

## Allmänna villkor för användande av Knivbrev

Dessa allmänna villkor ("**Villkoren**") gäller mellan Knivbrev AB, org. nr. 556922-1947 ("**Knivbrev AB**") och Användare av Tjänsten.

### 1. ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

- 1.1. Knivbrev ABs tjänst ("**Tjänsten**") består i att kunden ("**Användaren**") beställer hem specialtillverkat förpackningsmaterial och skydd (ett "**Knivbrev**") för att kunna skicka in olika typer av föremål som Användaren önskar slipa. När slipning ska ske avgör Användaren själv. Tjänsten påbörjas vid beställningen av Knivbrevet vilket kan innebära att Användaren har ett tillgodo om Användaren väntar med att skicka in Knivbrevet till senare tillfälle.
- 1.2. Tjänsten består i att en Användare beställer hem Knivbrev (enligt definition nedan), med tillhörande material för att därefter via post kunna skicka främst knivar men även saxar, kvarndelar och andra föremål, till Knivbrev AB:s sliperi där dessa slipas av professionella slipare. Slipningen kommer att ske med samma höga standard som alltid erbjuds professionella kunder, det vill säga att samma kvalitet erbjuds både privatpersoner och företag.
- 1.3. Behovet av att slipa ett föremål beror på kvalitet på materialet, hur ofta de används, vad de används till samt hur de underhålls och därför kan Användare själv, vid beställning av Tjänsten, välja med vilket tidsintervall denne önskar nyttja Tjänsten eller om Användaren endast önskar nyttja tjänsten vid ett tillfälle (engångsslipning). Exakt när Användaren väljer att slipa sina föremål avgör Användaren själv.
- 1.4. Knivbrev AB tillämpar förskottsbetalning (tillgodo) i de fall Användaren önskar vänta med att skicka in sitt Knivbrev upp till den tid det gäller. För dem som väljer att få Knivbrev vid ett visst tidsintervall faktureras Användaren för det i samband med att nytt Knivbrev skickas ut.

### 2. KNIVBREV

- 2.1. Det material som Knivbrev AB tillhandahåller i samband med Tjänsten omfattar specialanpassade kuvert, patenterade knivskydd, svarpostklisterlapp samt instruktioner för användande av materialet ("**Knivbrev**"). Detta material är anpassat efter de föremål som Användare vid beställning av Tjänsten har angett.
- 2.2. Om Användare vid tillfälle behöver ett större Knivbrev, exempelvis om knivarna (blad och skaft) är längre än 36 cm, eller om Knivbrevet är för litet för att samtliga föremål ska rymmas utan att skada Knivbrevet, ska Användaren skriftligen via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) meddela Knivbrev AB angående detta. Om detta behov uppmärksammas senast fjorton (14) dagar efter det att Användaren mottagit ett Knivbrev antingen i samband med beställning av Tjänsten, i samband med utskick enligt abonnemang eller i samband med extrainskick skickar Knivbrev AB ett större Knivbrev utan extra kostnad, givet att Användaren inte redan har skickat föremål med det redan mottagna Knivbrevet, samt att Användaren har kvar och använder de knivskydd som medföljde det redan mottagna Knivbrevet.

Om Användare redan har skickat föremål med det mindre Knivbrevet kommer det nya Knivbrevet att betraktas som ett så kallat extrainskick. Om Användaren i en sådan situation har kvar och använder sig av knivskydd som tidigare mottagits kommer knivskydd ej att faktureras extra utan enbart fraktkostnader kommer att faktureras.

Exempel: Om Användare beställer ett Knivbrev för fyra föremål och vid mottagande av Knivbrevet ser ett behov av ett längre Knivbrev men inte anmäler detta förrän Användaren har skickat de övriga tre föremålen med det första Knivbrevet kommer en ny faktura motsvarande fraktkostnaden att skickas när det fjärde föremålet skickas med det nya Knivbrevet.

- 2.3. Om Användare anmäler behov av ett större Knivbrev senare än inom angivna fjorton (14) dagar äger Knivbrev AB rätt att fakturera en avgift om tvåhundra (200) kronor för utskick av ett nytt Knivbrev.

- 2.4. Om Användare har förlorat något av det av Knivbrev AB tillhandahållna materialet ska detta anmälas via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). Knivbrev AB kommer då att tillhandahålla ett nytt Knivbrev med komplett uppsättning material i enlighet med de uppgifter som Användaren angav vid den ursprungliga beställningen. Knivbrev AB äger rätt att fakturera en avgift om tvåhundra (200) kronor för att tillhandahålla sådant nytt material.
- 2.5. Om Knivbrevet eller något av knivskydden är skadade eller kan antas vara defekta ska det inte användas. Användande av skadat material kan leda till personskada i samband med leverans eller att föremål försvinner under transporten. Det är avsändaren som ansvarar för att kontrollera materialet för defekter. Exempel på skador på materialet kan vara om Användare själv skurit hål på knivskyddet vid införsel av knivar, om limningar eller svetsningar på knivskydd/knivbrev har släppt, eller om tejpen på knivskydden inte fäster i erforderlig utsträckning.
- 2.6. Användare ska alltid kontakta Knivbrev AB för konsultation om Användaren misstänker att något material är defekt. Om anmälan om defekt material sker inom fjorton (14) dagar från beställningen, eller mottagandet av utskick av Knivbrev enligt abonnemang tillhandahåller Knivbrev AB kostnadsfritt nytt material. Om sådan anmälan sker senare än inom angivna fjorton (14) dagar förbehåller sig Knivbrev AB rätten att debitera en avgift om tvåhundra (200) kronor för det nya materialet.
- 2.7. Knivbrev AB åtar sig inte under några omständigheter som helst att ansvara för skador som uppstår i samband med användande av defekt eller på egen hand justerat material. Ansvar för sådana skador åligger alltid Användare.
- 2.8. Om Användare efter beställning eller i samband med utskick av faktura inte mottagit sitt Knivbrev eller om något av det tillhörande materialet saknas ska Användaren anmäla detta till Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) senast inom fjorton (14) dagar efter genomförd beställning. Knivbrev saknar möjlighet att kontrollera huruvida ett tomt Knivbrev når mottagaren eller ej varför det ligger på Användarens ansvar att meddela om så inte sker. Om sådan anmälan sker inom angivna fjorton (14) dagar skickas ett nytt Knivbrev utan extra kostnad. Om sådan anmälan sker senare än inom angivna fjorton (14) dagar äger Knivbrev AB rätt att fakturera en avgift om tvåhundra (200) kronor för att skicka ett nytt Knivbrev.

