1. BESTÄLLNING

Vid beställning ingås avtal om beställning då Fristads har bekräftat din beställning via mail. I vissa fall kan det dröja innan slutlig bekräftelse på valt betalningssätt har erhållits. Därvid anses inte ett avtal ha ingåtts förrän orderbekräftelse har mottagits. Orderbekräftelsen genereras automatiskt utan manuell granskning.

Har du ej fått någon orderbekräftelse inom 24 timmar, vänligen kontakta kundtjänst. För att få handla på Fristads.com krävs att du fyllt 18 år eller har målsmans medgivande.

För det fall att du använder dig av vår funktion för Avtalskunder, se särskilda villkor under punkten Avtalskund nedan.

PRISER

Våra priser visas exklusive moms. För det fall att du väljer att presentera priserna som privatperson, visas priserna i stället inklusive moms.I kundkorgen visas totalt pris för varorna inklusive moms, frakt samt eventuell faktureringsavgift.

AVBESTÄLLNING

Så länge din beställning inte har hunnit hanteras, går det att stoppa den genom att kontakta kundtjänst. Ange ordernummer och fullständigt namn, därefter bekräftar vi om det är möjligt att avbeställa er beställning.

OBSERVERA! Även om du kontaktat oss innan beställningen hunnit hanteras kanske vi inte hinner läsa ditt mail innan din order skickas. Om beställningen redan har hanterats kan du returnera den till oss när du mottagit leveransen. Mer information finns under (Länk till retur & byte i detta dokument) saknas

SKRIVFEL

Vi reserverar oss för skrivfel i form av felaktiga pris- och faktauppgifter, samt förbehåller oss rätten att korrigera detta i efterhand i den utsträckning som är tillåten enligt gällande konsumenträttslagstiftning.

MASSBESTÄLLNINGAR

Vi förbehåller oss rätten att stoppa massbeställningar eller begränsa antalet produkter till max 1 st per köp eller kund.

2. BETALNINGSALTERNATIV

KORTBETALNING

Vi accepterar VISA/MasterCard. Välj betalningssätt ”Kort” i kassan. Inga tilläggsavgifter tillkommer. Vid köp med kort, reserveras beloppet på ert konto, men dragning mot konto sker först i samband med leverans från oss. Detta innebär att vid delleveranser kommer dragning att ske vid mer än ett tillfälle. Vi förbehåller oss rätten att inte behandla beställningar om vi anser att vi har skäl till detta (T ex vid misstanke om bedrägeri eller motsvarande). Om så är fallet kommer inga pengar dras på kortet och beställningen makuleras. Din betalning sker via en SSL-krypterad sida hos kortutgivaren Valitor. Vi använder även 3Dsecure ”Mastercard SecureCode” och ”Verified by Visa” som är en teknik för att säkerställa att du är ägaren till kortet.Valitor uppfyller kraven för PCI DSS och är en av Europas ledande leverantörer för betalningar på nätet.

FAKTURA

I samarbete med Klarna kan vi erbjuda betalning via faktura, på så sätt får du din beställning innan du betalar.

- Vid betalning mot faktura måste Personnummer (privatpersoner) alternativt Organisationsnummer (företag) anges.

- Leverans sker utan undantag till beställarens (privatpersoner) folkbokföringsadress eller företagets registrerade address.

Betalningsvillkor för Faktura är 14 dagar netto. Vid försenad betalning utgår påminnelseavgift med det belopp som är tillåtet enligt lag f.n. 60 kr inkl. moms samt dröjsmålsränta med 24% (årsränta) + gällande referensränta.

För detaljerade villkor vid utnyttjande av fakturaalternativet från Klarna.
Ingen faktureringskostnad tillkommer.

Vid fakturering varierar kreditgränsen och beräknas när köpet slutförs. Sedvanlig kreditprövning utförs. Omfrågekopia kommer att skickas till dig som privatperson, enskild firma och handels-/kommanditbolag. Fakturan skickas direkt från Klarna till dig som kund.

Vid köp med faktura, sker fakturering först efter att leverans har skett. Detta innebär att vid delleveranser kommer fakturering att ske vid mer än ett tillfälle.
För frågor gällande din faktura klicka här: frågor till Klarna

KAMPANJFAKTURA

I samarbete med Klarna kan vi vid vissa tider på året erbjuda betalning via Kampanjfaktura med längre kredittid än normalt.

