

## 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 specialtillverkat skydd (ett "**Knivbrev**") för att kunna skicka in olika typer av föremål som Användaren önskar slipa. Användaren avgör själv när slipning ska ske. Tjänsten påbörjas vid beställning och utskick av Knivbrevet, vilket kan innebära att Användaren har ett tillgodo om Användaren väntar med att skicka in Knivbrevet till ett senare tillfälle.
- 1.2. Tjänsten består i att en Användare beställer hem Knivbrev (enligt definition nedan), med tillhörande specialtillverkat skyddsmaterial för att därefter via post kunna skicka främst knivar men även saxar 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 Användare, det vill säga att samma kvalitet erbjuds både privatpersoner och företag utan att göra skillnad.
- 1.3. Behovet av att slipa ett föremål beror på kvaliteten på materialet (stålet), 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 via ett löpande abonnemang eller om Användaren endast önskar nyttja Tjänsten vid ett tillfälle (engångsslipning). Exakt när Användaren väljer att skicka in Knivbrev för att slipa sina föremål avgör Användaren själv.
- 1.4. Knivbrev AB tillämpar förskottsbetalning och fakturerar Användaren när kostnaderna uppstår och inte nödvändigtvis när Användarens föremål är slipade. I de fall Användaren önskar vänta med att skicka in sitt Knivbrev får och har Användaren ett tillgodo tills Knivbrevet skickas in eller tills Knivbrevets sista giltighetsdatum passerats. För dem som väljer att nyttja Knivbrev som löpande abonnemang faktureras Användaren i samband med att nytt Knivbrev skickas ut (förnyelse).

### 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**") och underhållstips kring knivvård. Detta material är anpassat efter de föremål som Knivbrev AB slipar och de går att anpassa skydden till olika typer av föremål och även föremåls olika storlek.
- 2.2. Om Användare vid tillfälle behöver ett större Knivbrev, exempelvis om knivarna (blad och skaft) är längre än 40 cm, eller om Knivbrevet är för litet för att samtliga föremål ska rymmas utan att skada Knivbrevet och äventyra säker transport, 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 ett så kallat 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 skydd som medföljde det redan mottagna Knivbrevet vilka annars faktureras extra.

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 de extra fraktkostnaderna 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. Det nya

större Knivbrevet skickas även med en annan tjänst (myPack Collect) som innebär en extra kostnad på 50 kronor. Denna kostnad informerar Knivbrev AB Användaren och inväntar godkännande före Knivbrevet skickas ut.

- 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 införel av knivar, om limningar eller svetsningar på knivskydd/knivbrev har släppts, eller om tejen 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 eller saknas. Om anmälan om defekt eller skadat 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 eller direkt om fakturan anländer före Knivbrevet. Om sådan anmälan sker inom angivna fjorton (14) dagar från något av dessa tillfällen skickas ett nytt Knivbrev utan extra kostnad. Om sådan anmälan sker senare än inom angivna fjorton (14) dagar efter dessa tillfällen 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 sedvanligen slipa och returnera Användares föremål inom fem (5) 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 tio (10) arbetsdagar från det att föremålen mottagits till dess att de returneras till Användaren.
  - 3.4. Knivbrev AB ansvarar inte för förseningar som ligger utanför Knivbrev ABs kontroll. Sådana förseningar kan exempelvis föräntas av, men begränsas inte till, Postens hantering av Knivbrev. De tider som baseras på de val Användaren gör vid beställning är cirkatider för postgången! Exempelvis anges 3-4 vardagar + ev. helg som normal leveranstid för valet "Standardfrakt" vid beställning (B-post). För valet "Express" anges

1-2 vardagar (A-post). Knivbrev AB ersätter eller kompenserar inte Användaren för någon försening i postgången då sådant kan inträffa.

- 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 eller utanför dörr, 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 eller anpassade därtill 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 200 kr för nytt material.
- 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. Vid hög belastning kan Knivbrev avvakta med att skicka ut nya beställningar och förnyelser i upp till 5 arbetsdagar innan de skickas ut. Om Knivbrevet inte dyker upp inom tio (14) dagar ska Användaren meddela detta till Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se).

#### **5. SLIPNING**

- 5.1.** Knivbrev AB sliperi erbjuder en professionell tjänst där knivar slipas enligt vad majoriteten av professionella kockar kräver. Hur en kniv slipas och vilket resultat som uppnås beror på flera faktorer, inklusive hur väl kniven har underhållits och dess unika karaktär, även om den är av samma märke och modell som andra knivar. Knivbrev AB förbehåller sig rätten att själva bedöma och avgöra hur kniven ska slipas och formas för bästa möjliga resultat, enligt våra experters bedömning som bygger på professionell erfarenheter i 3 generationer sedan 1965.

Om Användaren inte specificerar särskilda önskemål slipas kniven enligt Knivbrev AB standard, vilket gäller för alla typer av knivar, även antika och samlarknivar. Hänsyn till

tillverkarens rekommenderade slipteknik tas endast om Användaren tydligt specificerar detta vid beställning. Detta då flera tillverkare rekommenderar tekniker som de själva inte använder vid tillverkningen av kniven för att framhålla en stålqualität som de inte ens har. Exempel på detta är hur en del tillverkare rekommenderar våtstensslipning men själva slipar på roterande band så som Knivbrev AB och övriga större sliperier och knivtillverkare gör.

- 5.2. Knivbrev AB använder roterande, kylda slipband för att slipa föremål och därefter poleras råeggen bort på en lumpmaskin med vegetabiliskt slipvax och tygtrissa. Knivbrev AB erbjuder inte våtstensslipning i sin Tjänst. Knivbrev AB erbjuder två kvalitetsnivåer av slipning: "Sharp" och "Pro" som de kallas. Sharp innebär slipning med ett grövre slipband, medan Pro innebär både grov och fin slipning. Priset skiljer sig åt mellan dessa 2 val vilket framgår av prislistan på Knivbrev ABs hemsida ([www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar](http://www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar)).

Köksknivar slipas så att de liknar våtstensslipning på cirka 1000-3500 gritsstenar, vilket ger en professionell skärpa men med synliga slipränder som säkerställer knivens funktion. Önskar Användaren en blankpolerad egg (vilket går emot vår rekommendation), måste detta meddelas i förväg via e-post. Då används än finare band.

