

Denna branschöverenskommelse med Konsumentverket reglerar marknadsföring och försäljning av skolfotoprodukter.

## 1 Allmänt

Dessa regler omfattar försäljning och marknadsföring av skolfotoprodukter och andra liknande produkter som ett företag som är medlem i Sveriges Elevfotografers Riksförbund (SER) marknadsför gentemot en konsument (köpare). Medlemsföretag anslutet till SER är förpliktigt att följa denna överenskommelse i dess helhet.

Myndig elev, förälder eller annan myndig person, till exempel annan anhörig, är köpare av skolfotoprodukter och ansvarar för sin del av avtalets fullföljande. Företaget ska försäkra sig om identiteten på den de ingår avtal med. Ett avtal som ingåtts med en minderårig är ogiltigt.

Köp av skolfotoprodukter kan ske antingen genom en digital försäljningskanal eller genom beställning via pappersdokument. Båda dessa typer av köp omfattas av lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59). Följande bestämmelser anknyter till och utgör komplement till lagen.

## 2 Beställning genom digitala försäljningskanaler

I de fall företaget tar emot beställningar genom en digital försäljningskanal, till exempel via sin webbplats eller mobilapplikation, vare sig bilder kan visas eller inte, ska det åtminstone krävas att köparen:

1. Markerar sitt köpintresse i ett särskilt steg. Köparen ska aktivt välja de produkter som denne vill köpa. Om produkterna är förmarkerade är köpet inte giltigt.
2. På ett enkelt sätt får möjlighet att läsa igenom både detaljerna i beställningen och avtalsvillkoren, däribland det totala priset.
3. Därefter bekräftar själva beställningen samt accepterar avtalsvillkoren.

För att beställningen ska vara bindande för köparen ska denne före beställningen få tydlig information om att beställningen leder till betalningsskyldighet. Informationen ska lämnas när köparen bekräftar beställningen på en knapp på vilken det ska stå "Köp" eller "Bekräfta köp".

Om bilder visas i företagets digitala försäljningskanal ska köparen kunna granska hela produktutbudet, med för köpet aktuella motiv till en sådan kvalitet att köpbeslut kan tas. Det ska vara lätt att tydligt se motivet. Bilderna ska också visas utan att det uppkommer några köpförpliktelser innan avtal har ingåtts, se avtalsbindning punkt 6. Köparen ska i beställningsdetaljerna enligt punkt 2 ovan få en sammanfattning av sin beställning där produkterna med de valda motiven visas.

Om köparen har fått se produkterna med de för köpet aktuella motiven enligt ovan omfattas köpet inte av ångerrätt. Har köparen inte fått se detta omfattas köpet av ångerrätt. Även delar av ett köp kan ångras. Det är då viktigt att tydlig information lämnas om priset för hela köpet samt priset på varje del i köpet. Det ska vara tydligt vilket pris som ska betalas för de produkter som köparen väljer att ha kvar. Mer om ångerrätt, se punkt 8 nedan.

## 3 Beställning via pappersdokument

I de fall företaget tar emot påseendebeställningar via pappersdokument ska köparen få en skriftlig förfrågan (anbud) om det finns intresse av att köpa skolfotoprodukter. Accepterar köparen anbudet uppkommer ett bindande köpeavtal med ett fast pris. Dessa köp omfattas alltid av full returrätt så kallad ångerrätt. Även delar av ett köp kan returneras/ångras. Det ska alltid lämnas tydlig information om leveransvillkor och priset för hela köpet samt priset på varje del i köpet. Det ska alltid vara tydligt vilket pris som ska betalas för de produkter som köparen väljer att behålla. Mer om ångerrätt, se punkt 8 nedan.

#### **4 Information på webbplats**

Vid försäljning på internet ska företaget på webbplatsen lämna information om sitt namn, adress och e-postadress samt i förekommande fall organisationsnummer. På webbplatsen ska det säljande företaget också ha en lättåtkomlig länk till EU:s onlineplattform för tvistlösning: <http://ec.europa.eu/odr>. I anslutning till länken ska leverantören informera om att köpare som är bosatta i Sverige och som har en tvist med ett svenskt företag inte bör använda sig av onlineplattformen, utan anmäla tvisten med leverantören direkt till Allmänna reklamationsnämnden. Om man har speciella öppettider för sin kundservice ska dessa tider tydligt framgå på webbplatsen.

