

ALLMÄNNA VILLKOR

1 Tillämplighet

- 1.1 Dessa Allmänna Villkor utgör bilaga till det användaravtal ("Avtalet") som Bolaget har ingått med Användaren avseende Bolagets tillhandahållande och Användarens nyttjande av Returenheterna inom ramen för Bolagets retursystem ("Retursystemet").
- 1.2 De termer som används i dessa Allmänna Villkor men inte definieras ska ha den definition som de ges i Avtalet.

2 Returenheter

- 2.1 Returenheterna ("Returenheter") tillhandahålls i olika utföranden och innefattar de returlådor ("Returlådor"), returhalvpallar ("Returhalvpallar") och returhelpallar ("Returhelpallar") som vid var tid finns listade på Bolagets hemsida (www.retursystem.se) och ingår i Retursystemet.
- 2.2 Bolaget förbehåller sig rätten att avveckla Returenheter som Bolaget tillhandahållit Användaren. Sådan avveckling kan ske tidigast efter sex (6) månader från det att Bolaget har meddelat att avveckling ska ske.
- 2.3 Returenheterna är och förblir Bolagets egendom och tillkommer Bolaget med full äganderätt. Returenheterna får inte nyttjas på sätt som innebär att Bolagets äganderätt på något sätt äventyras, belastas eller annars riskerar att upphöra. Användaren åtar sig att vid tillhandahållandet av Returenheter till andra användare inom Retursystemet informera om Bolagets äganderätt och tillse att Bolagets äganderätt tydligt framgår vid varje tidpunkt.

3 Bolagets särskilda åtaganden

Bolaget förbinder sig särskilt att:

- (a) hantera återtagning av använda Returenheter i enlighet med bestämmelserna i Avtalet; och
- (b) tillhandahålla ett administrativt hjälpmedel för Användarens beställningar, hämtningar, godsleveranser, justeringar eller andra åtgärder ("Systemstödet") till Användaren, så att Användaren kan beställa Returenheter och kontinuerligt upprätthålla aktuellt lagersaldo samt rapportera till Bolaget när leverans av Returenheter sker till annan användare inom Retursystemet.

4 Användarens särskilda åtaganden

Användaren förbinder sig särskilt att:

Generellt

- (a) erlagga de avgifter som vid var tid framgår av Prisbilagan;
- (b) alltid följa vid var tid gällande Användarinstruktioner;
- (c) efter Bolagets anmodan inkomma med volymprognoser avseende Användarens kommande behov av Returenheter;
- (d) inte märka, förändra, avidentifiera, göra åverkan på eller på annat sätt hantera Returenheterna så att de skadas eller på annat sätt görs obrukbara;

- (e) att vid begäran av Bolaget bistå Bolaget vid utredning av upprepade onormala förslitningar, eller upprepade skador, på Returenheterna i syfte att spåra skadornas ursprung;
- (f) inte köpa, sälja, bortsänka, byta, belåna, pantsätta Returenheterna, eller på annat sätt förfoga över eller använda Returenheterna på annat sätt än vad som uttryckligen framgår av Avtalet;

Returlådor och Returhalvpallar

- (g) endast etikettera Returlådor med av Bolaget godkända etikettmaterial och adhesiv på av Bolaget godkänd placering;
- (h) endast ta emot tomma och tvättade Returlådor och Returhalvpallar tillhandahållna av Bolaget, såvida inget annat särskilt avtalats skriftligen mellan Bolaget och Användaren;
- (i) endast använda sig av Returlådor och Returhalvpallar tillhandahållna av Bolaget, såvida inte annat särskilt avtalats skriftligen mellan Bolaget och Användaren, i samband med extern distribution av Användarens produkter;
- (j) endast leverera Returlådor och Returhalvpallar till mottagare som är en del av Retursystemets etablerade återflöde till Bolaget. Om mottagaren inte är en del av Retursystemets etablerade återflöde av Returlådor och Returhalvpallar åtar sig Användaren att återta dessa och beställa hämtning från Bolaget i enlighet med separat avtal för detta;
- (k) vid leverans i Returlådor eller på Returhalvpallar till annan användare i Retursystemet debitera mottagaren den pant, som vid var tid framgår av Prisbilagan. Användaren har inte rätt att använda sig av, och debitera, någon annan pant eller motsvarande avgift för Returlådor och Returhalvpallar inom Retursystemet;
- (l) inte, såvida inte annat avtalats skriftligen mellan Bolaget och Användaren, återanvända återtagna Returlådor eller Returhalvpallar;
- (m) inte leverera Returlådor eller Returhalvpallar utanför Sverige, såvida inte annat avtalats skriftligen mellan Bolaget och Användaren;
- (n) snarast möjligt återlämna Returlådor och Returhalvpallar till Bolaget om de inte används i Retursystemet;