- 5.3. Knivbrev ABs tjänst fokuserar på att slipa föremålets egg. Polering eller borttagning av skönhetsfläckar ingår inte i Tjänsten. I vissa fall kan mer material behöva avlägsnas än vad Användaren förväntat sig, vilket först upptäcks under slipprocessen. Knivbrev AB strävar efter att avlägsna så lite material som möjligt, men för att bibehålla funktionaliteten kan kniven få en något annorlunda form. Om Användaren önskar behålla föremålets form, kan ett nytt Knivbrev skickas ut för omslipning utan extra kostnad, om detta meddelas inom 14 dagar från returen och innan kniven används. Knivar med så kallade "klackar" slipas upp för att säkerställa att hela eggen kan användas. Vill Användaren undvika detta måste det meddelas skriftligen i förväg via e-post.
- 5.4. Föremål med synliga sprickor kan komma att returneras oslipade, eller slipas så långt det är säkert för sliparen. Knivbrev AB tar inte betalt för oslipade föremål, men ersätter inte heller för föremål som inte kan slipas på grund av säkerhetsrisker.
- 5.5. I extremfall, där knivar är kraftigt angripna av rost, kan Knivbrev AB behöva avlägsna stora mängder material för att skapa en ny skäregg. Knivbrev AB avgör från fall till fall vad som är bäst för kunden, men Knivbrev AB kan inte garantera att en knivs form kan återställas utan att nya rostfläckar dyker upp.
- 5.6. Knivbrev AB ansvarar inte för rengöring av föremål från slipvax eller stålpartiklar efter slipning. Instruktioner för rengöring finns på [www.knivbrev.se](http://www.knivbrev.se) och skickas även ut via e-post. Eventuella repor som blir mer synliga efter slipning på grund av poleringen av eggen är inget Knivbrev AB tar ansvar för.
- 5.7. Om ett föremål är böjt eller snett, försöker Knivbrev AB rätta ut det i den mån det är möjligt, men risken finns att bladet eller spetsen går av. Om detta inträffar slipas en ny spets fram utan extra kostnad, men Knivbrev AB ersätter inte föremål som skadas under detta försök.
- 5.8. I mycket sällsynta fall kan sliparen av misstag komma åt handtaget eller en annan del av föremålet som inte skulle slipas. I dessa fall bjuder Knivbrev AB på kostnaden för slipningen som kompensation, men ingen ytterligare ersättning ges eftersom skadan är kosmetisk och inte påverkar knivens funktion.
- 5.9. Om Användaren har specifika önskemål om hur ett föremål ska slipas, ska detta tydligt kommuniceras via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) och bekräftas av Knivbrev AB innan föremålet skickas in. Utan bekräftelse kommer föremålet att slipas enligt vår standardmetod.
- 5.10. Knivbrev AB har i över tre generationer använt samma typ av slipmaskiner och metod för att säkerställa en skarp och hållbar egg. Vår metod med roterande slipband används av majoriteten av knivtillverkare, inklusive märken som Global, IKEA, Zwilling och Victorinox. Slipningen avslutas med att råeggen poleras bort med vegetabiliskt slipvax, vilket ger kniven en professionellt slipad egg redo att användas. Vi ansvarar inte för att rengöra knivarna från sliprester och limrester, som kan uppstå från tejp vid retur.

- 5.11. Knivbrev AB fokuserar på att optimera knivens funktionalitet genom slipning, men Knivbrev AB utför inga estetiska förbättringar om detta inte har avtalats i förväg. Repor, rostfläckar och andra skönhetsfel påverkar inte knivens skärförmåga och ingår därför inte i Tjänsten. Knivbrev ABs Tjänst omfattar endast slipning och förbättring av skäreppen, och Användaren som förväntar sig estetiska förbättringar bör vända sig till en specialiserad reparatör.

Knivbrev AB slipar till exempel inte Bowieknivar, keramiska knivar, titan-knivar eller renodlade vapen. Knivbrev AB slipar heller inte frisör- och effileringssaxar, köttkvarnsdelar, klingor och en del andra föremål som andra sliperier gör. Om Användaren är osäker på om Användarens föremål faller inom dessa kategorier ska Användaren kontakta Knivbrev AB innan Användaren skickar in det eller kontrollera Knivbrevs prislista där de föremål Knivbrev slipar står ([www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar](http://www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar)). Detta då det annars kan medföra extra kostnader. Föremål som inte kan slipas kommer att returneras oslipade. Om Användaren skickar in andra slipbara föremål samtidigt, tar Knivbrev AB inte betalt för de oslipbara föremålen. Däremot förbehåller Knivbrev AB rätten att fakturera för det specialtillverkade materialet och fraktkostnaderna inkl. returen till och från Knivbrev AB om Användaren endast skickar in föremål Knivbrev AB inte kan slipa eller om det är "Otillåtna föremål" som förklaras vidare i stycket: "BEGRÄNSNING AV TILLHANDAHÅLLANDE AV TJÄNSTEN". Kostnaden för detta är totalt 300 kr plus eventuella extraval såsom t.ex. Expressfrakt och köp av Knivbrev ABs transportgaranti.

- 5.12. Knivbrev AB erbjuder 3 olika metoder för att slipa eller tända om brödknivar. Knivbrev ABs slipare avgör vilken av dessa metoder som är bäst för den aktuella kniven. Knivbrev AB har ej möjlighet att kontakta och konsultera varje enskild Användare vilket Användaren härmed accepterar. Antingen väljer sliparen att hårdpolera befintliga tänder vassa (görs ofta med relativt nya brödknivar där tändernas toppar knappt är slitna. Alternativt slipar sliparen baksidan på tänderna om de finns toppar på tänderna kvar. I de fall topparna på tänderna är så pass nedslitna att de inte går att slipa utan att kniven mer liknar en traditionell kockkniv så slipas först befintliga tänder bort. Därefter slipar Knivbrev AB fram nya tänder för hand, en efter en. Den typ av omtandning som tillämpas är enligt "Victorinox" -standard som t.ex. går att finna på just Victorinox och Globals brödknivar. Knivbrev AB erbjuder ej annan form av tandning utan Användaren accepterar att eventuell omtandning sker enligt denna metod oavsett vilken typ av tandning kniven hade när den skickades in. Användaren accepterar samtidigt att en omtandning kostar mer. Priset för en omtandning framgår alltid av prislistan på hemsidan. Användaren ger med andra ord sitt samtycke till att Knivbrev ABs slipare får avgöra vad som är bäst för den tandade kniven.

Knivbrev AB erbjuder inte slipning av dubbeltandade knivar alls. Om Användaren vill att Knivbrev AB ska slipa tänder på en tandad kniv, måste Användaren meddela Knivbrev AB i förväg om Knivbrev AB ska slipa för vänsterhänta eller högerhänta Användare. Om inget särskilt önskemål angivits, kommer Knivbrev AB automatiskt att slipa tänderna enligt standard för högerhänta. Detta är viktigt för att säkerställa att kniven fungerar optimalt för användarens behov. Kontakta Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) för att specificera dina önskemål före inskick. Om Användaren är vänsterhänt så slipar Knivbrev AB om brödkniven utan extra kostnad förutsatt att detta meddelas senast 14 dagar från det att Knivbrev AB returnerat Knivbrevet med kniven.

## 6. ABONNEMANG

Abonnemanget avseende Tjänsten gäller löpande tillsvidare och förnyas därför automatiskt 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. Det kan antingen meddelas via e-post eller göras på mina sidor. Om Användaren väntar med att skicka in ett Knivbrev och nästkommande därmed riskerar att komma för tätt in på äger Användare rätt att justera nästkommande Knivbrev efter det, dvs. det som ännu inte skickats ut med upp till 24 månader. Det ska meddelas via e-post ([info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)) samt bekräftas via e-post av Knivbrev AB för att justeringen ska anses vara genomförd. Om det istället görs via mina sidor skickas även en automatisk mailbekräftelse. Först när den anlänt är justeringar att betrakta som genomförd och fungerar som bevis vid tvist kring huruvida detta utförts eller ej.