• Vid betalning mot faktura måste Personnummer/Organisationsnummer anges.
• Leverans sker utan undantag till beställarens folkbokföringsadress. Se ovan

Betalningsvillkor: Klarna tillhanda senast datum angivet i kampanjen. Faktureringskostnad kan tillkomma, se villkor i respektive kampanj. Vid försenad betalning utgår påminnelseavgift med det belopp som är tillåtet enligt lag f.n. 60 kr inkl. moms samt dröjsmålsränta med 2% (månadsränta) + gällande referensränta. Vid fakturering varierar kreditgränsen och beräknas när köpet slutförs. Sedvanlig kreditprövning utförs. Omfrågekopia kommer att skickas till dig som privatperson, enskild firma och handels-/kommanditbolag. Fakturan skickas direkt från Klarna till dig som kund.

ÅTERBETALNING

När du avbryter en beställning som inte hunnit skickas återbetalar vi dig vanligtvis inom 1-2 dagar, dock senast inom 14 dagar, om debitering har hunnit ske via faktura. Har du valt kortbetalning har inga pengar dragits och någon återbetalning kommer därför inte att ske.

3. LEVERANS

LEVERANSTID

Utleverans av lagervaror sker normalt inom 2-3 arbetsdagar inom Sverige, och varierar beroende på om varorna finns tillgängliga på vårt lager. Notera att det är möjligt att i shopen köpa även produkter som inte finns hemma på lager. Detta framgår då av produktvisningen. Detta innebär att leveranstiden för dessa produkter i vissa fall kan avvika från ovanstående beräknad leveranstid. Undantag kan förekomma vid mycket hög orderingång, då kan utleveranstiden fördröjas en eller ett par dagar. Är någon vara slut i lager skickas beställningen normalt sätt så fort alla varor finns i lager. Om större delen av beställningen kan levereras gör vi i vissa fall en delleverans. Ingen extra fraktkostnad tillkommer för delleveranser som sker på vårt initiativ. Du kan undvika att leverans hålls tillbaka från oss genom att beställa lagerförda varor på en egen order och efter utcheckning göra en ny beställning för de varor som inte finns i lager.

LEVERANSAVISERING

När ordern skickas kommer du som kund att få ett leveransbesked via e-post. I det finns en länk till ditt kolli-id där du kan följa ditt paket. När paketet finns att hämta på ditt valda utlämningsställe kommer det att gå ut ett sms. Vid behov skickas även ett brev. Ditt paket ligger kvar på utlämningsstället i 14 dagar.

FRAKTKOSTNAD

För order under 1000 kronor exklusive moms är fraktkostnaden 49 kronor exklusive moms. För privatpersoner är motsvarande gräns att för order under 1000 kronor inklusive moms är frakten 49 kronor inklusive moms.

LEVERANSSÄTT

Leverans sker med företagspaket för dig som företagare alternativt utlämning via serviceställe för dig som privatperson

ÄNDRING AV TRANSPORTUPPDRAG

Ett paket ligger kvar hos ombudet i 14 dagar innan det returneras till avsändaren. Om du av misstag har angett fel adress eller postnummer, och ordern är skickad ifrån oss, behöver vi utföra en ”Ändring av transportuppdrag”. Du måste då kontakta kundservice för att genomföra ändringen. Ändringen kostar 220 kr exkl. moms vilket är speditörens kostnad, utan några tillägg från vår sida. Priset gäller försändelser inom Sverige och vi kommer att fakturera er i efterskott. Speditören har minst 24 timmars handläggningstid för en sådan ändring.

EJ UTHÄMTAD FÖRSÄNDELSE

Ej uthämtad försändelse debiteras en avgift av f n 150 kr exkl moms för företag och 150 kr inkl. moms för privatpersoner för att täcka Fristads AB´s frakt- och administrationskostnader. Ny fraktkostnad tillkommer om försändelsen ska skickas på nytt.

LEVERANSFÖRSENING

Om leveransförsening uppstår meddelar vi dig detta genom e-post, om det är vi som är vållande till förseningen. Det kan finnas tillfällen som gör det omöjligt för oss att fullfölja leveransen, t ex då vår leverantör inte kan fullfölja sitt åtagande till

oss. Vid en eventuell försening har kunden rätt av häva köpet eller vänta tills varan är tillbaka på lager.

SKADAT GODS

Om en försändelse skadats under transporten, rekommenderar vi dig att anmäla detta genast på utlämningsstället. Hämtar du din leverans i butik anmäler du eventuella skador till butikspersonalen.

4. RETUR

Nedanstående instruktion/villkor gäller även byte.