### **3. KNIVBREVS ÅTAGANDEN**

- 3.1. Knivbrev AB ska tillhandahålla transportmaterial samt vid senare valfritt tillfälle en professionell sliptjänst för privatpersoner och företagskunder samt sälja produkter av hög kvalitet.
- 3.2. Knivbrev AB ska säkerställa att Användare tillhandahålls Knivbrev och tillhörande knivskydd enligt det antal som angavs vid ursprungsbeställningen.
- 3.3. Knivbrev AB ska sedan vanligen returnera Användares föremål inom två (2) arbetsdagar från det att Knivbrev AB mottagit föremålen. Knivbrev AB förbehåller sig dock rätten att det i undantagsfall kan ta längre tid. Knivbrev AB:s målsättning är att det aldrig ska ta längre tid än fem (5) arbetsdagar från det att föremålen mottagits till dess att de returneras till Användaren.
- 3.4. Knivbrev AB ansvarar inte för förseningar som inte hänför sig till Knivbrev AB. Sådana förseningar kan exempelvis föräntas av, men begränsas inte till, Postens hantering av Knivbrev.
- 3.5. Knivbrev AB ansvarar inte för om Posten/brevbäraren, av vilken anledning det än må vara, väljer att inte leverera Knivbrev i Användares brevlåda utan i stället aviserar för uthämtning vilket ligger utanför Knivbrev ABs kontroll. I den händelse att Användare inte hämtar ut sitt Knivbrev, varpå detta returneras till Knivbrev AB, äger Knivbrev AB rätt att fakturera Användare med en ny kostnad om tvåhundra kronor (200) kronor för att ånyo skicka Knivbrev till Användare.

### **4. ANVÄNDARES ÅTAGANDEN**

- 4.1. Användare åtar sig att försända föremålen i enlighet med de instruktioner som tillhandahålls i samband med utskick av Knivbrev samt information som från tid till annan tillhandahålls på [www.knivbrev.se](http://www.knivbrev.se).

- 4.2. Användare åtar sig att säkerställa att samtliga föremål som skickas till Knivbrev AB är diskade och helt rena. Om föremål som inkommer inte uppfyller detta krav äger Knivbrev AB rätt att fakturera en avgift om femtio (50) kronor per föremål som inte uppfyller detta krav.
- 4.3. Användare ska vid beställning av Tjänsten tillhandahålla information om vilket antal föremål Användare önskar nyttja Tjänsten för samt vid hur många tillfällen per år Användaren önskar nyttja Tjänsten eller om det endast avser ett tillfälle, en engångsslipning.
- 4.4. Det åligger Användare att säkerställa att Knivbrev AB har korrekt information om Användarens adress. Om Användare angivit felaktiga adressuppgifter vid beställning, har begärt eftersändning eller har flyttat och detta resulterar i att Knivbrev returneras till Knivbrev AB förbehåller sig Knivbrev AB rätten att fakturera en avgift om tvåhundra (200) kronor för att ånyo skicka ut Knivbrevet till Användaren. Detta gäller oavsett om det är fråga om Användares första Knivbrev, utskick av Knivbrev enligt abonnemang eller ett extrainskick och engångsslipning. Användaren har alltid rätt att begära ut de uppgifter Knivbrev AB sparar (för vidare avsnitt, se rubrik GDPR nedan).
- 4.5. Användare ska alltid säkerställa att föremål som skickas till Knivbrev AB skickas i Knivbrev och med knivskydd av rätt storlek och därmed säkerställa att transport av föremålet sker på ett för alla inblandade parter säkert sätt. Om så inte sker och Knivbrev AB därmed mottar föremål i knivskydd som exempelvis felaktigt klippts till eller av annan orsak kan innebära någon typ av skada vid transport förbehåller sig Knivbrev AB rätten att returnera föremålet i större eller nya knivskydd och därmed säkrare material och fakturera Användaren för denna extra kostnad med ett belopp om femtio (100) kronor.
- 4.6. Användare ska vid osäkerhet om hur paketering av föremål ska ske kontakta Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) varvid Knivbrev AB kan ge skriftligt besked därom. Sådant besked kan även innebära att Knivbrev AB ger sitt medgivande till att paketering sker på annat vis än vad som finns angivet i punkt 4.5 ovan.
- 4.7. Användarens Knivbrev skickas för det mesta ut nästföljande vardag. Om Knivbrevet inte dyker upp inom 5 arbetsdagar ska Användaren meddela detta till Knivbrev AB via mail på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). Ett ej levererat Knivbrev som inte meddelats inom 14 dagar från beställning är ej skäl för att ångra köp.

## 5. SLIPNING

- 5.1. Knivbrev AB:s sliperi tillhandahåller en Tjänst av professionell karaktär vilket innebär att föremål slipas på ett sådant sätt som en majoritet av professionella kockar önskar ha olika typer av knivar slipade. Knivar kan slipas med olika typer av metoder och på olika sätt. Detsamma gäller även resultatet och knivens form vid retur som till mångt och mycket beror på hur pass väl kniven har underhållits. Knivbrev AB förbehåller sig därför rätt i att själva bedöma hur kniven ska slipas och formas för att kunna returneras på bästa sätt enligt våra slipexperter. I det fall Användare skickar föremål utan att specificera särskilda önskemål kommer dessa att slipas i enlighet med Knivbrev ABs professionella standard. Detta gäller alla typer av knivar, även antika knivar, samlarknivar eller liknande. Hänsyn till eventuell annan slipteknik tas därmed inte såvida Användare inte tydligt specificerat sådant önskemål.
- 5.2. Uppdraget med Tjänsten är att slipa föremålets egg. Det ingår därmed inte i Tjänsten att exempelvis polera eller på annat sätt söka få bort skönhetsfläckar som inte påverkar ett föremåls funktion. Fokus för Tjänsten är alltid att tillhandahålla ett föremål med en ny professionell skäreagg. Detta kan resultera att vi måste avlägsna mer gods än Användaren förstått. Detta är ej något Knivbrev AB har möjlighet om att informera om i förtid då sådant först upptäcks under sliproprocessen och är extremt vanligt förekommande. Knivbrev AB eftersträvar däremot alltid att avlägsna så lite gods som möjligt. För att undvika att onödigt gods avlägsnas kan detta innebära att vi returnerar en knivs egg i något annan form än den hade när den kom in. Om Användaren hellre önskar behålla föremålets form genom att avlägsna än mer gods och hör av sig inom 14 dagar sänds nytt Knivbrev ut för att återskapa rätt linje/form på bladet. Detta görs utan extrakostnad för Användaren. För att säkerställa föremåls funktion kommer så kallade klackar ("pekfingerskydd" kallar en del privatpersoner detta) att slipas upp för att säkerställa att klacken inte är i vägen för att hela eggen ska kunna komma åt skärbrädan samt att föremålet

ska bli lättare att skärpa. Detta förändrar formen på klacken. Vill Användaren inte att Knivbrev AB slipar upp klacken ska skriftlig information om detta lämnas via mail till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) före Knivbrevet skickas in och bekräftas av Knivbrev AB. Knivbrev AB tar inte ansvar för att rengöra föremål från t.ex. slipvax och stålpartiklar efter att slipning har skett, instruktioner för hur föremål bör rengöras efter slipning återfinns på [www.knivbrev.se](http://www.knivbrev.se). Ibland kan det krävas lite starkare medel som t.ex. Aceton för att få bort slipvax. Särskilt under de perioder Knivbrev AB har extra mycket att göra då maskinerna går varma från morgon till kväll.