Returhelpallar

- (o) ta emot leveranser av Returhelpallar från andra användare som ingår i Retursystemet, samt vid varje leverans av Returhelpallar säkerställa mot Systemstödet att mottagaren är en där registrerad användare i Retursystemet;
- (p) kontinuerligt föra ett korrekt lagersaldo i Systemstödet över Returhelpallar överensstämmande med det fysiska antal Returhelpallar som Användaren förfogar över;
- (q) rapportera till Bolaget när Returhelpallar levereras till annan användare inom Retursystemet, med hjälp av Systemstödet; och

- (r) säkerställa i verksamheten, och följa upp i Systemstödet, att korrekt antal Returhelpallar påförs Användaren vid leverans från annan part i Retursystemet.

5 Beställning av Returenheter

- 5.1 Returenheter beställs av Användaren från Bolaget via Systemstödet. Leverans förutsätter att Användaren inte har förfallna obetalda fakturor hos Bolaget eller att det finns anledning att antaga att Användaren inte kommer att uppfylla villkoren i Avtalet.
- 5.2 Returhelpallar påförs Användarens lagersaldo på leveransdagen.

6 Ersättning och betalningsvillkor

- 6.1 Vid var tid gällande avgifter, leveransvillkor och, i förekommande fall, pant framgår av Prisbilagan.
- 6.2 Bolaget äger rätt att justera tillämpliga avgifter, leveransvillkor och, i förekommande fall, pant. Sådana förändringar ska, med undantag av förändringar avseende pant, aviseras av Bolaget senast två (2) månader före ikraftträdande.
- 6.3 Betalning av avgifter och, i förekommande fall pant, ska vara Bolaget tillhanda senast trettio (30) dagar från fakturadatum. Därefter debiteras dröjsmålsränta enligt räntelagen motsvarande gällande referensränta med tillägg av åtta (8) procentenheter.
- 6.4 Bolaget förbehåller sig rätten att kräva förskottsbetalning eller säkerhet i form av bankgaranti eller motsvarande.

7 Leverans, mottagning och hämtning av Returhelpallar

- 7.1 Leverans och mottagning av Returhelpallar kan ske mellan olika registrerade användare i Retursystemet och Användaren kan i sådant fall vara både avsändare ("Avsändare") och mottagare ("Mottagare") av Returhelpallar. Nedan ska gälla för leverans och mottagning mellan Avsändare och Mottagare.
- 7.2 När Avsändaren levererar Returhelpallar till Mottagaren ska Avsändaren, samtidigt med leveransen, rapportera leveransen i Systemstödet, dvs. göra en godsleverans på samma antal Returhelpallar som fysiskt levererats till Mottagaren. En rapportering per leverans ska ske i Systemstödet.
- 7.3 Returhelpallarna belastar Mottagarens saldo i Systemstödet på angivet datum för leveransen. Det datum som anges vid rapporteringen, vilket sammanfaller med tidpunkten då saldoto i Systemstödet avseende Returhelpallarna övergår till Mottagaren, ska således följa mellan Avsändarens och Mottagarens överenskomna leveransvillkor. Vidare ska den referens som överenskomits mellan Avsändaren och Mottagaren anges som referens i Systemstödet, varvid referensen även ska överensstämma med fraktsedeln för leveransen.
- 7.4 Mottagaren har efter datum för Avsändarens rapporterade leverans av Returhelpallar via Systemstödet tre (3) arbetsdagar på sig att kontrollera och stämma av leveransen i Systemstödet. Om Avsändaren befinner sig utanför Sverige gäller sju (7) arbetsdagar från rapporterad leverans via Systemstödet. Om inte Mottagaren stämt av leveransen, genom att antingen godkänna den eller skapa

en justeringsförfrågan, inom denna tidsram kommer leveransen automatiskt att godkännas i enlighet med av Avsändarens rapporterade leverans.