Ångerrätten för dig som företaget regleras i enlighet med Köplagen.

Ångerrätten för dig som privatperson regleras i enlighet med Lagen om Distansavtal.

Som företag och konsument (privatperson) har du 14 dagars ångerrätt från det att du har tagit emot en vara vi har skickat till dig. Du behöver inte ange något skäl när du ångrar ditt köp inom 14 dagar. Ångerrätten löper ut 14 dagar efter dag då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget mottagit varan eller vid delleverans då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget mottagit den sista varan fysiskt.

Vill du utöva din ångerrätt, skall framtagen returblankett i första hand användas, vilken finns för nedladdning på fristads.com under **Retur och Reklamation**.

Du ska återsända varan till oss enligt nedanstående instruktioner utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss att du kommer utöva ångerrätten.
Om du vill kan du använda den standardblankett för utövande av ångerrätt som Konsumentverket tagit fram, se **här**

Varan ska vara komplett. Detta innebär att alla delar som fanns med vid leveransen även finns med vid returen.

Fristads AB förbehåller sig rätten att debitera självkostnadspris för ev. saknade delar/tillbehör, istället för att neka utövande av ångerrätt, om så är möjligt.

Ångerrätten ger normalt återbetalning i sin helhet. Om varan hanterats i större omfattning än nödvändigt gör vi avdrag för varans värdeminskning. Normalt är avdraget vårt självkostnadspris för att ersätta saknade, använda eller skadade varor eller delar av varor, men kan också röra sig om avdrag för nedsatt värde p g a hur varan använts.

Du bekostar själv returfraktkostnad (49 kr exklusive moms – Företag, 49 kr inklusive moms - Privatpersoner) om du inte använder den bifogade retursedeln vid utövande av ångerrätt. Privatpersoner kan nyttja bifogat retursedel som finns i försändelsen. Den är förbetald av Fristads. Används den bifogade retursedeln så krediteras beloppet när returen är mottagen.

Returer som inte uppfyller ovanstående kriterier returneras till avsändaren mot returfraktkostnad.

Försändelser som inkommer utan information eller avsändare sorteras bort och sparas i två månader, därefter kasseras de om ingen påstötning inkommit.

Fristads AB har ingen möjlighet att hämta ut paket som skickats till ombud.

Fristads AB löser ej ut paket mot efterkrav/postförskott.

Ej uthämtad försändelse betraktas inte som utnyttjande av ångerrätten. Vid utövande av ångerrätten kommer vi att återbetala dig ursprungligt värde för samtliga varor. Konsumenten står för återbetalning av frakten enligt avtal. Återbetalningen sker vanligtvis inom 1-2 dagar, dock senast inom 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att utöva ångerrätten (under förutsättning att retur mottagits i sin helhet). Vi återbetalar dig med samma betalmedel som du själv använt vid beställningen. Återbetalningen kommer inte att kosta dig något.

5. REKLAMATION

Vill du returnera en felaktig produkt, skall framtagen returblankett användas, vilken finns för nedladdning på Fristads.com under rubriken *Retur och Reklamation.*

Försändelsen skall oavsett fraktsätt alltid skickas tillsammans med ifylld returblankett. Returfrakten är förbetald oavsett fraktsätt.

Fristads AB ersätter inte fraktkostnader som uppstår vid användande av annat fraktsätt än dessa.

På returblanketten skall felbeskrivning anges. Har felbeskrivning ej bifogats returneras försändelsen till avsändaren mot fraktkostnad.

Reklamation av vara måste göras inom skälig tid (2 månader) från det att du som kund upptäckte, eller borde ha upptäckt felet.
Som konsument har du rätt att reklamera en vara i 3 år.

Kontakta gärna kundservice om du är osäker på om en uppträdd skada kan tänkas omfattas av produktgarantin eller ej, innan du genomför en reklamation. Kundservice.se@fristads.com

Genom att reklamera en produkt till oss godkänner du våra Reklamationsvillkor.

Vid eventuell tvist följer Fristads AB ARN:s rekommendationer.

Kontaktuppgifter til ARN:

ARN, Box 174, 10123 Stockholm

6. GARANTIVILLKOR

Fristads ansvarar bl.a. för följande fel:
(1) om varan inte överensstämmer med vad som avtalats.
(2) om varan inte är ägnad för det ändamål varan i allmänhet (eller särskilt avtalat ändamål) är avsedd att användas för.