- 6.1. 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”). Notera att Tjänsten är ”per år” och inte ”ett år”, dvs. väljer Användaren till exempel 2 Knivbrev per år så kommer det även ett 3:e, 4:e osv. tills abonnemanget avslutas. Det kommer alltså inte 2 Knivbrev ett år och därefter inga fler.

- 6.2.** 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). Det går även bra att justera detta på Mina sidor. Nästkommande utskick av Knivbrev enligt abonnemanget kommer därefter att börja räknas från detta datum och ej ursprungsdatumet för beställningen.
- 6.3.** 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) eller ändra detta på Mina sidor. Meddelande om förändrat antal Tillfällen eller föremål ska meddelas (eller justeras på Mina sidor) Knivbrev AB innan det att ett nytt Knivbrev redan 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 och som första val i huvudmenyn ([www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar](http://www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar)).
- 6.4.** 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.
- 6.5.** 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 e-post senast dagen före fakturan 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 ett löpande 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 om inte Knivbrev AB godkänner att det kan användas senare.
- 7.2.** Eventuella prova-på-kampanjer gäller nödvändigtvis 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. Det går däremot lika bra att logga in på Mina sidor och justera antalet specialtillverkade skydd som ska skickas ut och därefter tidigarelägga kommande förnyelse till t.ex. dagens datum. Detta blir i princip samma sak.
- 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. Eventuell prova-på-erbjudande som erhållits vid tecknande av abonnemang gäller ej vid extrainskick såvitt inte annat uttryckligen framgår av erbjudandet. Istället gäller ordinarie prislista efter första Knivbrevet där ev. prova-på-erbjudande nyttjats.

## 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, butterflies, 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. Knivbrev AB slipar till exempel inte så kallade "Bowieknivar" (speciella överlevnadsknivar) då dessa ofta har en mycket bristfällig kvalité som gör det omöjligt att slipa till den standard Knivbrev AB önskar levererar. 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 Användaren för material och fraktkostnader om 300 kronor. Eventuell kostnad för tillägg såsom t.ex. expressfrakt eller transportgaranti tillkommer utöver.

- 9.7. Knivbrev AB erbjuder inte slipning av frisörsaxar eller s.k. effileringsaxar. Knivbrev AB returnerar dessa oslipade och tar endast betalt för frakt och material om 300 kr.

- 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.

## 10. RETUR AV FEL FÖREMÅL

10. Om Användare vid retur av föremål från Knivbrev AB av någon exceptionell anledning skulle återfå fel föremål ska Användaren omedelbart kontakta Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)

- 10.1.** De felaktiga föremålen ska utan dröjsmål, men senast inom tio (5) arbetsdagar returneras till Knivbrev AB. Knivbrev AB ska förse Användaren med relevant antal Knivbrev, knivskydd och relevant returetikett.
- 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 anskaffningsvärde för föremålen för att ersätta den Användare vars föremål Användaren felaktigt fått och blivit informerad härom.
- 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 som en kompensation för det merarbete en sådan exceptionell situation medför.
- 11. PRISER**
- 11.1.** De priser som gäller för Användare är de som framgår av vid var tid gällande prislista på <https://www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar/>. Notera att eventuellt prova-på-erbjudande gäller första Knivbrevet och aldrig erbjuds på engångsslipning om annat inte uttryckligen sägs vilket då även gäller under förutsättning att det är Användarens första Knivbrev. Det pris som Användare betalar vid ett andra Tillfälle kommer att skilja sig från det pris som gällde vid det första Tillfället under en prova-på-kampanj.
- 11.2.** Knivbrev AB kan ha ett antal rabattkoder för prova-på-kampanjer som Knivbrev AB fått kännedom att de presenteras olika aktörer och sajter utan Knivbrevs godkännande. Detta står därför helt utanför Knivbrev ABs kontroll varför ev. missförstånd, vilseledande marknadsföring och liknade av sådana externa aktörer skall riktas mot ej Knivbrev AB. Exempelvis finns det många sajter som "jagar rätt" på rabattkoder för att presentera dessa på sina egna rabattwebsidor (Aftonbladet och Express har sådana rabattsidor). Vad som skrivs och vilken information de tillhandahåller där ska Knivbrev AB ej hållas ansvarig för då det är helt utom vår kontroll och läggs ut, utan vårt godkännande.
- 12. PROVA-PÅ-KAMPANJER OCH PRESENTKORT**
- 12.1.1.** Eventuellt nedsatt pris i en prova-på-kampanj kan enbart utnyttjas en gång per hushåll, därefter gäller ordinarie priser som Användaren även finner i vår prislista ([www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar](http://www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar)).
- 12.1.2.** För Användare som nyttjar Tjänsten genom att välja abonnemang (gäller ej engångsslipning) erbjuds ett lojalitetsprogram. Lojalitetsprogrammet bygger på att Användaren bygger upp en pott med en fast rabattsats om 10% på Knivbrevs sliptjänster (rabatten gäller ej på portot eller ev. tilläggstjänster så som t.ex. transportgaranti). Potten ökar med 10% per år tills Användaren väljer att avsluta sitt abonnemang eller om abonnemanget skulle avslutas pga. bristande betalning. Rabatten per tillfälle är maximerad till 50% och kan nyttjas vid nästkommande Knivbrev och ska då aktiveras genom att logga in på mina sidor och klicka "aktivera lojalitetsrabatt". Skulle Användaren ha sparat mer än 50% så kan överskjutande del (åter maximerat till 50%) nyttjas på nästkommande Knivbrev och så vidare tills hela potten är slut. Insamlad lojalitetsrabatt försvinner automatiskt efter 14 dagar om Användaren väljer att avsluta sitt abonnemang. Om Användaren i stället väljer att pausa sitt abonnemang bibehålls intjänad lojalitetsrabatt.
- 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 nyttjats 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 under förutsättning att köpet inte ångras inom 14 dagar vilket Användaren har rätt att göra enligt Distansavtalslagen som även behandlas i detta avtal.
- 12.2.5. Utöver ovanstående gäller följande undantag och tillägg för Användare som utnyttjar presentkort:
- om ett Knivbrev beställs med angivande av en presentkortskod och annat alternativ än engångsslipning väljs så påbörjas ett abonnemang enligt avtalet för detta,
  - 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,
  - 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 AV ABONNEMANG & ÅNGERRÄTT**

Abonnemanget löper tills vidare och kan när som helst sägas upp av Användaren med en uppsägningstid om tre (3) månader, räknat från dagen för uppsägningen. Under denna uppsägningstid är Användaren skyldig att betala för de tjänster som tillhandahållits och de knivbrev som skickats ut i enlighet med abonnemanget. Användaren kan när som helst säga upp abonnemanget genom att kontakta Knivbrev AB via e-post på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se). En skriftlig bekräftelse från Knivbrev AB krävs för att uppsägningen ska anses ha verkställts. Detta går även att göra via Mina sidor.