- 7.5 Vid felaktiga leveransrapporteringar mellan Avsändaren och Mottagaren ska Avsändaren och Mottagaren justera felet med hjälp av Systemstödet. Saldot hos Avsändaren och Mottagaren justeras först efter att båda parter godkänt leveransen. Saldo och hyra dateras till (i) det transaktionsdatum som angivits för den transaktion som båda parter accepterat, (ii) det datum som part automatiskt accepterat genom att inte stämma av transaktionen inom tidsgränsen enligt punkten 7.4 ovan, eller (iii) det datum som bestämts av Bolagets saldodomare enligt punkten 7.8 nedan.
- 7.6 Sker fysisk leverans av gods på Returhelpallar utan att Avsändaren rapporterat transaktionen i Systemstödet ska Mottagaren skapa en inleverans i Systemstödet genom att rapportera saknad transaktion. När så sker skickas en justeringsförfrågan till Avsändaren och användaravgiften, enligt Prisbilagan, debiteras Avsändaren istället för Mottagaren. Avsändaren kan då godkänna, justera eller avslå justeringsförfrågan.
- 7.7 Vid justeringsförfrågningar mellan parter, avseende saknade transaktioner, har motstående part tre (3) arbetsdagar på sig att godkänna, justera eller avslå justeringsförfrågan innan den accepteras automatiskt.
- 7.8 Underlåter Användare regelbundet att rapportera godsleveranser via Systemstödet kan Bolaget ensamt besluta om, att så länge problemet kvarstår, i fortsättningen debitera Avsändaren en administrativ avgift per saknad transaktion enligt Prisbilagan. Vidtar Avsändaren inte rättelse efter upprepade meddelanden från Bolaget är det att betrakta som ett väsentligt kontraktsbrott, enligt punkt 14(a), föreligger.
- 7.9 Andra gången en ouppklarad justeringsförfrågan når Avsändaren av godsleveransen går ärendet till Bolagets saldodomare som utifrån Avsändarens och Mottagarens presenterade underlag avgör ärendet. Vid tvist avseende rapportering i Systemstödet, där parterna kan uppvisa transporthandlingar för att en godsleverans har skett, kommer saldoto att justeras i enlighet med hur den part som står risken för godset vid lastning hos Avsändaren rapporterat godsleveransen i Systemstödet.
- 7.10 Rapporteras godsleverans eller Saknad transaktion mer än tre (3) månader efter det att godsleveransen skett kan motstående part neka att godkänna transaktionen även vid uppvisande av korrekta transporthandlingar.
- 7.11 Hämtning av tomma Returhelpallar ska beställas från Bolaget av Avsändaren via Systemstödet.
- 7.12 Vid återleverans till Bolaget ska Returhelpallarna staplas av Användaren i enlighet med Användarinstruktionerna. Användarens saldo i Systemstödet avseende Returhelpallarna justeras av Bolaget på den av Användaren beställda hämtningsdagen.

8 Inventering av Returhelpallar

- 8.1 Användaren har det fulla ansvaret för samtliga Returhelpallar som Användaren förfogar över enligt Användarens aktuella saldo i Systemstödet. Inventering ska göras av Användaren minst en (1) gång per år och/eller på anmodan av Bolaget och enligt Bolagets instruktion. Bolaget äger rätt att närvara vid inventeringen.
- 8.2 I händelse av minusdifferens vid inventeringen, dvs. om det finns färre Returhelpallar än vad Användarens saldo i Systemstödet utvisar, ska Användaren ersätta Bolaget för de saknade Returhelpallarna enligt vid var tid gällande Prisbilaga. I händelse av plusdifferens vid inventeringen justeras antalet Returhelpallar i Användarens saldo i Systemstödet upp till inventerad nivå.