(3) om varan avviker från information, prover, modeller m.m. som säljaren visat. Det är kunden som måste bevisa att denna typ av fel föreligger, att felet uppstått efter varans avlämning och att felets reklamerats i tid av kunden. Försäljning mot konsument:I huvudsak gäller samma som för försäljning mot företag (även vissa ytterligare skyldigheter såsom utökad upplysningsplikt m.m.). En stor skillnad är dock att Fristads ansvarar för fel som visar sig inom 6 månader från produktens avlämning, för det fall Fristads inte kan bevisa att felet uppstått p.g.a. olyckshändelse/vanvård/onormalt brukande. En ytterligare skillnad är att en konsument har rätt att reklamera en vara inom 3 år (2 år för företagskunder). Fristads hänvisar även till köplagen respektive konsumentköplagen.

7. TVIST

Vid eventuell tvist följer Fristads.com ARN:s rekommendationer. Via denna länk http://ec.europa.eu/consumers/odr kan du läsa mer om de regler som EU har tagit fram för konsumenttvister och om tvistlösning online (ODR).

8. FORCE MAJEURE

I händelse av krig, naturkatastrof, stridsåtgärder på arbetsmarknaden, myndighetsbeslut, uteblivna leveranser från underleverantörer, eller liknande händelse utanför vår kontroll vilken ej skäligen kunnat förutses och påverkar ingångna avtal från Fristads AB, som gör att Fristads AB ej kan fullfölja nämnda avtal, skall utgöra grund till att Fristads AB befrias från sina förpliktelser att fullgöra nämnda avtal.

9. AVTALSKUND

Som avtalskund gäller de specifika villkor som fastställts mellan din valda Fristadspartner och dig som privatperson alternativt företag. I detta fall skall Fristads.com enbart ses som ett rationellt verktyg för att genomföra beställningar samt erhålla aktuell information om produkter och beställningar av desamma.Villkor såsom priser, frakter mm, kan således avvika mot vad som har specificerats under punkterna 1 till och med 10 ovan, vilka ligger till grund för det

avtal som gäller vid en direkt handel mellan Fristads AB och dig som privatperson alternativt företag.

10. INTEGRITETSPOLICY

Din integritet är viktig för oss! På denna sida hittar du information om var och hur vi hanterar och bevarar dina personuppgifter när du är hos oss. Om du har några ytterligare frågor kan du kontakta vår kundtjänst och som kan berätta mer om hur vi hanterar dina uppgifter.

VEM ANSVARAR FÖR DE PERSONUPPGIFTER VI SAMLAR IN?

Fristads är en del av koncernen Fristads Kansas Group. Fristads AB är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter du lämnar genom köp och övrig kontakt med oss och ansvarar för behandling av dessa i enlighet med gällande lagstiftning.

Fristads AB
org. nr 556023–8486
Box 1102
501 11 Borås
Sverige

VAR LAGRAS DINA PERSONUPPGIFTER?

Vi eftersträvar att dina personuppgifter i så hög grad som möjligt ska behandlas inom det europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) och alla våra egna IT-system, men kan även överföras och bearbetas i ett land utanför EES (s.k. ”tredje land”). Sådan överföring sker endast till mottagarland med adekvat skyddsnivå och i enlighet med gällande lagstiftning. Om överföring sker till partner för en tjänst i USA sker detta endast till företag som omfattas av det så kallade ”Privacy Shield”, vilken är en överenskommelse om skydd för personuppgifter mellan EU och USA.

VEM HAR TILLGÅNG TILL DIN INFORMATION?

Dina uppgifter används först och främst av Fristads för att fullfölja våra åtaganden gentemot dig och för att förbättra din upplevelse hos oss. De kan också komma att delas in i Fristads Kansas Group (se https://www.fristads.com/sv-se/om-oss/en-del-av-fristads-kansas-group för vilka företag som ingår i koncernen). För att vi ska kunna erbjuda nedan nämnda tjänster och fullfölja våra åtaganden gentemot dig som kund delar vi dina personuppgifter med företag som är s.k. personuppgiftsbiträden för oss. Detta sker endast för de ändamål för vilka vi har samlat informationen och endast till företag som kan lämna tillräckliga garantier gällande säkerhet och sekretess för personuppgifter. Vi tillhandahåller information och innehåll för leverantörer och tjänsteleverantörer som stödjer vår verksamhet, till exempel genom att tillhandahålla tekniska infrastrukturtjänster (såsom exempelvis e-handelsplattform, IT-system, CRM- och marketingsystem), analysera hur våra produkter används, leverera och distribuera produkter som du köpt, erbjuda betalningar eller genomföra enkätundersökningar. Vi säljer aldrig dina uppgifter vidare till tredje part, och kommer heller aldrig att göra det. Om äganderätten till Fristads ändras kan vi komma att överföra informationen om dig till den nya ägaren.