- 13.1. Användaren förbinder sig att erlagga betalning för det faktiska antal tillfällen som Användaren nyttjat oavsett vilket antal tillfällen Användaren valt för sitt abonnemang om det avslutas i förtid innan det minimala antalet Knivbrev nyttjats. Det vill säga att Användare som valt ett abonnemang med två tillfällen per år som sedan väljer att nyttja Tjänsten enbart vid ett tillfälle under ett år och avslutar i förtid kommer att faktureras som om Användaren valt en engångsslipning vilket har ett högre pris. Mellanskillnad som givits för val av abonnemang på tidigare Knivbrev som inte fullföljs med det minimala antalet Knivbrev (2 stycken) som är knutet till valet ska återbetalas av Användaren vid avslut i förtid. Dessutom äger Knivbrev AB rätt till att ta betalt för redan utskickat material. Kostnaden för detta är 200 kr. Huruvida Användaren hellre önskar betala mellanskillnaden och materialkostnad eller då nyttja det sista Knivbrevet ska Användaren meddela Knivbrev AB via e-post ([info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)) och invänta bekräftelse på mottagandet. Användarens val eller uppsägning av abonnemang i förtid ska meddelas senast 5 dagar före det att fakturan förfaller så att Knivbrev i god tid hinner justera fakturan. I annat fall ska full betalning erläggas oavsett om Tjänsten tänkt nyttjas eller ej.
- 13.2. Uppsägning av abonnemang efter Distansavtalslagens 14 dagars ångerfrist löpt ut ska ske skriftligen via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) eller via Mina sidor. 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 (ex. e-post från Knivbrev AB där detta bekräftas) inte kan uppvisas kan abonnemanget komma att betraktas såsom icke uppsagt vid en juridisk tvist. Det är alltid upp till Användaren att kunna bevisa att uppsägning skett varför Knivbrev AB rekommenderar att detta görs skriftligen även under de 14 dagar kunden har rätt att ångra ingånget avtal enligt lagen om Distansavtal (DAL) och då även via andra kommunikationsvägar som lagen föreskriver.

13.3. I enlighet med lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har Användaren rätt att ångra sin beställning inom fjorton (14) dagar från det datum då beställningen gjordes.

För att utöva ångerrätten ska Användaren meddela Knivbrev AB om sitt beslut att frånträda avtalet, antingen via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) eller via telefon 0723283456. Det rekommenderas dock starkt att göra detta skriftligen och invänta en bekräftelse via e-post för att säkerställa att begäran om ångerrätt har mottagits. Denna bekräftelse fungerar som Användarens bevis vid en eventuell tvist om ord står mot ord då det är upp till Användaren att kunna påvisa att uppsägning skett så som påtalas. Utan konkreta bevis riskerar annars Användaren förbli betalningsskyldig varför Knivbrev AB rekommenderar skriftlig rekommendation men valet är upp till var och en enligt gällande lagkrav. Knivbrev AB bekräftar alltid mottagandet av en begäran om att utnyttja ångerrätten via e-post.

13.4. Om Användaren frånträder detta avtal innan ångerfristen löpt ut och före det att Knivbrev AB skickat ut det första Knivbrevet kommer Knivbrev AB att betala tillbaka alla inbetalningar Knivbrev AB eventuellt fått från Användaren. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 5 vardagar från och med den dag då Knivbrev AB underrättades om Användarens beslut att ångra och därmed frånträda avtalet och fått de nödvändiga bankuppgifter som krävs (din bank, clearing nummer och bankkontonummer). Knivbrev AB kommer att överföra din inbetalning via en bankkontotransaktion om Användaren inte uttryckligen önskar återbetalningen på annat vis. I vilket fall som helst kommer själva återbetalningen inte att kosta Användaren något.

Om Användaren väljer att utöva sin ångerrätt och Knivbrev AB redan har skickat material, äger Knivbrev AB rätt att debitera en avgift motsvarande de faktiska kostnaderna för detta specialtillverkade engångsmaterial som inte går att återanvända igen. Detta enligt lagen kring Distansavtal (DAL, 2 kap. 15 §). För närvarande uppgår kostnaden för det specialtillverkade Knivbrevet till 80 kr och de specialtillverkade skydden till 30 kr per skydd.

Om Användaren returnerar Knivbrevet tomt men på Knivbrev ABs bekostnad (med den för att slipa föremål bifogade returetiketten) istället för att återvinna (kassera) eller returnerar Knivbrevet på Användarens egen bekostnad så som Distansavtalslagen beskriver (2 kap. 13 §) så tillkommer även kostnaden för returfrakten som Knivbrev AB har rätt att debitera Användaren. Kostnaden för detta motsvarar Postnords aktuella priser för Tjänsten "Varubrev retur" som används och då med prislistan för avtalskunder som återfinns i för var tid aktuell prislista på [www.postnord.se](http://www.postnord.se). Returkostnaden baseras på den vikt ett tomt Knivbrev med skydd väger (250-500 gram).

För att utöva din ångerrätt finns flera olika alternativ och Användaren väljer själv:

1. Kontakta Knivbrev AB via e-post: Skicka ditt meddelande om att Användaren vill ångra ditt köp till vår e-postadress: [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se).
2. Kontakta Knivbrev AB via telefon: Användaren kan även nå Knivbrev AB på telefonnummer 0723283456 för att meddela ditt beslut att ångra köpet.
3. Skicka in en ångerblankett: Användaren kan fylla i och skicka en skriftlig ångerblankett till Knivbrev AB:

Här finner Användaren blanketten Användaren kan ladda ner och skriva ut samt posta till Knivbrev AB på adressen Användaren finner ovan eller under "kontakt" på vår hemsida: <http://www.knivbrev.se/wp-content/uploads/2016/02/angerblankett-Knivbrev.pdf>

Användaren kan även använda Konsumentverkets egna mall för detta och posta den till Knivbrev AB: <https://www.konsumentverket.se/globalassets/publikationer/kontrakt-och-mallar/angerblankett-2015-konsumentverket.pdf>

Oavsett vilket alternativ Användaren väljer är det avgörande att Användaren meddelar Knivbrev AB sin ånger inom 14 dagar från den dag Användaren beställde Tjänsten och den påbörjas genom utskicket. Efter denna tidsfrist upphör ångerrätten enligt DAL att gälla. Knivbrev AB bekräftar mottagandet av Användarens ångeranmälan via den kontakttväg

Användaren valt, och Knivbrev AB skickar även en bekräftelse via e-post. Observera att det är Användarens ansvar att bevisa att ångeranmälan har skickats och mottagits inom den angivna tidsramen på 14 dagar. Därför rekommenderar Knivbrev AB starkt att Användaren sparar bekräftelsen via e-post som ett bevis på att ångeranmälan har gjorts och mottagits. Vid en eventuell tvist där ord står mot ord, är det alltid Användarens skyldighet att kunna bevisa omständigheterna kring ångeranmälan enligt DAL. Det är dessutom viktigt att understryka att det är näst intill omöjligt för en Användare att bevisa att ånger har skett via telefon utan en skriftlig bekräftelse. Detta gör att Knivbrev AB starkt rekommenderar att all kommunikation sker via e-post.