9 Reklamationer och retur

- 9.1 Användaren ska ha rätt att reklamera brister i Returenheterna i enlighet med Bolagets servicemål, vilka återfinns på Bolagets hemsida (www.retursystem.se). Reklamation ska göras i Systemstödet. Reklamation ska göras utan dröjsmål då bristen uppmärksammas av Användaren, dock senast trettio (30) dagar från leveranstillfället. För de Returenheter som Bolaget återtar efter godkänd reklamation återbetalar Bolaget användaravgifter och i förekommande fall pant. Sådan återbetalning utgör Bolagets enda åtagande gentemot Användaren vid brist i Returenheterna, såvida inte annat avtalats skriftligen mellan parterna.
- 9.2 Vid retur i samband med Bolagets återtagande av Returenheter av andra orsaker är reklamationer, enligt ovan, återbetalar Bolaget endast eventuell pant.

10 Ansvar

- 10.1 Användaren ansvarar alltid, vid nyttjande av Returenheterna, för att Returenheterna är ändamålsenliga avseende användning i Användarens verksamhet. Bolaget bär inget ansvar för om denna bedömning inte är korrekt.
- 10.2 Om Användare genom oaktsamhet, försumlighet eller skadlig hantering av Returenheter orsakat onormalt slitage eller skada på Returenheterna, och som efter skriftligt meddelande inte vidtagit rättelse, kan Bolaget kräva ersättning för skadade Returenheter. Ersättningen per Returenhet ska inte överstiga Returenhetens pant, eller för Returhelpallar, deras värde, enligt den vi var tid gällande Prisbilagan.
- 10.3 Bolaget ansvarar inte för skada på fast eller lös egendom, eller följderna av sådan skada, som orsakats av Returenheterna. Bolaget ansvarar inte heller i övrigt för direkta eller indirekta skador som orsakats av Returenheterna, eller Användarens användning av dessa.
- 10.4 Användaren ska hålla Bolaget skadeslöst avseende alla krav eller ersättningsanspråk från tredje man avseende Returenheterna, och Användarens användning av dessa. Parterna åtar sig att omedelbart underrätta den andra parten om alla skador som orsakas av Returenheterna samt bistå varandra vid utredning (inklusive eventuell rättslig process) rörande sådan skada.

- 10.5 Begränsningarna i Bolagets ansvar för skador på produkter eller egendom som orsakas av Returenheterna gäller inte om Bolaget gjort sig skyldig till grov vårdslöshet.

11 Försäkring

Användaren ska väl vårda Returenheterna och ansvarar, med undantag för normalt slitage, till fulla värdet av Returenheterna vid förlust eller skada och ska, genom erforderlig försäkringslösning, hålla Returenheterna fullvärdesförsäkrade. Användaren ska därutöver vidmakthålla en sedvanlig ansvarsförsäkring och svarar för skada som Returenheterna tillfogar person eller egendom.

12 Immateriella rättigheter

Avtalet innebär ingen överlåtelse av några immateriella rättigheter. Användaren äger inte rätt att utan skriftligt medgivande utnyttja Bolagets varumärke, firma eller kännetecken eller Bolagets upphovsrättsligt skyddade material.

13 Kontroll

- 13.1 Bolaget äger rätt att, på egen begäran, genom oberoende auktoriserad revisor ta del av från Bolaget efterfrågad information hos Användaren i syfte att kontrollera från Användaren till Bolaget lämnad information.
- 13.2 Bolaget äger rätt att begära in information från Användaren om var och till vem Returenheter levererats i syfte att säkerställa att leveranser skett enligt punkt 4(j) och/eller 4(o).

14 Kontraktsbrott

Part äger rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet om:

- (a) motpart i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte inom tio (10) dagar efter skriftlig erinran från den andra Parten vidtar full rättelse; eller
- (b) motpart inställer betalningarna, inleder ackordsförhandlingar, söks eller blir försatt i konkurs, träder i likvidation eller eljest befinns vara på obestånd.

15 Avtalets upphörande

- 15.1 Vid Avtalets upphörande utesluts Användaren automatiskt från Retursystemet och Användaren ska omedelbart överlämna samtliga Returenheter till Bolaget, eller till den Bolaget anvisar, mot erhållande av pant i förekommande fall.
- 15.2 Bolaget äger rätt att slutfakturera Användaren snarast möjligt efter Avtalets upphörande.