HUR LÄNGE LAGRAR VI DATA?

Vi lagrar uppgifter tills de inte längre är nödvändiga för att tillhandahålla en bra kundupplevelse för dig eller för att fullfölja våra åtaganden i enlighet med avtal. Information som vi får om dig (inklusive data om ekonomiska transaktioner i samband med köp) sparas under den tid som gällande lagstiftning kräver.

VILKA RÄTTIGHETER HAR DU?

Rätt till information

Du har rätt att när som helst begära ut information om vilka personuppgifter som vi lagrar om dig. Du kontaktar Fristads enligt nedan, som sedan återkommer med dig med svar på vilka uppgifter vi har om dig.

Rätt till rättelse

Du har rätt att begära rättelse av eventuella felaktiga personuppgifter samt att komplettera ofullständiga personuppgifter.

Rätt till radering / ”Rätt att bli bortglömd”

Du kan ha rätt att begära att Fristads ska radera de personuppgifter som vi behandlar om dig. I följande situationer kan detta komma att bli aktuellt•Om uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de samlades in för

- Om behandlingen grundar sig på ditt samtycke och du återkallar det samtycket
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och du inte längre vill ha marknadsföring från oss
- Om det efter en intresseavvägning inte finns berättigade skäl som väger tyngre än dina intressen
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet Rätt att säga nej till direktmarknadsföring. Du har rätt att neka till direktmarknadsföring, inklusive profileringsanalyser för direktmarknadsändamål.

Du kan avsäga dig direktmarknadsföring på följande sätt

- Genom att följa anvisningarna i alla marknadsföringsmeddelanden
- Genom att meddela Fristads kundservice att du inte längre vill ha direktmarknadsföring

Rätt till begränsad behandling

Du har rätt att be Fristads begränsa behandlingen av dina personuppgifter i följande situationer:

- Du kan i vissa fall ha rätt att kräva att behandlingen av personuppgifter begränsas. Med begränsning menas att uppgifterna markeras så att dessa i framtiden endast får behandlas för vissa avgränsade syften.
- Rätten till begränsning gäller bland annat när den registrerade anser att uppgifterna är felaktiga och begärt rättelse.
- Om du anger att din personliga information är inkorrekt kommer Fristads AB ("Fristads") avstå från att behandla sådan information under perioden då personuppgifternas korrekthet utreds.

KONTAKT – VEM KONTAKTAR JAG VID FRÅGOR?

Om du har frågor om vår behandling av dina personuppgifter, vill få ut registerutdrag, återkalla samtycke, motsätta dig behandling för direktmarknadsföringsändamål m.m. är du välkommen att kontakta oss. Du når oss på Fristads kundservice 033–20 22 00 Fristads eller kundtjanst.se@fristads.com

RÄTT ATT LÄMNA IN ETT KLAGOMÅL

Är du inte nöjd med vår behandling av dina personuppgifter, och/eller de svar du fått av oss, har du rätt att lämna klagomål till Datainspektionen.

UPPDATERINGAR AV INTEGRITETSPOLICYN

Den senaste versionen av vår integritetspolicy finns alltid på vår hemsida. Vi meddelar dig också om det innebär några väsentliga ändringar i policyn som påverkar det sätt vi lagrar och hanterar dina personuppgifter.

VID KÖP

Hur använder vi dina personuppgifter?

- Vi använder den information vi har om dig för att utveckla våra produkter och tjänster och förbättra din kundupplevelse. För att skapa anpassade produkter som är unika och relevanta för dig använder vi de uppgifter, intressen och svar baserat på de data vi samlar in och som du väljer att tillhandahålla där du exempelvis svarat på frågor i ett formulär.

- Vi behandlar data i analyser av köpmönster där vi tittar på hur du interagerar med vår websida, exempelvis vilka produkter du är intresserad av osv. Det är en nyckel för att kontinuerligt utveckla användarupplevelsen och göra ditt besök i webshopen och vår kommunikation till dig så bra och relevant som möjligt.

- Vi använder dina personuppgifter för att kunna administrera och fullfölja dina köp och leveranser, erbjuda dig olika betalningslösningar, ge leveransaviseringar via sms, e-post eller post, hantera eventuella returer samt hantera ditt användarkonto på våra

webplattformar i syfte att ge dig en personlig upplevelse.