## **14. BETALNING**

- 14.1.** Knivbrev AB tillämpar förskotts fakturering i de fall Användaren väljer att vänta med att skicka in sina föremål eller i samband med förnyelse i de fall Användaren valt abonnemang. Knivbrev AB äger rätt att skicka faktura via e-post till Användaren tjugo (20) dagar från det att beställning av Tjänsten har genomförts, eller vid tidpunkten då Användaren nyttjat Tjänsten om det inträffar dessförinnan. 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 motsvarar betalningen ett tillgodo likt ett presentkort som ska nyttjas inom angiven tid beroende på val av periodicitet för utskick vid val av abonnemang. För engångsslipning ska Knivbrevet ha nyttjats inom 12 månader från beställning om annat inte kommit överens om med Knivbrev AB och för abonnemang motsvarar denna tid det intervall Användaren valt vid beställning. Önskar Användaren skicka in senare ska detta först godkännas av Knivbrev AB.
- 14.2.** Om Användare vid mottagande av faktura ännu inte har nyttjat Tjänsten kommer fakturan att baseras på den information som Användaren lämnat vid beställning av Tjänsten och beräknas utifrån det lägsta belopp som gäller för slipning av stålknivar. Det belopp som har fakturerats står Användare till godo likt ett presentkort fram till och med den tidpunkt då ett nytt utskick av Knivbrev enligt abonnemanget ska eller skulle 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 som en särintäkt och som behandlas därefter. 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 om Användaren inte uttryckligen kommer överens med Knivbrev AB om att det får skickas in senare.
- 14.3.** Om Användare som fakturerats innan dess att Tjänsten har nyttjats, vid faktiskt nyttjande av Tjänsten skickar föremål för vilka priset är högre än det som tidigare fakturerats (stålknivar) samt om Användare väljer att föremål ska skickas med expressfrakt eller transportgaranti 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 förskotts betalningen inte räcker till.
- 14.4.** 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.
- 14.5.** Betalningsvillkor för faktura är 20 dagar.
- 14.6.** 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.
- 14.7.** Om Användare inte betalar faktura i enlighet med betalningsvillkoren och påminnelse därmed skickas tillkommer en påminnelseavgift om 60 kr. Sker ingen betalning därefter lämnas fakturan vidare för inkassohantering där ytterligare avgifter kan tillkomma. Betalas inte heller denna lämnas ärendet vidare beroende på situation (KFM eller rättslig prövning) beroende på om fakturan har bestridits eller ej.

- 14.8. När en Användare öppnar fakturamålet som innehåller en länk till fakturan och klickar på den, anses Användaren ha mottagit fakturan. Om fakturalänken i e-postmeddelandet däremot inte öppnas, kommer Knivbrevs fakturapartner (Billogram AB just nu) att skicka fakturan via vanlig post två arbetsdagar efter att Användaren inte har klickat på länken.

Enligt svensk lag är det alltid Användarens ansvar att hålla reda på sina fakturor och se till att de betalas i tid, oavsett vilken metod som används för att leverera fakturan. Det är normalt inte möjligt att åberopa att fakturan inte har mottagits på grund av problem med posten som en giltig ursäkt för utebliven betalning. Användaren bör därför säkerställa att e-post med fakturor granskas och att korrekt postadress är angiven för att undvika eventuella betalningsproblem. Detta görs enklast via Mina sidor eller genom att kontakta Knivbrev AB på annat sätt om. Notera att Knivbrev AB ej har koppling mot externa register så som t.ex. Folkbokföringsregistret. Detta innebär att det är Användarens skyldighet att själva uppdatera felaktiga eller gamla adressuppgifter antingen via Mina sidor eller genom annan kontakt med Knivbrev som i så fall ska bekräftas skriftligen för att uppgifterna ska anses uppdaterade.

- 14.9. Om en Användare tidigare har underlåtit att betala faktura inom angiven tid, eller helt har underlåtit att betala en faktura, äger Knivbrev AB rätt att, vid utskick av Knivbrev enligt abonnemang samt vid extrainskick och engångsslipning, kvarhålla Användarens inskickade föremål som säkerhet för betalning. Detta gäller tills både tidigare obetalda fakturor och aktuell faktura är fullt betalda.

Knivbrev AB informerar härmed Användaren om att denna retentionsrätt (rätten att kvarhålla föremål) gäller enligt villkoren i detta avtal och utövas i enlighet med gällande lagstiftning. Vid eventuell tvist om betalning eller om Knivbrev AB rätt att kvarhålla föremålet kan Användaren vända sig till en oberoende instans, såsom Allmänna reklamationsnämnden (ARN), för prövning. Observera att Knivbrev AB rätt att kvarhålla föremål enbart gäller så länge betalning inte har skett och att kvarhållandet står i proportion till den skuld som är obetald. Föremålet återlämnas så snart full betalning har erlagts.

## 15. TRANSPORTGARANTI ELLER STANDARDFRAKT

Användare kan välja till att skicka Knivbrev med Knivbrev ABs transportgaranti (ett ersättningsskydd som Knivbrev AB står för) eller utan transportgaranti (utan extra kostnad utöver vanlig fraktkostnad). Om Användaren önskar att föremål ska vara ersättningsbara vid förlust under transporten, behöver Användaren meddela Knivbrev AB detta via e-post, eller köpa transportgarantin via Mina sidor eller direkt på tacksidan (vid beställning). Transportgarantin ska beställas före Användaren skickar in Knivbrevet.

Användaren måste också beställa det ersättningsbelopp som motsvarar föremålens faktiska värde eller det värde Användaren önskar få ersättning för. Observera att transportgarantin endast täcker förluster under transporten och inte eventuella skador på föremålen. Knivbrev AB ersätter inte till ett högre belopp än det Användaren har valt när Användaren köpte transportgarantin, även om föremålens värde är högre. Skulle Användarens föremål kosta mer än Knivbrev ABs maximala ersättningsnivå på 15 000 kr så kan Användaren istället beställa flera Knivbrev och dela upp försändelsen så att värdet på föremålen per Knivbrev aldrig överstiger maximalt ersättningsbelopp. Dessutom ersätter Knivbrev AB aldrig ett högre belopp än föremålens faktiska nyanskaffningsvärde, oavsett vilket belopp Användaren har valt. Användaren kan alltså inte ange ett högre värde än vad föremålen är värda och förvänta sig att få detta belopp vid eventuell ersättning (som en ren vinst). Det belopp Användaren väljer avgör även kostnaden för transportgarantin, och Användaren kan hitta dessa priser i Knivbrev ABs prislista som återfinns som första val i huvudmenyn på Knivbrev ABs hemsida ([www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar](http://www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar)).

Valet av ersättningsbelopp kan göras via *Mina Sidor* eller i samband med ny beställning på tacksidan. Det går även bra att beställa via e-ps till Knivbrev AB ([info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)).

