



VEIDOS

ALLMÄNNA VILLKOR

för tjänster och varor som tillhandahålls av Veidos AB (559174-8164)

senast uppdaterade den 10 oktober 2019

Om inget annat skriftligen överenskommits mellan parterna, och i den mån tvingande regler inte stadgar annat, skall enbart följande Allmänna villkor gälla vid en fysisk eller juridisk persons köp av tjänster eller varor från Veidos AB.

1 § Om Veidos (*Föreningen*) och Veidos AB (*Bolaget*)

Veidos är en ideell förening (i det följande *Föreningen*). Föreningen har till huvudsakligt ändamål att främja verksamhet som gagnar människors hälsa och utveckling. Föreningen är ägare till varukännetecknet och firmanamnet Veidos. Föreningen äger vidare samtliga immaterialrättigheter och all know-how – dvs. kunskaper, erfarenheter, data, programvara, ritningar, modeller, beskrivningar och all annan information – rörande de kurser, metoder, behandlingar och produkter som Föreningen har utvecklat.

Föreningen äger till 100 % Veidos AB (i det följande *Bolaget*). Bolaget har till huvudsakligt syfte att bedriva verksamhet som utgörs av biopsykodynamiskt hälsocenter, utbildningar, bokutgivning och informationsspridning. Bolaget har sitt huvudkontor i Uppsala och bedriver sin verksamhet förutom i Uppsala även i Göteborg.

2 § Underrättelse om att Bolaget endast *nyttjar* Föreningens tillgångar

Bolaget har av Föreningen fått rätt att nyttja de immateriella och materiella tillgångar som Föreningen äger. Av det som Bolaget har i sin besittning äger Bolaget självt endast förbrukningsvaror. Alla tillgångar i övrigt, immateriella och materiella, förblir och utgör Föreningens egendom under all den tid de nyttjas av Bolaget med Föreningens medgivande.

3 § Tillämpningsområde

Dessa Allmänna villkor är tillämpliga på en fysisk och juridisk persons köp av tjänster och varor från Bolaget. En fysisk eller juridisk person som har köpt eller köper en tjänst eller vara från Bolaget benämns i det fortsatta *Kund*. Det som i det följande föreskrivs om *Kund* gäller i tillämpliga delar även den som representerar en *Kund* och den som, när så är lagligen möjligt, träder i en *Kunds* ställe.

När i dessa Allmänna villkor stadgas om Bolaget omfattas även dess personal, om annat inte framgår av sammanhanget.

Rätten i 14 § att frånträda avtal (Ångerrätt) gäller endast för en *konsument*, dvs. en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

4 § Endast Bolaget är avtalspart

Endast Bolaget är avtalspart i förhållandet till en *Kund*. Oavsett hur en *Kund* uppfattar förhållandena är Föreningen *aldrig* part i de avtal som Bolaget ingår med en *Kund*.

En *Kund* som köper någon av Bolagets tjänster har tillgång till Bolagets samlade kompetens. Beroende på tjänstens karaktär kan flera av Bolagets medarbetare vara delaktiga i att utföra en tjänst för en *Kund*. Alla tjänster som utförs tillhandahålls dock av Bolaget och *aldrig* av en enskild medarbetare. Detta gäller även om en *Kund* har uttryckliga önskemål om att en tjänst skall utföras av en viss medarbetare i Bolaget.

5 § Avtalets ingående, innehåll och uppsägning

I den mån tvingande regler inte stadgar något annat gäller dessa Allmänna villkor i fråga om ett avtal – dess ingående, innehåll och uppsägning – mellan Bolaget och en Kund.

För att ingå ett avtal om köp av en tjänst eller vara från Bolaget måste en Kund vara 18 år eller ha förmyndares medgivande.

Ett avtal mellan Bolaget och en Kund om köp av en *tjänst* från Bolaget ingås muntligen över telefon eller med Bolagets personal i Bolagets verksamhetslokaler, eller skriftligen genom elektroniska tjänster. Ett avtal har ingåtts när Bolagets personal accepterat en förfrågan från en Kund om tillhandahållande av den efterfrågade tjänsten. Vid köp av *varor* på Bolagets hemsida www.veidos.nu gäller att avtal ingås med Bolaget när en Kund accepterar köpvillkoren på hemsidan. Vid köp på hemsidan eller via telefon skickar Bolaget en bekräftelse på beställningen till Kunden.