- 5.3. Knivbrev AB saknar möjlighet att känna till föremålens skick när de skickas in eller hur de behandlas av Användaren eller under frakten vid retur. Därav **utgår ingen ersättning** vid repor eller andra skönhetsfläckar och skador som Användaren påstår har uppstått under transport eller hos Knivbrev AB. Föremål med synliga sprickor slipas ej utan returneras oslipade eller delvis slipade i den mån det går utan att riskera skador för sliparen. Slipning av föremål med dolda sprickor som kan utgöra en risk för sliparen genom att bladet lossnar avbryts omedelbart och föremålet returneras i det skick det är i då skadan upptäcktes. Knivbrev AB tar ej betalt för detta och någon ersättning för att föremålet inte går att slipa riskfritt lämnas ej. Böjda föremål, ex. knivens blad eller spets försöker vi räta ut i den mån det är möjligt. Detta kan resultera i att bladet knäcks. Vi kan då försöka slipa fram en kortare kniv av det blad som återstår. Knivbrev AB ansvarar eller ersätter inte Användaren för skador på föremålet som uppkommer genom försök till reparation.
- 5.4. I extrema fall kan Knivbrev ABs slipare råka komma åt handtag eller annan del på ett föremål som inte ska slipas. I detta fall slipas eggen klar och kniven returneras i övrigt perfekt. Som ersättning för sådan här skada bjuder Knivbrev AB på slipningen. Någon ersättning eller helt ny kniv för en skada i form av en skönhetsfläck utgår ej.
- 5.5. Om Användare har önskemål gällande hur föremål ska slipas ska detta klargöras innan föremålen sänds till Knivbrev AB:s sliperi. Sådant önskemål ska skickas via mail till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) och bekräftas av Knivbrev AB före föremålet skickas in. Utan bekräftelse anses dessa särskilda önskemål inte ha kommit Knivbrev AB tillhanda och föremålet slipas så som övriga föremål normalt slipas. Detta meddelande ska ange vilka specifika önskemål Användaren har och referens till vilket föremål det är fråga om, knivskyddet för detta föremål ska även märkas så att det tydligt framgår att särskilda önskemål finns. "Se mail från mig" är ett bra och tydligt sätt att märka upp knivskyddet. Lägg ej med någon lapp då sådan är lätt att missa om det ligger kvar oläst när föremålen slipas. Meddelandet ska även inkludera kontaktinformation till Användaren i form av ett mobilnummer.

## 6. ABONNEMANG

- 6.1. Abonnemanget avseende Tjänsten gäller tillsvidare och förnyas därför löpande tills Användare säger upp abonnemanget. Förnyelse av abonnemanget sker automatiskt med ett visst fast månadsintervall räknat från beställningstillfället, förnysetillfället eller om Användaren själv vid tidigare tidpunkt valt nytt förnyelsesdatum. Om Användaren väntar med att skicka in ett Knivbrev och nästkommande därmed riskerar att komma för tätt inpå äger Användare rätt att justera nästkommande Knivbrev med upp till 24 månader. Detta ska då meddelas före det att nästkommande Knivbrev skickas ut. Det ska meddelas via mail ([info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)) samt bekräftas via mail av Knivbrev AB för att justeringen ska anses vara genomförd.
- 6.2. Användare kan vid beställningen själv välja vid hur många tillfällen per år samt för hur många föremål Användaren önskar erhålla Knivbrev och därmed nyttja Tjänsten ("**Tillfällen**").
- 6.3. Om Användare önskar erhålla utskick av ett nytt Knivbrev vid en senare tidpunkt än vad som framgår av abonnemanget ska detta anmälas via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). Nästkommande utskick av Knivbrev enligt abonnemanget kommer därefter att börja räknas från detta datum och ej ursprungsdatumet för beställningen.
- 6.4. Användare som önskar förändra sitt abonnemang till att omfatta ett annat antal Tillfällen eller föremål kan meddela Knivbrev AB därom via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). Meddelande om förändrat antal Tillfällen eller föremål ska meddelas Knivbrev AB innan det att ett nytt Knivbrev har skickats till Användaren. Användare som väljer att förändra antal Tillfällen per år kommer

framgent att faktureras det pris som gäller för det nya antalet Tillfällen enligt vid var tid gällande prislista som återfinns på hemsidan.

- 6.5. Användare kan välja att skicka sina föremål med Knivbrev när som helst under den tidsperiod som sträcker sig från det att Knivbrevet skickats ut fram till och med det att nästkommande Knivbrev faktiska förnyelsedatum passerats. Efter det att ett faktiskt förnyelsedatumet har passerats går rätten till att använda tidigare erhållet Knivbrev och tillgodoinbetalning förlorad om annat inte bestäms med Knivbrev AB.
- 6.6. Knivbrev AB äger rätt att justera när nästkommande Knivbrev skickas ut till Användaren för att reglera toppar och dalar i produktionen. Detta kan betyda att nästkommande Knivbrev senareläggs eller tidigareläggs med en till tre månader beroende på när på året beställningen gjordes. Användaren har rätt till att begära att fakturans förfallodag ska skjutas fram med samma tid ifall Knivbrevet skickas ut i förtid. Om Användaren inte är bunden till ytterligare ett Knivbrev äger Användaren även rätt att avsluta abonnemanget trots att nytt Knivbrev redan har skickats ut utan extra kostnad för detta så länge detta meddelas Knivbrev AB och bekräftas via mail senast dagen före fakturans förfaller.

## **7. ENGÅNGSSLIPNING**

- 7.1. Användare kan vid beställning av Tjänsten välja att enbart erhålla en engångsslipning vilket innebär att Användare inte förbinder sig till något abonnemang utan enbart förbinder sig att nyttja Tjänsten vid ett tillfälle. Vid beställning av engångsslipning gäller precis som för abonnemang att Användare kan välja att skicka sina föremål till Knivbrev AB när som helst inom en tolv (12) månaders period från beställningsdatumet. Efter att denna tolv (12) månaders period har passerat går rätten att använda Knivbrevet och inbetalt tillgodo förlorad.
- 7.2. Eventuella kampanjrabatter gäller ej vid engångsslipning såvitt inte annat uttryckligen framgår av erbjudandet.

## **8. EXTRAINSKICK**

- 8.1. Användare som valt abonnemang kan utanför detta ordinarie abonnemang göra så kallade extrainskick. Detta innebär att Användare ges möjlighet att vid extra tillfälle utöver vad som gäller enligt grundabonnemanget skicka föremål till Knivbrev AB för nyttjande av Tjänsten till samma styckepriser som Användaren hade haft vid en vanlig förnyelse.
- 8.2. Priset samt betalningsprocessen för ett extrainskick är densamma som enligt Användarens grundabonnemang, dvs. mer fördelaktiga priser än för Användare som väljer engångsslipning.
- 8.3. Beställning av extrainskick ska ske via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). Notera att sådan beställning inte kan ske via [www.knivbrev.se](http://www.knivbrev.se), eftersom beställningen då kommer att betraktas som ett nytt abonnemang eller en engångsslipning och inte som ett extrainskick.
- 8.4. Eventuella kampanjrabatter som erhållits vid tecknande av abonnemang gäller ej vid extrainskick såvitt inte annat uttryckligen framgår av erbjudandet.