För att transportgarantin ska vara giltig ska Användaren fotografera (ta en eller flera bilder) av föremålen innan Användaren sätter på skydden, och se till att den i Knivbrevet bifogade returetiketten placeras vid föremålen så att det tydligt framgår att föremålen verkligen tillhör Användaren. Det är viktigt att det av bilden går att tyda de uppgifter som står på returetiketten för att transportgarantin ska vara giltig. Användaren svarar därefter på bekräftelsen via e-post som Knivbrev AB skickat ut vid beställningen av transportgarantin och bifogar bilden samt inväntar därefter bekräftelse på att Knivbrev AB mottagit bilden före transportförsäkringen är

giltig och före Knivbrevet skickas in. Det är Användarens ansvar att kontrollera och spara bekräftelsen från Knivbrev AB.

- 15.1. Om Användare väljer att skicka föremålen med transportgaranti innebär det att Knivbrev AB står för ev. förlust till nyanskaffningsvärdet för motsvarande föremål av samma kvalitet och pris. Knivbrev äger även rätt till kontant ersättning om föremålen inte går att få tag på, t.ex. för att de slutat tillverkas och säljas. Om värdet på en Användares föremål skulle överstiga det valbara ersättningsbeloppet på 15 000 kr så kan Användaren beställa två eller flera Knivbrev med två eller flera köp av transportgarantin och dela upp föremålen på flera Knivbrev för att på så vis uppnå fullgott ersättningsskydd.
- 15.2. Knivbrev AB returnerar försändelsen enligt samma val (transportgaranti eller utan ersättningsgaranti) som Knivbrevet anländer till Knivbrev AB.
- 15.3. För att transportgaranti ska betala ut ersättning krävs det att Användaren kan uppvisa giltiga inköpskvitton samt att dessa överensstämmer med de föremål som Användare tidigare har skickat bild på.
- 15.4. Knivbrev AB saknar möjlighet att spåra försändelser som skickas utan transportgaranti och ansvarar därför inte för förlorade eller skadade föremål under transporten vid vanlig standardfrakt eller expressfrakt som skickas med varubrev och varubrev retur som Postnords tjänster kallas för. Om Användaren väljer att inte skicka Knivbrevet med transportgaranti, åtar sig Användaren fullt ansvar för eventuella förluster (eventuella skador omfattas inte av några leveransalternativ då Knivbrev AB omöjligt kan känna till om skadorna redan fanns där när Användaren skickade in) som kan uppstå under transporten. Knivbrev AB rekommenderar starkt att transportgarantin beställs för att minimera riskerna men valet är upp till var och en.
- 15.5. Skador så som repor på handtag eller blad ersätts ej vare sig med nya knivar eller reducerat pris för slipningen eller motsvarande. Att åtgärda sådant ingår ej heller i Knivbrev ABs egna nöjd-kund-garanti. Detta då Knivbrev AB omöjligt kan kontrollera föremålens skick före de skickas in eller har möjlighet att dokumentera de miljontals små eller större repor ett begagnat skärande verktyg alltid har, eller andra skador såsom hack eller trasiga handtag. 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 erbjuder aldrig ersättning för att mer gods måste avverkas vid en eventuell omslipning då det är nödvändigt för att åtgärda problemet.
- 15.6. Ersättning enligt Knivbrev ABs transportgaranti förutsätter att Knivbrevet har hanterats i enlighet med de medföljande instruktionerna. Garantin gäller endast om Knivbrevet inte kommer in öppet, och ersättning kommer inte att lämnas om Knivbrevet är skadat eller inte har förslutits korrekt enligt instruktionerna. Detta gäller även om de tillhandahållna skydden har använts felaktigt eller i strid med de anvisningar som medföljer Knivbrevet eller som finns tillgängliga på Knivbrev AB hemsida: [www.knivbrev.se/sa-fungerar-def](http://www.knivbrev.se/sa-fungerar-def).

Om det kan antas att skydden inte har använts enligt instruktionerna eller har använts på ett felaktigt sätt, och detta har lett till förlust av föremålen, är det Användaren som ansvarar för den uppkomna situationen och garantin gäller inte.

- 15.7. 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. 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 på nytt (eller vänta på att det returneras automatiskt). Knivbrev AB har rätt till att fakturera en avgift om tvåhundrafemtio (250) kronor för detta merjobb. Detsamma gäller om Knivbrevet kommer i retur oavsett anledning t.ex. för att Användaren helt enkelt inte haft tid att hämta ut det inom Postnords föreskrivna maximala liggtid som aviseras via avi eller

SMS till det nummer Användaren registrerat vid beställning av Tjänsten.

- 15.8.** Notera att transportgarantin är en tilläggstjänst från Knivbrev AB och att Postnords vanliga portokostnad tillkommer.
- 15.9. Om Användaren skickar in knivar eller andra föremål som är längre än 40 cm, krävs ett större Knivbrev för att säkerställa att föremålen hanteras korrekt under transporten. En extra avgift på 50 kronor tillkommer för att täcka kostnaden för det större Knivbrevet. Detta beror på att våra vanliga frakttjänster, Varubrev och Varubrev retur, inte accepterar storleken på det större Knivbrevet och medför en kraftig "skrymmandeavgift" på 390 kr exkl. moms (totalt för 2 sträckor, från Användaren och till Knivbrev AB). Istället använder Knivbrev AB en annan tjänst som Postnords erbjuder (Mypack) som inte har samma storleksbegränsning. MyPack kostar däremot 50 kr mer än Varubrev, vilket är orsaken till den extra avgiften. Som en fördel går MyPack alltid till ditt närmaste postombud, och leveranser sker även på lördagar, vilket är en förbättring jämfört med Varubrev. I dessa 50 kr ingår också vår transportgaranti med basersättning som täcker transportförlust upp till ett maxvärde om 1000 kr. Observera att det är Knivbrev AB, som står för ersättningen vid eventuell förlust, inte Postnord. Om Användaren önskar ett högre ersättningsbelopp så går det att välja till, se avsnittet Transportgaranti eller standardfrakt för detaljerade villkor och andra ersättningsbelopp. Det finns även mer information i Knivbrev ABs prislista på hemsidan: [www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar](http://www.knivbrev.se/priser-slipa-knivar).

**16. GARANTIÄTAGANDE, REKLAMATION OCH NÖJD-KUND-GARANTI**

- 16.1. Knivbrev AB tillhandahåller en garanti för att Användaren ska vara nöjd med den tillhandahållna Tjänsten eller vid köp av produkt. Denna garanti innebär att Tjänsten ska genomföras på ett fackmannamässigt och professionellt sätt. Garantin omfattar enbart utförandet av Tjänsten enligt fackmannamässig standard, det vill säga på samma sätt som Knivbrev AB har slipat föremål sedan 2013, och dessförinnan enligt samma standard som vår slipmästare och deras föregångare utvecklat och arbetat efter sedan de började slipa knivar professionellt 1965.