Bolaget fullgör en *tjänst* vid den tidpunkt som överenskommits med Kunden. En köpt *vara* som finns i lager skickas till Kunden när full betalning erlagts eller, om Bolaget i det enskilda fallet genom särskild överenskommelse med Kunden accepterar betalning mot faktura, efter beställningen av varan. En köpt *vara* som inte finns i lager skickas till en Kund så snart den finns i lager.

Ett avtal gäller så länge som krävs för att Bolaget och en Kund skall fullgöra sina förpliktelser som följer av att Kunden har köpt en tjänst eller vara från Bolaget. Ett nytt avtal ingås varje gång en Kund köper en ny tjänst eller vara från Bolaget.

En Kund som vill häva ett köp av en tjänst eller vara skall meddela Bolaget detta i enlighet med vad som anges i 15 § (Reklamation). En konsument har enligt 14 § även Ångerrätt.

6 § Priser och betalningsvillkor

Priser för Bolagets tjänster och varor framgår av Bolagets hemsida www.veidos.nu och genom prismärkning i Bolagets verksamhetslokaler. Alla priser inkluderar mervärdeskatt (moms).

Bolagets tjänster och varor tillhandahålls mot kontant betalning. Genom särskild överenskommelse med en Kund kan Bolaget även acceptera betalning mot faktura. En faktura skall betalas inom tio (10) dagar från fakturadatum. I nätbutiken på www.veidos.nu kan betalning ske genom elektroniska betalningstjänster.

Bolaget använder PostNords standardtjänster för leverans av köpta varor. Normalpriset för frakt av en vara är **59 kr** och betalas alltid av Kunden. Bolaget levererar endast inom Sverige.

Vid dröjsmål med betalning debiteras dröjsmålsränta enligt lag. Bolaget tar dessutom **60 kr** i ersättning för skriftlig *betalningspåminnelse* rörande en skuld och **180 kr** i ersättning för *kravbrev* rörande skulden.

7 § Äganderättsförbehåll

Sålda varor förblir Bolagets egendom till dess de blivit fullt betalda.

8 § Identifiering

Eftersom Bolaget tillhandahåller tjänster med hög integritetskänslighet behöver Bolaget säkerställa en Kunds identitet genom att inhämta och bevara tillfredsställande bevisning därom. Bolaget kan därför komma att begära identitetshandlingar från en Kund. Sådan begäran kan framställas såväl före som efter det att en tjänst påbörjats. Om Bolaget inte erhåller tillfredsställande bevisning om Kundens identitet kan Bolaget avböja att tillhandahålla en tjänst eller avbryta utförandet av redan påbörjad tjänst.

9 § Personuppgifter

För att kunna tillhandahålla sina tjänster och varor kan Bolaget behöva behandla personuppgifter om en Kund. Bolaget har tagit fram en Integritetspolicy som innehåller villkoren för sådan behandling. Alla Kunder uppmanas att läsa Integritetspolicyen på www.veidos.nu/villkor eller i någon av Bolagets verksamhetslokaler.

10 § En tjänsts och varas innehåll

En tjänst tillhandahålls i enlighet med de beskrivningar om tjänsten som Bolaget lämnar på www.veidos.nu, i broschyrer och annat skriftligt informationsmaterial från Bolaget samt genom muntliga upplysningar som lämnas av Bolagets personal direkt till en Kund. Bolaget kan anpassa en tjänst efter det uttalade eller outtalade behovet i det enskilda fallet och utifrån Bolagets erfarenhet. På grund av alltid nödvändiga individuella anpassningar kan innehållet i en tjänst för viss Kund skilja sig åt från innehållet i en likartad tjänst för en annan Kund.