## **9. BEGRÄNSNING AV TILLHANDAHÅLLANDE AV TJÄNSTEN**

- 9.1. Knivbrev AB förbehåller sig en diskretionär rätt att inte genomföra Tjänsten avseende föremål som kan användas i brottslig aktivitet eller på annat sätt väcka anstöt. Sådana föremål omfattar, men begränsas inte till, knivar av typen stiletter, svärd, butterflys, bajonetter och kaststjärnor ("Otillåtna Föremål"). Föremål som är ämnade för jakt, fiske eller andra typer av fritidsaktiviteter omfattas inte av begreppet Otillåtna Föremål men bör vid osäkerhet kontrolleras med Knivbrev AB. Detta gör Användaren då genom att skicka in en bild på föremålet till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) som därefter bekräftar om föremålet slipas eller ej. Först efter sådan mailbekräftelse ska Användaren genomföra beställningen för att undvika extrakostnader. Knivbrev AB slipar ej heller äkta enkelslipade japanska knivar som kräver planslipning.
- 9.2. Knivbrev AB förbehåller sig rätten att ensidigt avgöra vilka föremål som omfattas av begreppet Otillåtna Föremål.

- 9.3. Om föremål som enligt Knivbrev AB omfattas av begreppet Otillåtna Föremål skickas till Knivbrev AB för tillhandahållande av Tjänsten, kommer dessa föremål att returneras till Användaren utan att Tjänsten utförs.
- 9.4. Utöver föremål som är att anse som Otillåtna Föremål förbehåller sig Knivbrev AB även rätten att inte utföra Tjänsten för föremål som inte finns prissatta i för var tid gällande prislista. Användare som önskar nyttja Tjänsten för föremål som inte finns prissatt kan kontakta Knivbrev AB skriftligen via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) med förfrågan om aktuellt föremål.
- 9.5. Användare kan vid osäkerhet angående huruvida Tjänsten kan tillhandahållas för visst föremål kontakta Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) och tillhandahålla bilder på föremålet varpå Knivbrev AB gör en bedömning av föremålet och därefter ger Användaren skriftligt besked om huruvida Tjänsten kan tillhandahållas för föremålet.
- 9.6. Om Knivbrev AB mottar ett föremål som enligt Knivbrev AB omfattas av Otillåtna Föremål eller ett föremål som inte finns prissatt i för var tid gällande prislista, och Knivbrev AB därmed returnerar föremålet utan att tillhandahålla Tjänsten, äger Knivbrev AB rätt att fakturera Användare som om Tjänsten tillhandahållits för en eller flera stålknivar beroende på antalet otillåtna föremål samt för kostnaderna för Knivbrevet.
- 9.7. Knivbrev AB erbjuder slipning av frisörssaxar genom samarbetspartner. Detta innebär att Användaren som beställer hem ett Knivbrev även kan få en förfrankerad "saxpåse" skickad till sig. Denna returneras därefter direkt till samarbetspartner. Knivbrev AB tar därefter ej något ansvar för vare sig frakt, retur eller slipning av frisörssaxarna utan sänder endast med vår samarbetspartners egna material som i sin tur ger vår Användare en rabatt. Vilka avtal och villkor Användaren och samarbetspartnern gör upp sins emellan är inte något Knivbrev AB tar ansvar för eller involverar sig i.
- 9.8. Användare kan vid osäkerhet angående huruvida Tjänsten kan tillhandahållas för visst föremål kontakta Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) och tillhandahålla bilder på föremålet varpå Knivbrev AB gör en bedömning av föremålet och därefter ger Användaren skriftligt besked om huruvida Tjänsten kan tillhandahållas för föremålet.

#### **RETUR AV FEL FÖREMÅL**

10. Om Användare vid retur av föremål från Knivbrev AB av någon anledning skulle återfå fel föremål ska Användaren omedelbart kontakta Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) eller per telefon på 072-3283456.
- 10.1. De felaktiga föremålen ska utan dröjsmål, men senast inom tio (10) arbetsdagar returneras till Knivbrev AB genom REK-försändelse. Knivbrev AB ska förse Användaren med relevant antal Knivbrev, knivskydd och svarspostklistermärke med REK. Användaren åtar sig i sådant fall att spara postens inlämningskvitto.
- 10.2. Om Användaren inte returnerar sådana felaktigt utskickade föremål senast inom fem (5) arbetsdagar efter det att kontakt etablerats mellan Knivbrev AB och Användaren och ett nytt Knivbrev har skickats till Användaren äger Knivbrev AB rätt att debitera Användaren med belopp motsvarande nyanskaffningsvärde för föremålen för att ersätta den Användare vars föremål Användaren mottagit.
- 10.3. Om Användare på detta vis mottar fel föremål och agerar i enlighet med ovan punkter åtar sig Knivbrev AB att stå för samtliga kostnader för att återsända föremålen samt för kostnaderna för Användarens egna föremål. Det vill säga Användaren behöver inte betala för tillhandahållandet av Tjänsten för de egna föremålen.

#### **11. PRISER**

- 11.1. De priser som gäller för Användare är de som framgår av vid var tid gällande prislista på [www.knivbrev.se](http://www.knivbrev.se). Notera att eventuella rabatter gäller första slipningen och aldrig erbjuds på engångsslipning om annat inte uttryckligen erbjuds! Det pris som Användare betalar vid ett andra Tillfälle kan därmed skilja sig från det pris som gällde vid det första Tillfället.

11.2. Knivbrev AB har ett antal rabattkoder som används av olika aktörer och sajter. Detta står helt utanför Knivbrev ABs kontroll varför ev. missförstånd, vilseledande marknadsföring och liknade skall riktas mot sådan aktör och ej Knivbrev AB. Detsamma gäller även för rabattkoder som är felaktiga eller slutat gälla. Exempelvis finns det många sajter som "jagar rätt" på rabattkoder för att presentera dessa på sina egna rabatt-hemsidor. Vad som skrivs och vilken information de tillhandahåller där ska Knivbrev AB som sagt ej hållas ansvarig för.

11.3. Knivbrev AB förbehåller sig rätten att kunna justera angivna priser och de tidsintervaller som tillämpas under Användares abonnemangsperiod utan att meddela Användaren i förväg. Knivbrev AB:s rätt att justera priset begränsas till justering med upp till och med 15 % från varje kalenderårs eventuellt uppdaterade prislista. Om priset för slipningen justeras med mer än angivna 15 % äger Användare rätt att med omedelbar verkan avsluta pågående abonnemang. Denna rätt måste åberopas senast inom fjorton (14) arbetsdagar efter det att Användaren har mottagit den faktura där prisjusteringen framgår, annars går Användares rätt att avbryta abonnemanget med omedelbar verkan förlorat och ordinarie uppsägningstid gäller därefter.

## **12. KAMPANJER OCH PRESENTKORT**

### **12.1. KAMPANJER**

12.1.1. Eventuella kampanjkoder kan enbart utnyttjas en gång per hushåll och adress under en femårsperiod.

12.1.2. En kampanjkod gäller, om inte annat uttryckligen anges, vid första tillfället då Användare nyttjar Tjänsten, det vill säga inte vid kommande utskick av Knivbrev enligt abonnemang och aldrig vid extrainskick om inte annat kommit överens skriftligen.