16 Rättigheter avseende data och personuppgifter

- 16.1 Bolaget kommer inom ramen för Avtalet att behandla personuppgifter för Användarens räkning, i den mån Användaren delar data som innehåller personuppgifter med Bolaget, vid användning av Retursystemet. Vid behandling av sådana personuppgifter är Bolaget personuppgiftsbiträde och Användaren är personuppgiftsansvarig, som dessa begrepp definieras i tillämplig dataskyddslagstiftning.

16.2 För sådana personuppgifter som Bolaget samlar in av slutanvändaren, i Systemstödet, med syfte att tillhandahålla Retursystemet, såsom namn och kontaktuppgifter, är Bolaget personuppgiftsansvarig. Dessa uppgifter behandlas med stöd av en intresseavvägning, det vill säga Bolaget bedöms ha ett berättigat intresse att få behandla uppgifterna för ett visst ändamål och behandlingen bedöms inte kränka slutanvändarens integritet. Ändamålet för behandlingen, och det berättigade intresset, är att tillhandahålla Retursystemet till Användaren och dess slutanvändare. Dessa uppgifter sparas av Bolaget under Avtalets löptid och raderas när Användaren säger upp Avtalet eller när slutanvändarens konto avslutats, beroende på vilken händelse som inträffar tidigast.

16.3 Slut användaren har rätt att från Bolaget begära tillgång till, rättelse av eller radering av personuppgifter. Vidare kan slut användaren begära begränsning av behandling som rör slut användaren, invända mot behandling samt inge klagomål till tillsynsmyndighet för det fall slut användaren anser att behandlingen strider mot tillämplig dataskyddslagstiftning.

16.4 Bolaget åtar sig, både i sin roll som personuppgiftsbiträde och personuppgiftsansvarig, att inte behandla personuppgifter som Bolaget får tillgång till i samband med Användarens användning av Retursystemet för något annat syfte än att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.

16.5 Data som genereras genom Användarens användning inom Avtalet tillhör Användaren. Användaren har rätt att få ut sådana data som rör Användarens egen användning inom Avtalet mot skälig ersättning. Bolaget får analysera, sammanställa, och på andra sätt använda Användarens data för att underhålla, utveckla och förbättra Tjänsten, för att utreda missbruk och för statistiska ändamål. Behandling av data kan ske både i identifierad och i avidentifierad form. Statiska data får användas för utveckling av nya tjänster och för marknadsföring men vid offentligt publicerad statistik eller marknadsföring, via bolaget hemsida eller motsvarande, får endast avidentifierad data användas.

16.6 Ingen Användare eller tredje part kommer att få tillgång till information eller data som tillhör Användaren. Användare och slut användare måste dock, för att kunna använda Retursystemet, se vilka andra Användare som är anslutna till Retursystemet.

17 Sekretess

Parterna förbinder sig att, både under Avtalets giltighetstid och därefter, bevara den andre Partens konfidentiella affärsinformation i strikt förtroende och uteslutande använda sådan konfidentiell information i syfte att utföra sina respektive åtaganden enligt Avtalet. Sådan konfidentiell information får inte avslöjas till utomstående, utan den andre Partens i förväg skriftliga godkännande. Parterna förbinder sig att vidta alla nödvändiga åtgärder för att förhindra att sådan konfidentiell information avslöjas till anställda eller medlemmar.

18 Överlåtelse och pantsättning

18.1 Användaren äger inte utan Bolagets skriftliga medgivande överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet.

18.2 Bolaget äger rätt att anlita underleverantörer för utförandet av de åtaganden som Bolaget har gentemot Användaren enligt Avtalet och personuppgiftsbehandling. Bolaget ansvarar, under Avtalet, för underleverantörs arbete som om Bolaget själv utfört arbetet. Under förutsättning att underleverantörer i övrigt uppfyller avtalet, med särskild hänvisning till punkt 16, har Bolaget rätt att tillhandahålla hela, eller delar, av Retursystemet från tredje land.

19 Tillämplig lag och tvist

19.1 Svensk lag ska tillämpas på Avtalet.

19.2 Tvist med anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut ("SCC"). Om det omtvistade beloppet inte överstiger en miljon (1.000.000) kronor ska SCC:s regler för förenklat skiljeförfarande tillämpas. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm och språket för förfarandet ska vara svenska.