Bolagets egentillverkade varor har det innehåll och huvudsakliga egenskaper som Bolaget skriftligen beskrivit på varje vara och/eller muntligen upplyser om vid köptillfället. Bolaget säljer tredje parts varor under antagande om att deras innehåll och huvudsakliga egenskaper överensstämmer med den information som en producent eller leverantör lämnat om varan.

Av Bolaget lämnade uppgifter om hur en tjänst eller vara faktiskt kan användas eller vilken faktisk nytta de kan ha sker endast upplysningsvis baserat på allmän kunskap eller Bolagets egen erfarenhet. Sådana uppgifter utgör inte i något fall påståenden om eller beskrivning av en tjänsts eller varas legala funktion eller egenskap.

11 § Klippkort

Bolaget säljer klippkort för nyttjande av vissa av Bolagets tjänster. Klippkortet är personliga och utgör värdehandlingar. En Kund skall alltid ta med ett klippkort när han eller hon vill nyttja den tjänst som kortet avser. Tjänster kopplade till ett klippkort kan behöva förbokas och är tillgängliga under Bolagets vanliga öppettider, vilka framgår av www.veidos.nu och av anslag i Bolagets verksamhetslokaler. Bolaget förbehåller sig rätten att ändra öppettiderna med kort varsel.

Ett klippkort berättigar en Kund till en (1) timmes gratis introduktion med personlig handledning vid det första tillfället tjänsten skall nyttjas. Gratis introduktionen gäller för en (1) person och endast i samband med nyköp. Personlig handledning skall förbokas och är en förutsättning för att tjänsten överhuvudtaget skall få nyttjas vid det första tillfället.

Tjänster kopplade till ett klippkort kan nyttjas av flera användare under förutsättning att de alla har genomgått introduktionen till ifrågavarande tjänst. En Kund skall till Bolaget anmäla om någon ytterligare person skall använda kortet. När Bolaget godkänt en anmälan är kortet inte längre att betrakta som personligt.

12 § Presentkort

Bolaget säljer presentkort i valfria valörer. Ett presentkort gäller i högst två (2) år från försäljningsdatumet och är opersonligt. Presentkortet utgör en värdehandling och måste medtagas vid köptillfället. Ett borttappat presentkort ersätts inte.

Ett presentkort kan lösas in för köp av Bolagets tjänster och varor i någon av Bolagets butiker på verksamhetsorterna. Ett presentkort kan lösas in för hela eller en del av betalningen.

13 § Tystnadsplikt

Så långt tvingande regler så medger har Bolaget och dess personal tystnadsplikt avseende integritetskänsliga uppgifter som en Kund har lämnat i samband med utförandet av en tjänst. Bolaget

är dock inte förhindrat att anmäla allvarlig brottslighet som det fått kännedom om av en Kund, vare sig brottet rör Kunden eller någon annan.

14 § Rätt att frånträda avtal (ångerrätt) – gäller endast för konsumenter

En konsument som köper en tjänst eller vara från www.veidos.nu eller via telefon har enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att inom 14 dagar frånträda avtalet utan att ange något skäl. Ångerfristen löper ut 14 dagar efter den dag då konsumenten eller någon tredje part tar *varan* i fysisk besittning, och vid avtal om en *tjänst* 14 dagar efter den dag då avtalet ingicks. Vill en konsument utöva ångerrätten kan han eller hon kontakta Bolaget för att få ett standardformulär för utövandet av ångerrätten eller skicka ett klart och tydligt meddelande (t.ex. genom ett brev eller e-post) om beslutet att frånträda avtalet till Bolaget: Veidos AB, Vaksalagatan 45, 753 31 Uppsala, 018-843 89 00, info@veidos.nu. Det räcker med att konsumenten sänder in meddelandet om att han eller hon tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

Ångerrätt gäller inte för avtal som avser en vara som med bruten försegling inte lämpligen kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl och förseglingen har brutits av konsumenten. Vid avtal om tjänster kan en Kund samtycka till att tjänsten börjar utföras under ångerfristen och att Kunden inte har någon ångerrätt när tjänsten är fullgjord. Bolaget har även rätt att kräva betalt för en tjänst som utförts till viss del innan en Kund har ångrat sig om Kunden uttryckligen har begärt att tjänsten börjar utföras under ångerfristen.