12.1.3. En kampanjkod gäller inte, om inte annat uttryckligen anges, för engångsslipning.

### **12.2. PRESENTKORT**

12.2.1. För användande av presentkort ska den kod som medföljer presentkortet kunna anges och vara giltig. Denna kod ska betraktas som en värdehandling och därmed förvaras tryggt.

12.2.2. Ett presentkort är giltigt under tolv (12) månader från dess beställning.

12.2.3. Förlorat presentkort ersätts ej och ett presentkort kan inte under några omständigheter bytas mot pengar, detta gäller även om hela presentkortet inte utnyttjas då resterande del förfaller.

12.2.4. Ett presentkort anses vara förbrukat så snart den kod som medföljer nyttjas och en beställning som sker med en ej giltig kod betraktas som en vanlig beställning och Användare anses ha beställt ett abonnemang eller en engångsslipning i enlighet med vid beställningen angivna uppgifter och kommer således att faktureras därefter.

12.2.5. Utöver ovanstående gäller följande undantag och tillägg för kund som utnyttjar presentkort:

- a) om ett Knivbrev beställs med angivande av en presentkortskod och annat alternativ än engångsslipning väljs så påbörjas ett abonnemang enligt avtalet för detta,
- b) om Användare skickar ett föremål eller köper en produkt vars värde överstiger det belopp som presentkortet är värt har Knivbrev AB rätt att fakturera Användaren med det överskjutande beloppet,
- c) ett presentkort kan inte kombineras med eventuella rabattkoder eller kampanjer men kan nyttjas till att köpa de produkter som Knivbrev tillhandahåller.

12.2.6. Utöver vad som stadgats i detta avsnitt 12 gäller Villkoren som helhet även för Användare som nyttjar Tjänsten med ett presentkort.

### **13. UPPSÄGNING**

13.1. Ett abonnemang löper tills vidare med en uppsägningstid om 1 månad.

13.2. Användare förbinder sig att erlägga betalning för det faktiska antal Tillfällen som Användaren nyttjat oavsett vilket antal Tillfällen Användaren valt för sitt abonnemang. Det vill säga att Användare som valt ett abonnemang med tre Tillfällen per år som sedan väljer att nyttja Tjänsten enbart vid två Tillfällen under ett år kommer att faktureras som om Användaren valt ett

abonnemang med två Tillfällen per år. Om Användare som valt ett abonnemang med ett Tillfälle per år säger upp abonnemanget innan det har mottagit åtminstone totalt två Knivbrev kommer Användaren automatiskt att faktureras som om den i stället valt en engångsslipning. Eventuell rabatt som givits för val av abonnemang på tidigare Knivbrev som inte fullföljs med det minimala antalet Knivbrev som är knutet till valet ska återbetalas av Användaren vid avslut i förtid. Om Knivbrev AB redan hunnit skicka ut ett nytt Knivbrev men Användaren inte önskar utnyttjat detta äger Knivbrev AB rätt att fakturera 200 kr för det specialtillverkade materialet, porto, arbete samt den extra administration detta medför. Huruvida användaren hellre önskar betala 200 kr + återbetala ev. rabatt än att nyttja det sista Knivbrevet ska Användaren meddela Knivbrev AB via mail ([info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)) och invänta bekräftelse på mottagandet. Användarens val ska meddelas senast dagen före det att fakturan förfaller. I annat fall ska full betalning erläggas oavsett om tjänsten nyttjas eller ej.

13.3. Uppsägning av abonnemang bör ske skriftligen via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). Om Användare ändå säger upp ett abonnemang muntligen åligger det Användaren att begära skriftlig bekräftelse därom som bevisning på att uppsägning verkligen har ägt rum. Om sådan skriftlig uppsägning (mail från Knivbrev AB där detta bekräftas) inte kan uppvisas kan abonnemanget komma att betraktas såsom icke uppsagt.

13.4. I enlighet med lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har Användare alltid laglig rätt att ångra beställning inom fjorton (14) dagar efter att beställning skett. Om Användare väljer att ångra beställningen i enlighet med detta och Knivbrev AB hunnit skicka material till Användare, äger Knivbrev AB rätt att fakturera Användaren för de kostnader för material som ej går att återanvända och anses förbrukat. Om Användare inte själv bekostar returen av utskickat material äger Knivbrev AB rätt till att ta betalt för Knivbrev, skydd m.m. med 200 kr. Om användaren själv bekostar returen faktureras Användaren enbart för det material som inte går att återanvända med 100 kr. Om Användaren returnerar Knivbrevet så att Knivbrev AB får stå för returkostnaden faktureras Användaren 250 kr för förstört material och förhöjda portoavgifter. Returen ska då göras utan att tilläggförsäkringen REK (rekommenderad post) nyttjas varför Knivbrev annars även fakturerar kunden med 100 kr för extrakostnaden för REK -försäkringen. Retur av tomt utnyttjat Knivbrev ska snarast och senast 10 arbetsdagar från det att Användaren mottagit försändelsen. I annat fall utgår betalning så som om Användaren inte har för avsikt att returnera Knivbrevet. Om Knivbrev AB inte har hunnit skicka något material innan Användare väljer att ångra beställningen skall ingen fakturering ske. Vid ett ångrat produktköp ska Användaren på samma vis bekosta returen av produkten samt ev. förstört/redan förbrukat förpackningsembalage.

## 14. BETALNING

14.1. Knivbrev AB äger rätt att skicka faktura via e-post till Användare efter tjugo (20) dagar från det att beställning av Tjänsten har genomförts, eller vid tidigare tidpunkt om Användare har utnyttjat Tjänsten innan denna tid har passerat. Denna rätt att fakturera efter tjugo (20) dagar gäller oavsett om Tjänsten nyttjats ännu och oavsett om det är fråga om en engångsslipning, ett första eller senare Tillfälle i enlighet med Användarens abonnemang eller ett extrainskick. Tills tjänsten nyttjas motser betalningen ett tillgodo likt ett presentkort som ska nyttjas inom angiven tid beroende på val av periodisitet mellan Knivbrev vid val av abonnemang. För engångsslipning ska Knivbrevet ha nyttjats inom 12 månader från beställning om annat inte kommit överens om med Knivbrev AB.

14.2. Om Användare vid mottagande av epostfaktura ännu inte har nyttjat Tjänsten kommer fakturan att baseras på den information som Användaren lämnat vid beställning av Tjänsten beräknas utifrån det lägsta belopp som gäller för stålknivar. Det belopp som har fakturerats står Användare tillgodo likt ett presentkort fram till och med den tidpunkt då ett nytt utskick av Knivbrev enligt abonnemanget ska ske. Beloppet kan även nyttjas till att köpa de produkter som Knivbrev vid var tid erbjuder eller för helt andra sliptjänster än stålknivar. Vid utskick av ett nytt Knivbrev förfaller tillgodobeloppet och Användaren kan därmed inte längre nyttja beloppet som tillfaller Knivbrev AB. I fråga om betalning för engångsslipning gäller att Användares tillgodobelopp går förlorat tolv (12) månader efter att beställning av Knivbrev har skett och inte nyttjats.