Om Användaren har specifika önskemål ska detta meddelas till Knivbrev AB före beställning, så att Knivbrev AB kan bekräfta om dessa önskemål kan uppfyllas eller inte. Knivbrev AB erbjuder dock en egen nöjd-kund-garanti som gäller i 14 dagar och som ger Användaren långt bättre möjligheter till reklamation än den begränsade och otillräckliga reklamationsrätt som Konsumenttjänstlagen erbjuder och som Användaren självklart alltid har rätt till enligt lag.

Den stora skillnaden är att Knivbrev AB garanti inte bara täcker faktiska fel, utan även inkluderar dina personliga preferenser och kundanpassade lösningar. Konsumenttjänstlagen, å andra sidan, ger dig bara skydd mot uppenbara fel i Tjänsten. Med andra ord, även om Knivbrev har slipat din kniv korrekt enligt branschstandard och tillverkarens rekommendationer, men Användaren föredrar en lägre slipvinkel för att göra kniven ännu vassare, så täcks detta av Knivbrev ABs nöjd-kund-garanti. Konsumenttjänstlagen skulle däremot inte nödvändigtvis skydda dig i detta fall, eftersom kniven formellt sett har slipats korrekt.

Knivbrevs garanti ger alltså en extra nivå av flexibilitet och trygghet som Användaren inte kan förvänta dig av konsumenttjänstlagen.

Om Användaren är missnöjd med kvaliteten på Tjänsten kan detta anmälas till Knivbrev AB via e-post till [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se) eller på annat lämpligt sätt, exempelvis via telefon (**0723283456**). Användaren kan även skriva ut och posta en blankett som finns tillgänglig på Knivbrev AB hemsida under fliken "Kontakt". Länkar till samma dokument finns även inkluderade i dessa villkor. Knivbrev AB rekommenderar starkt att all kommunikation sker skriftligen, eftersom det alltid är användarens ansvar att kunna bevisa att en reklamation eller ett klagomål har gjorts. Även om Konsumenttjänstlagen ger dig rätt att fritt välja kommunikationsväg, ligger bevisbördan ändå på Användaren. Därför är skriftlig kommunikation att föredra, eftersom det ger bäst skydd för båda parter, och särskilt för Användaren.

- 16.2. Enligt konsumentköplagen har Användaren rätt att reklamera en felaktig tjänst eller produkt inom tre (3) år från det att Tjänsten utförts eller produkten levererats, förutsatt att felet inte är självförvällat eller beror på normalt slitage. Vid en godkänd reklamation har Användaren rätt till omslipning, reparation eller återbetalning beroende på

omständigheterna. Knivbrev AB åtar sig att kostnadsfritt återsända aktuella föremål varpå Knivbrev AB gör om arbetet om reklamationen godkänns.

- 16.3. Om en reklamation inte godkänns utan visar sig bero på normalt slitage eller felaktig användning av föremålet, kommer Knivbrev AB att fakturera för fraktkostnaden samt, i samråd med Användaren, besluta om eventuell ytterligare kostnad för omslipning. Knivbrev AB kommer alltid att informera Användaren innan ytterligare arbete utförs och ge möjlighet att godkänna kostnaderna för slipningen. Om föremålen konstateras vara korrekt slipade men utslitna på grund av normalt bruk eller felaktig användning, kommer Användaren att stå för fraktkostnaden oavsett om ytterligare arbete utförs eller ej. Detta har Knivbrev AB rätt att debitera enligt Konsumenttjänstlagen.
- 16.4. Den garanti som Knivbrev AB tillhandahåller innebär att Användaren har rätt att kostnadsfritt återsända de aktuella föremålen för att Knivbrev AB ska kunna göra om arbetet, under förutsättning att det konstateras att felet beror på slipningen och inte på att Användaren har förstört eggen genom normalt slitage eller felaktig användning.

För att säkerställa en opartisk bedömning och förhindra missbruk av garantin, förbehåller sig Knivbrev AB rätten att begära ett utlåtande från en oberoende tredje part om det råder oenighet kring slipningens kvalitet. Detta gäller särskilt i fall där reklamationer gjorts upprepade gånger utan att bristfälligt arbete kunnat påvisas. Utlåtandet från tredje part kommer att ligga till grund för bedömningen av huruvida arbetet behöver göras om eller om felet beror på annan användning än vad som omfattas av garantin. Om Användaren inte är nöjd med denna bedömning, har Användaren självklart rätt att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för vidare prövning. Anmälan till ARN görs på [www.arn.se](http://www.arn.se).

- 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 sakkunnig finner att utförd Tjänst uppfyller dessa krav skall Användaren stå för fraktkostnaderna enligt gällande priser och avtal som om de aktuella föremålen varit inskickade såsom ett extrainskick. Knivbrev AB slipar däremot inte om föremålet/föremålen utan att först diskutera detta med Användaren och se om denne godtar kostnaden för omslipningen. I annat fall returneras föremålen oslipade varpå frakten debiteras
- 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 fram för allt Användarens egna brister i hantering av föremålet och/eller utslitna eller felaktiga underhållsprodukter så som t.ex. en dålig hemmaslip eller ett utslitet skärpstål/bryne. Denna garantiförpliktelse omfattar inte heller situationer då Användare anser att för grova slipband använts se rubrik "Slipning" för mer detaljerad information kring Knivbrev ABs slipteknik vilket är den som Tjänsten erbjuder och är tycke och smak.
- 16.7. Enligt konsumenttjänstlagen har Användaren rätt att reklamera en tjänst inom tre (3) år från det att Tjänsten utförts, förutsatt att felet inte beror på normalt slitage eller felaktig användning. För att reklamationen ska anses gjord inom skälig tid enligt lagen, bör den göras senast inom två (2) månader från det att Användaren upptäckte eller borde ha upptäckt felet.

Det kan och är förvirrande att både två månader och tre år nämns, här är skillnaden:

- **Tre år** är den maximala tidsgränsen man som konsument har enligt konsumenttjänstlagen för att reklamera ett fel, så länge Användaren kan visa att felet fanns från början.
- **Två månader** handlar om att reklamationen bör göras "inom skälig tid" efter att Användaren upptäckte felet. Om man väntar längre än två månader innan man reklamerar kan det bli svårt att hävda att man inte har agerat tillräckligt snabbt, vilket kan försvåra reklamationen. Detta betyder inte att man automatiskt förlorar sin rätt att reklamera efter två månader.

**Exempel:** Om Användaren reklamerar efter en längre tid, exempelvis två (2) år, men

fortfarande inom den treåriga reklamationsperioden enligt konsumenttjänstlagen, kan Knivbrev AB komma att hävda att reklamationen inte har gjorts inom skälig tid. Skälig tid är normalt sett två (2) månader från det att Användaren upptäckte felet. Endast under särskilda omständigheter, såsom långvarig sjukdom, sjukhusvistelse eller andra liknande situationer, kan det finnas skäl att anse att föremålen inte har blivit slöa genom användning under denna period och att en försenad reklamation därför kan accepteras. Sjukhusvistelse är endast ett exempel på en omständighet, och det finns självklart många andra giltiga skäl till att reklamationen har försenats, till exempel att man faktiskt inte har använd knivarna alls förrän långt senare vilket omedelbart avslöjas när en erfaren slipare kikar på föremålet.