- Vi kan också göra din upplevelse smidigare, till exempel genom att automatiskt fylla i din registreringsinformation (till exempel ditt yrkesområde) om du redan angett det i ett annat sammanhang och där det sparats i vårt CRM verktyg.

- Vi kan använda den information som vi har om dig för att utveckla, testa och förbättra vår webshop, bland annat genom att utföra undersökningar och förbättra kundupplevelsen och testa nya funktioner.

- Vi använder den information vi har om dig för att skicka dig marknadsföringskommunikation och erbjudanden, utannonsera vinnare i tävlingar, kommunicera med dig om våra produkter och nyheter samt meddela dig om våra policyer och villkor.

- Vid kommunikation och när du kontaktar oss använder vi också den information som du angett för att kunna svara dig på eventuella frågor angående dina leveranser eller order.

Vi sparar dina uppgifter så länge som det krävs för att uppfylla ovanstående ändamål eller så länge som vi enligt lag är skyldiga att göra detta. Därefter raderas dina personuppgifter.

VAD FÖR SLAGS PERSONUPPGIFTER HANTERAR VI?

Vi samlar in personuppgifter som du skickar till oss när du genomför köp från Fristads både via vår webshop och genom andra kanaler, fyller i ett formulär eller deltar i eventuella tävlingar. Exempel på uppgifter som samlas in i samband med köp och/eller intresse för någon av Fristads produkter kan vara kontaktinformation så som namn, kundnummer, adress, e-postadress, personnummer, telefonnummer, orderinformation, betalningsinformation och betalningshistorik, genomförda köp, köphistorik, beteende på våra digitala plattformar och respons på marknadsutskick.

Vi kan också komma att samla in vissa personuppgifter från externa partners såsom adressuppgifter från offentliga register och uppgifter om kreditvärdighet från kreditvärderingsinstitut, banker eller kreditupplysningsföretag.

MARKNADSFÖRING

Hur använder vi din personliga information i marknadsföringssyfte?

Vi använder din personliga information för att kunna skicka dig anpassade erbjudanden om just det du är intresserad av, relevant marknadsföring, viktig information, kundundersökningar och inbjudningar via e-post, textmeddelande, telefon och post.

För att optimera din upplevelse ger vi dig relevant information, produktrekommendationer, påminnelser om att du har produkter kvar i din kundvagn. Alla dessa tjänster är baserade på dina tidigare köp, klick och information du ger oss.

Vilka slags personuppgifter hanterar vi i marknadsföringssyfte?

- Vi behandlar uppgifter så som
- kontaktinformation som namn, adress, e-postadress, telefonnummer, postnummer samt storlekar på arbetskläder
- de produkter, annonser och innehåll du klickar på
- din inköpshistoria
- beteendeinformation, navigering och klick på webbplatsen och i andra digitala kanaler
- respons på marknadsutskick

VEM KAN ANVÄNDA DIN PERSONLIGA INFORMATION?

Information till tredje part tillhandahålls endast för tillhandahållande av tjänster i relation till vår marknadsföring och kommunikation; dvs såsom mediebyråer och tekniska leverantörer för distribution av fysisk och digital direktmarknadsföring.

Vi kommer aldrig sälja eller dela din information till en tredje part i marknadsföringssyfte.

Den rättsliga grunden för databehandling

Vi samlar in, sparar, använder och delar data som vi har på de sätt som beskrivs i denna policy:

- I enlighet med ditt samtycke, som du kan återkalla genom att kontakta Fristads kundtjänst.
- I den utsträckning det krävs för att vi ska kunna uppfylla våra juridiska skyldigheter.

- För att skydda dina eller andras grundläggande intressen.

- I den utsträckning det krävs för att tillvarata våra legitima intressen av att tillhandahålla en trygg, professionell, säker och relevant tjänst för våra användare och partner, såvida inte dessa intressen strider mot dina intressen eller grundläggande rättigheter och friheter som kräver skydd av personuppgifter.

RÄTT ATT SÄGA NEJ TILL DIREKTMARKNADSFÖRING

Du har rätt att säga nej till direktmarknadsföring och ta tillbaka ditt samtycke.

Du kan avsäga dig direktmarknadsföring på följande sätt

- Genom att följa anvisningarna i alla marknadsföringsmeddelanden

- Genom att meddela Fristads kundservice på kundtjanst.se@fristads.com om att du inte längre vill ha direktmarknadsföring

HUR LÄNGE KOMMER VI ATT SPARA DIN INFORMATION?