- 14.3. Om Användare vid nyttjande av Tjänsten inte inom fjorton (14) dagar nyttjar den till fullo i enlighet med villkoren för Användarens abonnemang, det vill säga Användaren skickar färre föremål än vad som angivits vid beställningen, äger Knivbrev AB rätt att fakturera som om hela Tjänsten har nyttjats.
- 14.4. Om Användare som fakturerats innan dess att Tjänsten har nyttjats, vid faktiskt nyttjande av Tjänsten skickar föremål för vilka priset är annat än det som tidigare fakturerats samt om Användare väljer att föremål ska skickas med REK-försäkring kommer Användaren att erhålla en tilläggsfaktura via e-post på överskjutande belopp. Detsamma gäller om Användaren önskar köpa en eller flera produkter från Knivbrev om förskottsinsbetalningen inte räcker till.
- 14.5. Samtliga kostnader som enligt Villkoren tillkommer utöver det belopp Användaren ska betala för Tjänsten kommer att antingen adderas till Användares faktura vid ordinarie utskickstillfälle eller faktureras separat.
- 14.6. Betalningsvillkor för faktura är 20 dagar.
- 14.7. Knivbrev AB förbehåller sig rätten att överlåta fakturering till tredje part eller sälja faktura till tredje part. Om Användare inte betalar faktura i enlighet med betalningsvillkoren äger Knivbrev AB eller tredje part som övertagit rätten till fakturan rätt att överlåta fakturan till inkassobolag som därefter övertar ärendet för vidare handläggning och hantering.
- 14.8. Om Användare inte betalar faktura i enlighet med betalningsvillkoren och påminnelse därmed skickas tillkommer en påminnelseavgift i enlighet med vid var tid gällande lag om ersättning för inkassokostnader m.m. Avgift och ränta tillkommer även om Användare fortsatt underlåter att erlagga betalning och ytterligare påminnelse eller vidare betalningsföreläggande påbörjas.
- 14.9. Om Användare tidigare underlåtit att betala faktura inom angiven tid eller helt underlåtit att betala faktura äger Knivbrev AB vid utskick av Knivbrev enligt abonnemang samt vid extrainskick rätt att kvarhålla Användares inskickade föremål som säkerhet till dess att både tidigare utställd faktura samt aktuell faktura är betalda. Detsamma gäller vid köp av produkter.
- 14.10. När Användare öppnar det e-postutskick innehållande fakturan så anses Användaren tagit emot fakturan. Om e-postutskicket däremot inte öppnas så skickar Knivbrevs fakturapartner ut fakturan via vanlig post 2 dagar efter det att e-postfakturan inte har öppnats. I detta fall utgår en faktureringsavgift vilken framgår av prissidan.

## **15. TRANSPORT**

- 15.1. Användare kan välja att försända Knivbrev såsom försäkrat REK (postens tjänst - rekommenderade brev) eller utan försäkringskydd (utan extrakostnad). För försäkrat transport krävs en speciell REK -etikett som du kan beställa via [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) och som du därefter får som en PDF -fil. Denna skriver du därefter ut (eller begär få hemskickad via vanlig post) och klistrar fram ordentligt ovanpå adressklistern som sitter på Knivbrevet när det skickades ut till dig. REK -etiketten ska täcka hela adressklistern. När du skickar in med REK får du inlämningskvittot som du spara. Det fungerar som Användarens försäkringsbevis.
- 15.2. Om Användare väljer att skicka föremålen såsom REK innebär det att en del av försändelsen är försäkrad av PostNord. Knivbrev AB kommer utöver detta att ersätta eventuell överskjutande del upp till maximalt femtontusen (15 000) kronor per Knivbrev. Om värdet på Användares föremål överstiger detta belopp kan Användare beställa två eller flera Knivbrev och dela upp föremålen för att på så vis uppnå fullgott försäkringskydd.
- 15.3. Knivbrev AB returnerar försändelsen enligt samma val (försäkrat eller oförsäkrat) som Knivbrevet anländer till Knivbrev AB.
- 15.4. En REK försäkring innebär att föremål som förloras under transport eller hos Knivbrev AB:s sliperi ersätts till nyanskaffningspris såvitt Användare kan uppvisa giltiga inköpskvitton samt postens inlämningskvitto samt att vikten på REK -kvittot stämmer överens med de förlorade knivarnas vikt om videoövervakningsfilm saknas vid förlust vid leverans in till Knivbrev AB.

Knivbrev AB äger rätt att avgöra om kontantutbetalning ska ske eller om Användare ska ersättas med likartat föremål motsvarande återanskaffningsvärdet för förlorade föremål. Vid bedömning av en situation då ett föremål förkommit tillämpar Knivbrev AB samma regler som Posten vilket innebär att föremålet eftersöks i enlighet med Postens vid var tid gällande villkor och först efter att eftersökning har skett under tid som där anges kommer Knivbrev AB att ersätta Användare för det förkomna föremålet.

- 15.5. I det fall Användarens Knivbrev skickas in och returneras med oförsäkrad transport (ej REK) saknar Knivbrev AB helt möjligheten till att spåra försändelsen för att därmed kunna avgöra om Knivbrevet verkligen har skickats in eller mottagits vid retur efter en påstådd förlust. Detta gör att vi ej heller lämnar någon ersättning för vare sig de påstått förlorade föremålen eller för slipkostnaden.
- 15.6. Skador så som repor på handtag eller blad ersätts ej vare sig med nya knivar eller reducerat pris för slipningen. Detta då Knivbrev AB omöjligt kan kontrollera föremålets skick före de skickas in eller har möjlighet att dokumentera de miljontals små eller större repor ett begagnat skärande verktyg alltid har. Knivbrev AB saknar även möjlighet att kontrollera vad som sker med föremålen från det att de lämnar Knivbrev AB tills de är åter i Användarens ägo och vad som sker därefter. Skador på eggen som uppkommit under transport ersätts däremot genom kostnadsfri omslipning utan kostnadsreducering för att än mer gods måste avverkas. Knivbrev AB ger ej någon ersättning för att mer gods måste avverkas vid en eventuell omslipning.
- 15.7. Ersättning kommer inte att lämnas om Knivbrevet är skadat eller om det kan antas att tillhandahållna knivskydd ej har använts eller har använts på fel sätt och att det därmed ankommer på Användaren att föremålen förlorats.
- 15.8. För företagskunder är det av vikt att notera att postens regler föreskriver att det enbart är den som är firmatecknare som kan hämta ut en försändelse som skickats som REK. Om möjlighet för firmatecknare att hämta ut sådan försändelse saknas kan Användaren kontakta Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) och anmäla att Knivbrev AB ska begära försändelsen i retur för att sedan skicka Knivbrevet med eller utan REK till annan person. Knivbrev AB kommer att fakturera en avgift om tvåhundrafemtio (250) kronor för detta.
- 15.9. Noteras bör att REK är en försäkring från PostNord och att PostNords vanliga portokostnad tillkommer utöver REK -kostnaden.