#### **5 Informationskrav i samband med beställning**

Följande information ska ges på ett klart och lättbegripligt sätt i samband med beställning, innan avtal ingås. Informationskraven gäller både för digitala försäljningskanaler och för beställning via pappersdokument. Extra hänsyn ska tas till köpare med särskilda behov på så vis att information ska ges så enkelt och tydligt som möjligt så att det underlättar köparens bedömning.

1. Företagets firma, organisationsnummer, post- och gatuadress, telefonnummer, webbadress samt e-postadress.
2. Totalpriset för beställningen och priset för de enskilda delarna i beställningen.
3. Vilka skolfotoprodukter som ingår i eventuellt paketerbjudande, pris för detta samt eventuella rabattvillkor.
4. Om det är möjligt att beställa enskilda skolfotoprodukter och, i förekommande fall, priset för varje sådan enskild produkt.
5. Kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader, exempelvis fakturaavgifter.
6. Villkoren för leverans.
7. Betalningsvillkor, det vill säga hur och när betalning ska ske inklusive vilka betalningslösningar som kan användas.
8. Om påminnelseavgifter eller liknande avgifter tas ut vid sen betalning.
9. Om det finns ångerrätt för avtalet eller inte. Om ångerrätt gäller för avtalet, information om tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, ansvaret för kostnaderna för återsändande av produkter samt information om standardformuläret för utövande av ångerrätten och att det finns på Konsumentverkets webbplats.
10. Den rätt köparen har att reklamera enligt lag samt hur reklamation kan göras. Köparen ska alltid vända sig direkt till företaget med sin reklamation.
11. Information om att myndig elev, förälder eller annan myndig person är köpare.
12. Vid beställning av digitala skolfotoprodukter; information om det digitala innehållets funktion exempelvis filtyp och filstorlek.
13. Vilka språk avtal kan ingås på.
14. Att företaget åtagit sig att följa dessa branschregler.
15. Övriga informationskrav enligt lag.

Efter köpet, senast vid leveransen, ska köparen få en bekräftelse på papper eller digitalt, t.ex. via e-post. Bekräftelsen ska innehålla informationen i punkterna ovan om denna inte redan lämnats i varaktig form.

Företaget ska vid köp via digital försäljningskanal informera köparen om vilka tekniska hjälpmedel som gör det möjligt för köparen att korrigera eventuella inmatningsfel i beställningen samt de tekniska steg som måste vidtas för att ingå avtal. Avtalsvillkoren ska göras tillgängliga för köparen på ett sätt som gör det möjligt att spara dem.

#### **6 Avtalsbindning**

Det säljande företaget ska vid försäljning via digitala kanaler och vid beställning via pappersdokument säkerställa att konsumentens bilder är tillgängliga för granskning utan att konsumenten under några omständigheter blir tvungen att ingå någon form av avtal om varken köp eller leverans. Vidare får det inte heller ställas upp villkor som innebär att köparen måste agera på något sätt inom en viss tid för att undgå bundenhet eller förpliktelse av något slag. Företaget ska säkerställa att ingen form av negativ avtalsbindning används. Att genomföra köp av skolfotoprodukter måste alltid vara ett resultat av en aktiv handling, att konsumenten aktivt väljer köp och således aktivt väljer att ingå köpavtal.

## **7 Leveranstid**

Om leveranstid inte har avtalats ska produkterna levereras till köparen inom 30 dagar sedan beställningsavtalet ingicks. Om produkterna inte levereras i tid har köparen rätt att häva avtalet.

## **8 Köparens ångerrätt**

För köp av skolfotoprodukter då köparen har sett produkterna med de för köpet aktuella motiven gäller som huvudregel ingen ångerrätt, då produkterna omfattas av undantag från ångerrätten. När det gäller bilder som skickas i fysisk form är det ingen ångerrätt eftersom framkallade bildprodukter är varor som fått en tydlig personlig prägel. För fotoprodukter som inte levereras i fysisk form, t.ex. digitala bildfiler, gäller undantaget för så kallat digitalt innehåll. Det krävs då att köparen uttryckligen samtycker till att det inte är ångerrätt för köpet, exempelvis genom att kryssa i en separat ruta efter att ha fått information om att ångerrätt inte gäller för köpet. Det finns dock en skyldighet för företaget att informera köparen enligt punkt 5. Har företaget inte på ett tydligt sätt, innan avtalet ingicks, informerat om att ångerrätt inte gäller för avtalet, har köparen rätt att ångra avtalet.