Vi kommer att behålla din information i direktmarknadsföring tills du meddelar oss att du inte längre vill ha direktmarknadsföring från Fristads. Vid e-postmarknadsföring betraktar vi inte dig som en aktiv kund om du inte har öppnat ett e-postmeddelande under det gångna året och vi tar löpande bort inaktiva e-postadresser från vårt register.

KUNDTJÄNST OCH ADMINISTRATION

Varför använder vi din personliga information på kundtjänst?

Vi använder din personliga information för att hantera dina förfrågningar, lägga order, hantera produktrelaterade ärenden, supportärenden via e-post, chatt, telefon och sociala medier samt vid hantering av returer, reklamationer eller andra kundrelaterade frågeställningar. Vi behöver också kunna kontakta dig om det uppstår ett problem med din beställning.

Vilka slags personuppgifter hanterar vi på kundtjänst?

Vi behandlar all information du tillhandahåller, inklusive följande information

- Kontaktuppgifter såsom namn, adress, e-postadress och telefonnummer
- Betalningsinformation och betalningshistorik
- Kreditvärdighet
- Beställningsinformation
- Orderhistorik
- Storlekar och eventuella mått
- Anteckningar och eventuella åtgärder
- När och hur marknadskommunikation har inträffat, såsom klick till vår hemsida besök och evenemang
- All korrespondens som rör kundrelationen

Vilken rättslig grund för behandlingen av dina personuppgifter?

Vi behandlar dina personuppgifter för att tillvarata Fristads legitima intressen och kunna administrera och fullfölja dina köp och leveranser, ge leveransaviseringar via sms, e-post eller post, hantera eventuella returer samt hantera ditt användarkonto på våra webplattformar i syfte att ge dig en personlig upplevelse.

Hur länge kommer vi att behålla din information?

Vi kommer att behålla din information tills den inte längre krävs enligt lag eller till dess att du eventuellt ber oss att radera din data och detta i sin tur inte strider mot något.

TÄVLINGAR

Hur använder vi din personliga information i samband med att vi en tävling?

Vi kommer att behandla din information när du deltar i våra tävlingar. Din personliga information kommer att användas för att tillåta Fristads att kontakta deltagarna i tävlingar före, under och efter evenemanget, kontakta vinnare och dela ut priser.

Vilka slags personuppgifter hanterar vi i samband med tävlingar?

- Kontaktinformation som namn, adress, e-postadress, telefonnummer samt storlekar och ibland personnummer

- Information som lämnats i tävlingen

Vem kan använda din personliga information i samband med tävlingar?

Information till tredje part tillhandahålls endast för tillhandahållande av ovan nämnda tjänster; exempelvis transportföretag för att leverera ut priser och potentiella partners i tävlingen.

Vilken rättslig grund för behandlingen av dina personuppgifter i samband med tävling?

När du deltar i en tävling arrangerad av Fristads bygger vår behandling av din personliga information bygger på ditt samtycke i samband med att du deltar i tävlingen.Du har rätt att när som helst ta tillbaka ditt samtycke i samband med att du deltagit i en tävling.

Hur länge kommer vi att behålla din information?

Vi håller din information i marknadsföringsregistret tills du tar tillbaka ditt samtycke

UTVECKLING OCH FÖRBÄTTRING

Hur använder vi din personliga information i utvecklingsarbete?

Vi använder data för att utvärdera, utveckla och förbättra alla våra tjänster, produkter och system till våra kunder. Som ett resultat analyserar vi inte din information på en personlig nivå, utan all databehandling äger rum med anonymiserade persondata.

Detta inkluderar analys som gör att vi kan göra våra tjänster mer användarvänliga. Till exempel kan vi anpassa användargränssnittet så att informationsflödet förenklas. Vi kan också övergripande identifiera de mest använda digitala kanaler som våra kunder använder och genom det förbättra system.

Analysen används också för att förutsäga volymen av inköp, lager och planlägga leveranser och kapacitet. Utöver detta använder vi information för att kontinuerligt utveckla och förbättra vårt sortiment.

Vilka slags personuppgifter hanterar vi?

