

§ 4 Priser, kostnadsbegränsning och kostnadsförslag

Priserna för reparation och eventuella tilläggskostnader följer den prislista som gäller den dag beställningen görs. Utöver i garantifall eller vid ånger ansvarar kunden för frakt i båda riktningar. Om kunden själv skickar in produkten debiteras enbart returfrakten. Om Swedron ombesörjer frakt debiteras kunden för frakt i båda riktningar.

Omedelbar reparation med kostnadsbegränsning: Om kunden vid beställningen anger en kostnadsbegränsning är uppdraget bindande upp till det angivna beloppet. Understiger den faktiska kostnaden beloppet debiteras enbart den verkliga kostnaden. Överstiger kostnaden det angivna beloppet, eller visar det sig att kunden felaktigt utgått från ett garantifall, upprättas istället ett kostnadsförslag.

Kostnadsförslag: Om kunden väljer kostnadsförslag, eller om kostnadsbegränsningen överskrids, meddelas kunden per e-post. Accepterar kunden reparationsofferten inom 2 veckor — skriftligen eller elektroniskt via Swedron Servicecenter — utförs reparationen enligt kostnadsförslagets villkor. Konsumenter har ångerrätt även för detta uppdrag enligt § 3.

Godkänns inte kostnadsförslaget i tid, eller tackar kunden nej, återsänds produkten i mottaget skick. En fasthanteringsavgift om 595 kr inkl. moms tillkommer utöver eventuella fraktkostnader. Alternativt kan kunden begära att Swedron kostnadsfritt omhändertar produkten för miljöriktig kassering.

§ 5 Frakt och transportförsäkring

Kunden väljer i serviceuppdraget att skicka in produkten själv eller att köpa en retursedel via Swedron. Retursedeln gäller DHL Service Point och kostar enligt den prislista som gäller den dag beställningen görs, se **swedron.se/service-and-reparation**.

Skickar kunden själv ansvarar kunden för förpackning, frakt och eventuell försäkring till dess att Swedron har tagit emot produkten.

Retursedel utan transportförsäkring: DHL:s ansvar följer DHL:s transportvillkor. Vid förlust eller skada under transporten är ersättningen begränsad till högst 500 kr per bruttokilo.

Retursedel med transportförsäkring: Swedron tecknar en varuförsäkring hos DHL (DHL Cargo Insurance) för det belopp kunden väljer i serviceuppdraget. Förlust eller skada under transporten ersätts upp till det valda beloppet, utan självrisk, enligt DHL:s försäkringsvillkor. Beloppet ska motsvara värdet av hela försändelsen, inklusive tillbehör. Ersättningen blir aldrig högre än försändelsens faktiska värde.

Försäkringspremien debiteras som en egen post, utan moms, tillsammans med serviceuppdraget.

Produkten ska förpackas väl, gärna i originalförpackningen. Skada som beror på bristfällig förpackning kan undantas från ersättning.

Kommer en försändelse bort eller skadas den under transporten anmäler Swedron skadan till DHL. Ersättningen betalas ut till kunden när DHL har reglerat skadan.

§ 6 Leverans och kontrollbesiktning

Efter avslutad reparation skickas produkten till den leveransadress som angetts i serviceuppdraget. Swedron förbehåller sig rätten att begära förskottsbetalning.

Kunden ska kontrollera den reparerade produkten inom 7 dagar från mottagandet. Om ingen reklamation görs inom tidsfristen anses besiktningen genomförd och reparationen godkänd.

§ 7 Garanti och reklamation

Swedron lämnar 3 månaders garanti på utförda reparationer, räknat från den dag kunden mottar den reparerade produkten. Garantin omfattar det specifika fel som åtgärdats.

Konsumenter har därutöver rätt till reklamation enligt konsumentköplagen (2022:260) och konsumenttjänstlagen (1985:716). Reklamation ska ske inom skälig tid efter att felet upptäckts.

Näringsidkare:

a. Reklamationsanspråk som inte kan hänföras till ett garantifall ska framställas inom ett år efter avslutad reparation. Denna begränsning gäller inte vid uppsåt, grov vårdslöshet eller personskada.

b. Om reparationen inte lett till önskat resultat, är oacceptabel eller fördröjs orimligt på grund av omständigheter för vilka Swedron ansvarar, har kunden rätt till prisavdrag eller hävning av avtalet.

c. Kundens rätt till ersättning för avhjälpandekostnader utöver skadestånd i stället för fullgörelse är utesluten, om inte även en omdömesgill tredje part skulle ha ådragit sig samma kostnad.

§ 8 Ansvarsbegränsning

Swedrons ansvar är obegränsat vid personskada samt vid uppsåt och grov vårdslöshet.

Vid ringa vårdslöshet ansvarar Swedron enbart om väsentliga avtalsförpliktelser har åsidosatts. I sådana fall är ansvaret begränsat till typiska och förutsebara skador inom ramen för avtalet.

Bestämmelserna i produktansvarslagen (1992:18) berörs inte av denna begränsning.

Vad som gäller för Swedrons ansvar gäller även för dess anställda och underentreprenörer.

§ 9 Tjänsteleverantör

Swedron Sverige AB
Organisationsnummer: 559138-3756
Reningsverksgatan 10
421 47 Västra Frölunda
Sverige
Tel: 031-712 80 30
E-post: support@swedron.se
Webb: swedron.se

§ 10 Tvistlösning och övrigt

Svensk lag tillämpas på samtliga avtal som ingås enligt dessa villkor.

Om en enskild bestämmelse i dessa villkor skulle vara eller bli ogiltig berör det inte giltigheten av övriga villkor. Parterna åtar sig att ersätta den ogiltiga bestämmelsen med en ekonomiskt och juridiskt likvärdig reglering.

Kvittning av motfordringar medges enbart om fordran är fastställd eller obestridd. Kunden får utöva retentionsrätt enbart om motfordran grundar sig i samma avtalsförhållande.

Konsumenttvister: Vid tvist som inte kan lösas genom överenskommelse mellan parterna kan konsumenter vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, **arn.se**. Konsumenter inom EU kan även använda EU:s plattform för tvistlösning online på **ec.europa.eu/odr**.

Swedron Sverige AB
Reningsverksgatan 10, 421 47 Västra Frölunda — Org.nr 559138-3756
support@swedron.se | 031-712 80 30 | swedron.se