Ångerrätt gäller för samtliga produkter vid köp via en digital försäljningskanal om köparen inte har kunnat se produkterna med de för köpet aktuella motiven. Ångerrätt gäller även för samtliga produkter vid köp via pappersdokument så kallad påseendebeställning. Köparen har rätt att ångra köp eller delar av köp genom att lämna eller sända ett meddelande om detta till företaget inom 14 dagar från leveransen eller om köparen inte fått information enligt 5 punkt 9, inom ett år från leveransen.

Företaget får inte ställa upp några formkrav för hur köparen ska utöva sin ångerrätt men eftersom det är en fördel för köparen med dokumentation kan företaget rekommendera exempelvis skriftlig form. Om företaget erbjuder köparen möjlighet att meddela att hon eller han ångrar köpet direkt på webbplatsen ska företaget utan dröjsmål bekräfta mottagandet i läsbar varaktig form, exempelvis e-post.

Köparen ska inom 14 dagar från att denne ångrade sig, lämna eller sända tillbaka skolfotoprodukterna till företaget och ska stå för returkostnaden under förutsättning att företaget informerat köparen om dennes ansvar för returkostnaden, se punkt 5.9. Företaget ska betala tillbaka vad köparen har betalat, inklusive kostnaden för frakten till köparen. Har köparen valt ett dyrare fraktalternativ än normalfrakt ska köparen ersätta företaget för skillnaden mellan normalfrakt och det dyrare alternativet under förutsättning att företaget har informerat om ansvaret för denna kostnad.

Återbetalningen ska göras senast inom 14 dagar från att företaget tog emot köparens meddelande om att köpet ångrats, dock inte förrän företaget fått tillbaka produkterna eller köparen visat att de skickats. Företaget ska använda samma betalningssätt som köparen om inte köparen går med på något annat. Köparen får inte drabbas av några kostnader på grund av att ett annat betalningssätt används.

## **9 Fel och reklamation**

Köparen har enligt lag rätt att reklamera en felaktig produkt. En levererad produkt är att betrakta som felaktig om den digitala visningsbilden, färg-, skärpe- och ljusmässigt, avviker från den bildprodukt som levererats i form av bildkopia eller motsvarande. Företaget ansvarar för att skolfotoprodukterna är felfria när de avlämnas. Om det sker en skada på bildprodukten som uppkommer vid hantering under produktion eller distribution får reklamation alltid genomföras hos det levererande skolfotoföretaget. Inom sex månader från köpet ska företaget visa att det inte är ansvarigt för ett fel för att undvika ansvar. Är produkterna felaktiga har köparen rätt till omleverans utan några kostnader.

En reklamation ska göras inom skälig tid från att ett fel har upptäckts. En reklamation som har gjorts inom två månader från att felet upptäckts, anses alltid ha skett inom skälig tid, men tiden kan vara längre. Den yttersta fristen för reklamation är tre år från köpet. Det säljande företaget ska alltid bistå konsumenten att reklamera en vara eller tjänst i enlighet med konsumentköplagen.

## **10 Konsumentverkets upplysningstjänst ”Hallå konsument”**

Konsumenten ska tydligt informeras om Konsumentverkets upplysningstjänst ”Hallå Konsument”. Informationen ska finnas lättillgänglig och väl synlig på varje medlemsföretags hemsida samt på branschorganisationen SERs hemsida.

## 11 Allmänna reklamationsnämndens (ARN)

Det säljande företaget ska följa Allmänna reklamationsnämndens (ARN) rekommendationer och ska alltid förebyggande upplysa konsumenten om konsumentens möjlighet att få tvister prövade i ARN. Information om ARN, inklusive webbadress och postadress, ska alltid finnas väl synlig på varje medlemsföretags hemsida och i eventuella skriftliga avtalsvillkor. Om en tvist prövas mellan en konsument och ett medlemsföretag med ett beslut från ARN, ska medlemsföretaget följa ARNs rekommendation. Medlemsföretaget ska kontakta den aktuella konsumenten inom 2 veckor från erhållet beslut.

ARNs beslut är inte överklagningsbara. ARNs beslut är en rekommendation. Majoriteten av svenska företag följer ARNs beslut. Medlemsföretag ska alltid följa ARNs rekommendationer.

Om ett medlemsföretag inte fullföljer ARNs rekommendation går SER in och ersätter konsumenten.

## 12 Tvist

Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand ska företaget informera köparen om dennes möjlighet att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen eller SER. Företaget ska också påminna om att tvisten kan prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), i den mån nämnden är behörig, och av allmän domstol. Information ska lämnas på papper eller via e-post och ska innehålla ARN:s webbadress samt postadress. Under tiden prövning sker i dessa instanser får den fordran som är tvistig inte drivas in.