## **16. GARANTIÅTAGANDE OCH REKLAMATION**

- 16.1. Knivbrev AB tillhandahåller en garanti för att Användaren ska vara nöjd med tillhandahållen Tjänst eller köp av produkt. Denna garanti innebär att den Tjänst som tillhandahålls ska genomföras på ett fackmannamässigt och professionellt sätt. Garantin omfattar inte situationer där Användare önskat annan slipning på föremålen utan att i enlighet med avsnitt 5 ovan ha angett särskilda önskemål därom, inte heller eventuella skönhetsfläckar såsom repor, eller andra skador omfattas av garantin.
- 16.2. Den garanti som Knivbrev AB tillhandahåller innebär att Användare äger rätt att kostnadsfritt återsända aktuella föremål varpå Knivbrev AB gör om arbetet.
- 16.3. Ovanstående garanti omfattar ej keramiska knivar. Gällande keramiska lämnar Knivbrev AB i stället en garanti som innebär att Användare som inte är nöjd med slipning av en keramisk kniv inte behöver betala för Tjänsten om sådant missnöje meddelas Knivbrev AB senast inom 14 dagar från det att Användaren erhållit kniven åter efter utförd Tjänst. Knivbrev AB äger rätt att neka omslipning av keramisk kniv/knivar om Knivbrev AB anser att kniven/knivarna inte kan slipas om och returneras i ett bättre skick. Knivbrev AB förbehåller sig rätten att inte lämna någon annan ersättning än krediterad kostnad för nyttjad Tjänst.
- 16.4. Om Användare är missnöjd med kvaliteten på Tjänsten eller en produkt ska detta anmälas skriftligen via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). Denna anmälan ska innehålla uppgifter om på vilket sätt Användaren är missnöjd samt med minst en bifogad bild per föremål som påvisar den brist som föranleder Användarens missnöje.

- 16.5. Vid eventuell tvist angående kvalitet på utförd Tjänst förbehåller sig Knivbrev AB rätten att anlita en utomstående sakkunnig för att bedöma om tillhandahållen Tjänst överensstämmer med fackmannamässigt och professionellt utförande i enlighet med hur andra professionella sliperier skulle ha utfört slipningen. Om denne sakkunnige finner att utförd Tjänst uppfyller dessa krav skall Användaren stå för kostnaderna enligt gällande priser och avtal som om de aktuella föremålen varit inskickade såsom ett extrainskick.
- 16.6. Denna garantiförpliktelse omfattar ej situationer då Användare anser att föremål tappat sin skärpa för fort, med anledning av att detta kan bero på kvalitet på föremålet samt Användarens egen hantering av föremålet och utslitna underhållsprodukter. Denna garantiförpliktelse omfattar inte heller situationer då Användare anser att för grova slipband använts.
- 16.7. Denna garantiförpliktelse ska åberopas senast inom två (2) månader av Användare som är privatperson och inom fem (5) arbetsdagar av Användare som företag.

## **17. FELAKTIG BESTÄLLNING**

- 17.1. Om Användare inom loppet av två timmar gör två identiska beställningar, där den ena beställningen innehåller en kampanjkod, kommer den beställning som skett utan en kampanjkod att betraktas som felaktig och kommer därmed att makuleras.
- 17.2. Om Användare ändå mottar två Knivbrev ska Användaren inte faktureras för det Knivbrev som är felaktigt utskickat. Skulle fakturering ändå ske ska denna faktura krediteras. Användare ska om så sker meddela Knivbrev AB härom antingen via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) eller per telefon på 072-3283456. Användaren ska i detta fall kasta det felaktigt utskickade Knivbrevet. Om Användare ändå returnerar det felaktigt utskickade Knivbrevet äger Knivbrev AB rätt att fakturera Användaren med etthundra (100) kronor för porto och hanteringskostnader. De knivskydd som tillhör det felaktigt utskickade Knivbrevet skall dock returneras till Knivbrev AB när det korrekta Knivbrevet skickas. Om Användare underlåter att returnera dessa knivskydd äger Knivbrev AB rätt att fakturera femton (15) kronor per knivskydd.
- 17.3. Om Användare gör två eller flera identiska beställningar, med eller utan kampanjkod, där en eller flera enligt Användaren är felaktiga, skall Användaren anmäla detta via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). Sådan anmälan ska ske senast kl. 14:00 samma dag som beställningen genomförts eller första efterföljande vardag om beställning genomförts under helgdag. Om Användare anmäler felaktig beställning senare än enligt angivna tid äger Knivbrev AB rätt att fakturera Användare med tvåhundra (200) kronor om Knivbrevet inte returneras till Knivbrev AB respektive tvåhundrafemtio (250) kronor om Knivbrevet returneras tomt till Knivbrev AB.

## **18. SUPPORT**

- 18.1. Knivbrev tillhandahåller support via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) samt per telefon på 072-3283456 under telefon- och öppettider som framgår på [www.knivbrev.se](http://www.knivbrev.se).

## **19. DATAHANTERING/PERSONUPPGIFTER**

I samband med beställning godkänner Användaren att Knivbrev AB lagrar och använder uppgifter i verksamheten i syfte att fullfölja och tillhandahålla den service som Användaren förväntar sig av Knivbrev AB.

Under 2018 ersattes PUL av GDPR som är nya dataskyddsregler som gäller inom hela EU. Eftersom Knivbrev AB inte lämnar ut uppgifter till tredje part annat än vid fakturering och inkassoärenden innebär detta inte någon direkt skillnad mot PUL vad gäller behandling av Användarens information eller Knivbrev ABs relation till Användaren.

En skillnad är att Knivbrev AB som företag har utsett ett dataskyddsbud. Hos Knivbrev AB är det VD, Mikael Johansson ([info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)) som är dataskyddsbud. Har du frågor kring hur Knivbrev AB behandlar din information

som titta gärna på vår hemsida [www.knivbrev.se/gdpr](http://www.knivbrev.se/gdpr) eller kontakta oss på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se).

När Användaren beställer ett Knivbrev så lämnar Användaren ifrån sig information. Denna information inkluderar t.ex. var man bor, vilken e-postadress och mobilnummer Användaren har samt information kring själva beställningen i form av periodicitet på Knivbrev och antal skydd samt leveransfart. Vissa av Knivbrev ABs kunder undrar vad Knivbrev AB gör med informationen och här beskrivs mer informellt hur Knivbrev AB arbetar med information.

#### **SAMMANFATTNING AV VÅR INFORMATIONSHANTERING**

Knivbrev AB samlar in så lite information som möjligt och kompletterar inte informationen från annat håll än det Användaren själv registrerar. Knivbrev AB behöver veta var Användaren bor för att kunna skicka Knivbrevet rätt. Beställer Användaren till sitt jobb eller sommarställe behöver Knivbrev AB inte ens veta var Användaren bor. Utöver adressen behöver Knivbrev AB även Användarens mobilnummer för att kunna avisera en försändelse som brevbäraren inte väljer att dela ut direkt i brevlådan. Mailadressen behöver Knivbrev AB samt Knivbrev ABs faktureringspartner för att kunna skicka ut fakturan via mail. Betalas inte fakturan trots påminnelser behöver även vår faktureringspartner göra ytterligare efterforskning kring folkbokföringsadress för att kunna skicka inkassokravet rätt vilket Inkassolagen kräver. Inkassokravet kan skickas från fakturapartnern direkt eller via ett mer traditionellt och renodlat Inkassobolag. Informationen kring beställningen används för att Användaren knivbrev ska kunna packas med rätt antal skydd samt när nästa Knivbrev ska skickas ut för dem som väljer abonnemang.