Verkan av utövad ångerrätt: Om konsumenten frånträder ett avtal kommer Bolaget att betala tillbaka vad Bolaget erhållit från konsumenten, inklusive leveranskostnader. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då Bolaget underrättades om konsumentens beslut att frånträda avtalet. Bolaget kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som en konsument själv har använt för den inledande affärshändelsen, om inte konsumenten uttryckligen går med på något annat. Återbetalningen kommer inte att kosta konsumenten något. Bolaget får vänta med återbetalningen tills det fått tillbaka varan från Kunden eller tills Kunden sänt in ett bevis på att Kunden återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först.

En konsument skall *på egen bekostnad* lämna eller sända tillbaka varan till Bolaget utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då konsumenten meddelat Bolaget om sitt beslut att frånträda avtalet. Ångerfristen skall anses ha iakttagits om en Kund skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.

En konsument är ansvarig för en varas värdeminskning i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion.

15 § Reklamation

En Kund som vill häva ett köp skall lämna ett meddelande till Bolaget med angivande av grunden för hävandet (reklamation). Ett meddelande skall lämnas inom skälig tid efter det att en Kund

- a. fick kännedom om en varas avlämnande (om *dröjsmål* görs gällande), eller
- b. märkt eller borde ha märkt felet (om *fel* görs gällande).

Ett meddelande om reklamation skickas (t.ex. genom ett brev eller e-post) till Bolaget: Veidos AB, Vaksalagatan 45, 753 31 Uppsala, 018-843 89 00, info@veidos.nu.

16 § Garantier och service

Bolaget lämnar inga garantier eller utfästelser på de tjänster eller varor som Bolaget säljer i sina butiker i verksamhetslokalerna eller på www.veidos.nu.

Bolaget är dock mån om att en Kund är nöjd med de tjänster och varor som Bolaget säljer. Bolaget kommer därför att göra vad det kan för att hjälpa en Kund som på något sätt är missnöjd med en köpt tjänst eller vara.

17 § Ansvarsbegränsningar

Utöver vad som i övrigt framgår av dessa Allmänna villkor skall följande ansvarsbegränsningar gälla. Endast Bolaget svarar för förlust eller skada som Bolaget av vårdslöshet orsakar en Kund genom sådan Bolagets verksamhet som möjliggjorts genom rätten att nyttja Föreningens immateriella och materiella tillgångar. Genom att ingå avtal med Bolaget accepterar en Kund att ersättningsanspråk, som har sin grund i Bolagets verksamhet, *inte* kan framställas mot Föreningen.

Samtliga medarbetare i Bolaget tillhandahåller sina tjänster i enlighet med dessa Allmänna villkor. De enskilda medarbetarna i Bolaget har därför inte något personligt ansvar gentemot en Kund utöver vad som följer av tvingande regler.

Bolagets arbetsresultat, råd, rekommendationer eller information vid utförandet av en tjänst har anpassats till det enskilda fallet vid den aktuella tidpunkten och baseras på de omständigheter som presenterats eller varit direkt iakttagbara för Bolaget. Bolaget kan därför inte hållas ansvarigt för konsekvenserna av att en Kund använder sig av eller förlitar sig på arbetsresultat, råd, rekommendationer eller information i en annan situation, avseende någon annan, i ett annat syfte än det avsedda eller vid en annan tidsperiod.

Bolaget ställer *inte* diagnoser av sjukdomar. Bolaget kan därför inte hållas ansvarigt för konsekvenserna av att Bolaget tillhandahållit en Kund en viss tjänst eller anpassat en tjänst på visst sätt utan att ta hänsyn till en Kunds sjukdom så som t.ex. cancer, trauma, dissociation och DID, bipolär sjukdom, depression, emotionellt instabilt personlighetssyndrom (EIPS), generaliserad ångest, paniksyndrom, posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) eller psykos. Detsamma gäller andra omständigheter som en Kund inte uppgivit till Bolaget, och som inte varit direkt iakttagbara för Bolaget, men som skulle haft betydelse för Bolagets beslut att erbjuda tjänsten eller att anpassa den på visst sätt om Bolaget hade haft kännedom om desamma.