Knivbrev AB beaktar alltid Användarens rätt att reklamera, och Användaren kan få en omslipning om det kan påvisas att slipningen var felaktigt utförd från början. Att reklamera inom två månader efter att felet upptäckts underlättar dock processen och minskar risken för en tvist. Detta baseras på tjänstens natur (slipning av egg), där den absoluta majoriteten av Användarna brukar testa sina föremål samma dag eller inom ett par veckor efter slipningen, snarare än efter flera månader eller i extrema fall, flera år senare.

Om det inte finns en rimlig förklaring till varför reklamationen har dröjt, är det lätt att tolka reklamationen som ett försök till gratis omslipning och detta kommer Knivbrev AB låta Allmänna reklamationsnämnden (ARN) avgöra.

Det är också viktigt att testa föremålen inom 14 dagar då det är stor skillnad på vår egen nöjd-kund-garanti som gäller i 14 dagar från retur och den betydligt svagare lagstadgade reklamationsrätten Användare har enligt Konsumenttjänstlagen som endast ger skydd mot direkt felaktigt utförda tjänster enligt fackmannamässig standard. Denna lagstadgade rätt omfattar endast reklamationer där det föreligger ett faktiskt fel i slipningen eller Tjänsten. Den tar ej hänsyn till personliga preferenser som Knivbrev ABs egen nöjd-kund-garanti gör.

Knivbrevs egen nöjd-kund-garanti är en frivillig och extra service som Knivbrev AB erbjuder, och den ger dig som Användare en betydligt mer flexibel och kundvänlig lösning än vad som föreskrivs i konsumenttjänstlagen. Med Knivbrevs garanti har Användaren möjlighet att begära skraddarsydd anpassningar av slipningen, till exempel att få ändrade slipvinklar, även om slipningen har utförts korrekt enligt fackmannamässig standard. Detta innebär att även om Knivbrev AB har slipat föremålen enligt tillverkarens rekommenderade slipvinkel, kan Användaren ändå begära en annan slipvinkel om Användaren inte är nöjd.

Allt Användaren behöver göra är att meddela Knivbrev AB detta inom 14 dagar från det att Knivbrevet har levererats tillbaka med nyslipade föremål, baserat på det leveransdatum som Postnord redovisar vid spårning av Användarens kollinummer. Detta är något som den lagstadgade reklamationsrätten i konsumenttjänstlagen inte erbjuder. Konsumenttjänstlagen tar enbart hänsyn till uppenbara fel i utförandet och inte till dina personliga preferenser eller unika önskemål kring hur dina föremål ska slipas. Med andra ord, Knivbrevs nöjd-kund-garanti går långt utöver vad lagen kräver och erbjuder Användaren en mycket mer skraddarsydd och anpassad garanti.

Knivbrev ABs nöjd-kund-garanti innebär alltså en extra fördel för dig som Användare, utöver de rättigheter Användaren redan har enligt konsumenttjänstlagen. Den lagstadgade reklamationsrätten och vår garanti är två separata skydd som kompletterar varandra och ger dig större trygghet i ditt köp.

## 17. 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.

Knivbrev AB behandlar även din mejladress och/eller mobilnummer för marknadsföringsändamål och i syfte att inhämta dina synpunkter om våra tjänster. Marknadsföringen består bland annat av att Användaren kan få en förfrågan att lämna ett omdöme kring våra tjänster.



Knivbrev AB kan komma att överföra dina personuppgifter till bolag som tillhandahåller marknadsföringstjänster. Dessa mottagare har endast rätt att behandla dina personuppgifter för Knivbrev ABs räkning i samband med att de utför en tjänst för Bolaget, t.ex. att skicka en förfrågan om ett omdöme eller rekommendation.

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 dataskyddsombud. Hos Knivbrev AB är det VD, Michael Johansson ([info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)) som är dataskyddsombud. Har Användaren frågor kring hur Knivbrev AB behandlar din information som titta gärna på vår hemsida eller kontakta Knivbrev AB 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 Användare undrar vad Knivbrev AB gör med informationen och här beskrivs mer informellt hur Knivbrev AB arbetar med information.

Knivbrev AB behandlar Användarens personuppgifter i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR). Den lagliga grunden för behandlingen är avtalets fullgörande och, i vissa fall, samtycke från Användaren. Personuppgifter som samlas in är nödvändiga för att Knivbrev AB ska kunna tillhandahålla sina tjänster, exempelvis vid fakturering och utskick av Knivbrev. Användaren har rätt att när som helst begära att få sina uppgifter raderade, i enlighet med GDPR 'rätten att bli glömd'. Sådan begäran kan göras genom att kontakta Knivbrev AB på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se)."

#### **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 e-post. 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 driftas 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 Knivbrev ABs 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 Freshdesk"

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.

#### **E-postsystem (Freshdesk)**

När Användaren skickar ett e-post 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 Freshdesk. Den information som förmedlas i Freshdesk och Gmail hanteras och skyddas av dessa två företag. E-post som skickas till eller ifrån Knivbrev AB sparas i maximalt den tid bokföringslagen kräver detta. Om kommunikationen inte avser ekonomiska mellanhavanden eller specika synpunkter kring slipning som kan vara viktiga för Användarens slipresultat i framtiden så sparas mailen normalt i maximalt 2 år innan de raderas.

E-post som skickas från en anställd på Knivbrev AB skickas via Gmail.

Genom Knivbrev ABs 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 e-post skickas därefter vidare till Freshdesk där även mailkorrespondens sparas enligt ovan. Knivbrev AB använder alltid Freshdesk eller Gmail för att kommunicera via e-post 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 Knivbrev AB bearbetar information. Vill Användaren 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 från våra partners eller dotterbolag, dvs. registrerade personuppgifter säljs aldrig vidare till 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 Knivbrev AB för att kunna lagra eventuell rabattkod från t.ex. Facebook eller vid ett Googlesök samt registrera beställningar från olika marknadskanaler och annonser. Knivbrev AB använder dessutom Googles tjänster "Google Analytics" och "Google Remarketing". Även dessa tjänster använder Cookies. [Här kan Användaren läsa mer om vad det betyder för sig.](#)

#### **INFORMATION TILL ANDRA AKTÖRER**

Knivbrev AB lämnar aldrig ifrån sig din information till någon annan. Undantag görs om Knivbrev AB av någon anledning är tvingade enligt lag eller domstolsbeslut. Mailadressen kan även komma att användas för att finna s.k. tvillingsjälmar 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 Användaren frågor så är Användaren välkommen att kontakta Knivbrev AB på [info@knivbrev.se](mailto:info@knivbrev.se).

#### **18. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER**

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

#### **19. FORCE MAJEURE**

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 följderna Knivbrev AB inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, inkluderat men inte begränsat till arbetskonflikt, krig, eldsvåda, blixtnedslag, uppror, terroristattacker, 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.

#### **20. ÖVERLÅTELSE**

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.

#### **21. TILLÄGG OCH ÄNDRINGAR**

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.

#### **22. TVISTELÖSNING OCH TILLÄMPLIG LAG**

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