#### **VILKA SYSTEM HAMNAR DINA UPPGIFTER I?**

När Användaren beställer ett Knivbrev så går ordern från hemsidan där en kopia på ordern sparas till Knivbrev ABs egenutvecklade affärssystem.

#### **Wordpress**

Knivbrev ABs hemsida bygger på den väletablerade plattformen Wordpress som uppdateras regelbundet. Hemsidan drifas av ett externt företag vars tekniker endast har tillgång till installationen i syfte att kunna avhjälpa fel. Där sparas bilder, texter m.m. som visas på hemsidan. När Användaren genomför en beställning sparas en backup på beställning i Wordpress. Denna raderas automatiskt efter den tid övriga lagar som t.ex. bokföringslagen kräver att ett företag sparar underlag och verifikat. Syftet med denna backup är att ha redundans i systemen.

#### **Vårt affärssystem**

Användarens beställning och registrerade uppgifter skickas automatiskt in i vårt affärssystem. Detta system har endast Knivbrev ABs personal samt IT -tekniker tillgång till. I beställningen finns information om antal skydd och hur ofta Användaren önskar sitt Knivbrev eller om det rör sig om en engångsslipning. Speciella önskemål kring t.ex. slipning, omslipning eller om Användaren varit missnöjd med något sparas även i systemet. En sådan notis kan exempelvis se ut så här:

"12345: Kund var inte nöjd med skärpan, nytt Knivbrev har skickats ut för omslipning, kontrollera omslipning med laser, se ärende 098765 i Zendesk"

Referensen till Zendesk avser att det finns en mailkonversation som sparats i det systemet, se nästa rubrik. Även bristande betalningar kan registreras som en notis i affärssystemet.

### **Mailsystem (Zendesk)**

När du skickar ett mail till Knivbrev ABs info -adress så passerar de först Googles servrar (Gmail) där en kopia på all konversation sparas. Därefter skickas mailet vidare till ett ärendehanteringssystem som heter Zendesk. Den information som förmedlas i Zendesk och Gmail hanteras och skyddas av dessa två företag. Mail som skickas till eller ifrån oss sparas i maximalt den tid bokföringslagen kräver detta. Om kommunikationen inte avser ekonomiska mellanhavanden eller specifika synpunkter kring slipning som kan vara viktiga för Användarens slipresultat i framtiden så sparas mailen normalt i maximalt 2 år innan de raderas.

Mail som skickas från en anställd skickas via Gmail.

Genom vårt samarbete med en 3:e parts faktureringspartner har Användaren även möjlighet att kommunicera med Knivbrev AB direkt via mailfakturan. Denna information sparas då av faktureringspartnern. Ett sådant mail skickas därefter vidare till Zendesk där även mailkorrespondens sparas enligt ovan. Knivbrev AB använder alltid Zendesk eller Gmail för att kommunicera via mail med Användare.

Utdrag från mailkonversation kan vid behov även sparas i Knivbrevs affärssystem.

### **DATASKYDDSANSVARIG HOS KNIVBREV AB?**

Vår VD är dataskyddsansvarig och ansvarar för att alla medarbetare är insatta i hur vi bearbetar information. Vill du ha kontakt så maila [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se).

### **HUR ANVÄNDER KNIVBREV AB DEN HÄR INFORMATIONEN?**

Knivbrev AB använder informationen för att expediera din beställning. Knivbrev AB använder din e-postadress för att kunna skicka orderbekräftelse samt fakturan till Användaren. Knivbrev AB kan även använda din mailadress till att skicka ut information och erbjudanden men alltid endast med Knivbrev AB som avsändare, dvs. registrerade personuppgifter säljs aldrig vidare till någon 3:e part! Om Användaren inte önskar ta del av denna information eller erbjudanden igen så kan Användaren enkelt via en länk i mailet avbeställa vidare informationsbrev.

### **VARFÖR SPARAR KNIVBREV AB INFORMATION?**

Knivbrev AB sparar information av bokföringstekniska skäl. Bokföringslagen och Skattemyndigheten kräver att ekonomiska verifikat, transaktioner, uppgörelser m.m. kan redovisas en lång tid efter det att övriga mellanhavanden mellan Knivbrev AB och Användaren har upphört.

### **COOKIES**

Knivbrev AB använder cookies. Det gör vi för att kunna lagra eventuell rabattkod från t.ex. Facebook eller vid ett Googlesök samt registrera beställningar från olika marknadskanaler och annonser. Vi använder dessutom Googles tjänster "Google Analytics" och "Google Remarketing". Även dessa tjänster använder Cookies. [Här kan du läsa mer om vad det betyder för dig.](#)

### **INFORMATION TILL ANDRA AKTÖRER**

Knivbrev AB lämnar aldrig ifrån oss din information till någon annan. Undantag görs om vi av någon anledning är tvingade enligt lag eller domstolsbeslut. Mailadressen kan även komma att användas för att finna s.k. tvillingsjälur hos exempelvis Facebook. Dessa e-postlistor använder då Facebook till att identifiera och försöka finna nya potentiella kunder med liknande beteende i Facebooks nätverk som även de följer GDPR, dvs. detta är inget som påverkar Användarens personliga information.

### **TA BORT DIN INFORMATION FRÅN VÅR DATABAS**

Den information Knivbrev AB sparar finns kvar som underlag under den tid som myndigheterna och t.ex. bokföringslagen så kräver och kan därför inte raderas före denna tid passerat. Har du frågor så är du välkommen att kontakta oss på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se).

**20. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER**

20.1. Användare har inte rätt att använda Knivbrev AB:s varumärken eller firma utöver vad som krävs för användande av Tjänsten enligt Villkoren.

**21. FORCE MAJEURE**

21.1. Om Knivbrev AB är förhindrad att fullgöra sina åtaganden i enlighet med Villkoren på grund av omständigheter som Knivbrev AB inte skäligen kunnat råda över och som Knivbrev AB inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder Knivbrev AB inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, inkluderat men inte begränsat till arbetskonflikt, krig, eldsvåda, blixtnedslag, uppror, terroristattack, embargo, myndighetsingripande, myndighetsbestämmelse eller lag, fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständighet som här angivits, samt annan omständighet utanför Knivbrev AB:s kontroll, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från påföljd.

**22. ÖVERLÅTELSE**

22.1. Knivbrev AB har rätt att när som helst överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Villkoren förutsatt att det övertagande bolaget skäligen kan förväntas fullgöra sina skyldigheter enligt Villkoren på ett för Användaren tillfredsställande sätt och i enlighet med GDPR. Vidare har Knivbrev AB alltid rätt att överlåta krav på betalning till inkassoföretag eller liknande.

**23. TILLÄGG OCH ÄNDRINGAR**

23.1. Knivbrev AB äger alltid rätt att ändra Villkoren utan föregående meddelande. För genomförd Tjänst gäller dock alltid den för tiden vid Tjänstens tillhandahållande gällande Villkor.

**24. TVISTELÖSNING OCH TILLÄMPLIG LAG**

24.1. Tvist i anledning av Villkoren ska avgöras av allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.