Lämnade råd, rekommendationer eller information avser endast en Kund. För det fall Bolaget uttalar sig om andra förhållanden än Kundens, sker detta endast upplysningsvis baserat på allmän kunskap och Bolagets erfarenhet, och utgör det inte råd, rekommendationer eller information för vilka Bolaget kan hållas ansvarigt.

Bolaget är under alla omständigheter inte ansvarigt för förlust eller skada som uppkommit till följd av

- a. Bolagets handlande eller icke-handlande som inte är vårdslöst,
- b. vilseledande, felaktiga uppgifter eller underlåtenhet från annan än Bolaget,
- c. omständighet utanför Bolagets kontroll som Bolaget skäligen inte kunde ha räknat med och vars följder Bolaget inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit,
- d. att en Kund inte följt de instruktioner, råd eller rekommendationer som Bolaget har lämnat.

Bolagets ansvar mot en Kund skall reduceras med det belopp som en Kund kan erhålla genom försäkring som Kunden har tecknat eller annars omfattas av. Om flera tjänsteutförare är ansvariga mot en Kund för samma förlust eller skada skall Bolagets del av ersättningsskyldigheten bestämmas utifrån Bolagets intäkter i relation till alla tjänsteutförarens intäkter med avseende på samma sak. Detta gäller även om dessa andra tjänsteutförare har uteslutit eller begränsat sitt ansvar eller om de är oförmögna att betala sina respektive delar.

Om Bolaget på en Kunds begäran samtycker till att en tredje man får förlita sig på Bolagets arbetsresultat, råd, rekommendationer eller information eller om Bolaget på en Kunds begäran ställer

ut intyg eller utlåtande eller likande till tredje man, är Bolaget inte ansvarigt för förlust eller skada som därigenom kan åsamkas tredje man.

Om Bolaget avbryter utförandet av en tjänst för en Kund på grund av omständighet som beror på Kunden eller på grund av tvingande förpliktelse för Bolaget, ansvarar Bolaget inte för förlust eller skada som kan drabba Kunden.

Bolaget har en för verksamheten anpassad ansvarsförsäkring. Bolagets ansvar mot en Kund eller tredje man är under alla förhållanden begränsat till det belopp som kan utfås genom Bolagets ansvarsförsäkring.

18 § Externa tjänsteutförare

För att bistå en Kund kan Bolaget efter överenskommelse med Kunden anlita externa tjänsteutförare. Sådana externa tjänsteutförare skall anses vara oberoende och agera helt självständigt i förhållande till Bolaget. Bolaget ansvarar aldrig för vad en extern tjänsteutförare vidtar eller underlåter att vidta, ej heller för de kostnader som den externa tjänsteutföraren debiterar Kunden. Att Bolaget har föreslagit eller rekommenderat en extern tjänsteutförare medför således inte att Bolaget i förhållande till Kunden har något ansvar för den externa tjänsteutförarens utförande eller bristande utförande av tjänsten.

19 § Arbetsresultat

All upphovsrätt och andra immateriella rättigheter till arbetsresultat som genereras av Bolaget vid utförandet av en tjänst tillhör Bolaget. En Kund har dock rätt att nyttja resultatet för de ändamål för vilka de tagits fram. Arbetsresultat som genererats av Bolaget får inte av en Kund eller tredje man ges allmän spridning eller användas för marknadsföringsändamål utan föregående skriftligt medgivande från Bolaget.

20 § Tvist

Tvist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa avtalsvillkor skall bestämmas enligt svensk rätt och i första hand avgöras genom förhandlingar mellan Bolaget och en Kund. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs har en Kund rätt att vända sig till följande nämnd för alternativ tvistlösning: Allmänna reklamationsnämnden, ARN (Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, <http://www.arn.se/>). En tvist kan även prövas av allmän domstol.

21 § Uppdatering

Bolaget förbehåller sig rätten att uppdatera dessa Allmänna villkor. Den senast gällande versionen av de Allmänna villkoren finns alltid att tillgå på www.veidos.nu/villkor.