Om du har gett oss nedan information behandlar vi denna:

- Kontaktinformation som namn, adress, e-postadress och telefonnummer

- Kundnummer
- Beteendeinformation, t.ex. klick i webshop
- E-posthistorik

Om du har handlat från Fristads behandlar vi följande uppgifter

- Beställningshistorik
- Leveransinformation
- Betalningshistorik

Vi hanterar även följande personliga uppgifter relaterade till cookies

- Historik för klick på webbsiten
- Navigering och surfhistorik
- Dina handlingar i ditt marknadsföringsmaterial, till exempel klick, meddelandeöppningar

Vem använder din personliga information i utvecklingssyfte?

Vi använder webbplatsanalysföretag för att analysera våra kunders online beteende på en generell nivå. Sådana tjänster inkluderar till exempel Google Analytics, Google Tag Manager, Google Adwords, Hotjar, Facebook-spårningspixel. Genom att använda dessa tjänster kan vi förbättra din shoppingupplevelse och anpassa din kommunikation.

Vilken rättslig grund för behandlingen av dina personuppgifter i utvecklingssyfte?

Hantering av din personliga information för att utveckla och förbättra våra tjänster bygger på vårt legitima intresse.

Hur länge kommer vi att behålla din information?

Vi kommer att behålla din information till dess att du ber oss att radera dina data.

COOKIES

En cookie är en liten textfil som lagras på din dator eller mobilenhet och hämtas under senare besök. Genom att använda våra tjänster accepterar du också cookies.

Hur använder vi cookies?

Fristads webshop använder cookies bland annat för att hantera varukorgens innehåll. Har du cookies blockerade kan du därmed inte handla i webshopen då sin varukorg kommer att "glömma" sitt innehåll vid varje ny sidladdning. Vill du inte få cookies sparade och ändå handla kan du göra detta genom att öppna ett så kallat inkognitofönster i din webbläsare och därigenom genomföra sitt köp. Då raderas alla cookies automatiskt när webbläsaren stängs. Vi använder även cookies som statistikunderlag, till exempel för att se vilka artiklar samma besökare tittar på för att kunna erbjuda automatiska produktrekommendationer.

Utöver cookies i varukorgen används även sessionscookies för att komma ihåg din inloggning på mina sidor samt för inställningar så som språkval, land och om kunden är företagskund eller privatkund. På så sätt slipper du att göra samma val varje gång du besöker Fristads på webben. Pop-ups på sajten kan också använda cookies för att säkerställa att du endast visas popupen en enda gång.

Vi använder Google Analytics, Google Tag Manager och Adwords som också sätter cookies, syftet är att få en bild över hur våra besökare använder webbplatsen. Den här typen av cookies innehåller inte information som kan identifiera vem du är.

Social media-kopplingar så som gilla-knappar för Facebook and LinkedIn läser av om det finns cookies som satts vid tidigare besök på dessa sidor. Analystjänsten Hotjar sätter cookies för att vi ska kunna studera användandet av webbplatsen i syfte att optimera och förbättra kundupplevelsen. På webshopen finns också chattfunktionen Zendesk som sparar cookies för att ge dig en personlig service och i analyssyfte. När du fyller i ett formulär eller liknande på någon av Fristads webbplatser eller i sociala medier placeras en cookie genom vårt marknadsverktyg Apsis i syfte att ge dig en kundunik och personlig upplevelse och framtida kommunikation. Vi använder även tredje part tracking cookies i syfte att kunna visa dig relevanta annonser om Fristads produkter på andra webbplatser / i andra kanaler.

Vilka slags personuppgifter hanterar vi?

Vi kombinerar din cookiekod med den personliga information som vi har samlad om dig endast i de fall då sådan information har samlats in i våra system.

Vem kan använda din personliga information?

Information till tredje part tillhandahålls endast för tillhandahållande av ovannämnda tjänster. Vi använder ett analytiskt verktyg för att samla in statistik för att optimera vår webbplats och ge dig rätt marknadsföringsmaterial.

Vilken rättslig grund för behandlingen av dina personuppgifter?

Vi kombinerar endast din cookie med din personliga information om du är inloggad på ditt konto, abonnerar på nyhetsbrev eller om det baseras på den rättsliga grunden för att behandla personuppgifter i detta syfte på.

Hur länge kommer vi att behålla din information?

Fristads lagrar inte din personliga information i dina cookies. Med din webbläsare kan du enkelt ta bort cookies från din dator eller mobilenhet. Du hittar instruktioner om hur du använder och tar bort cookies från din webbläsare under "Hjälp". Du kan stänga av cookies eller välja att få information varje gång en ny cookie skickas till din dator eller mobil enhet.

OBS: Om du stänger av cookies kan du inte dra nytta av alla funktioner. Till exempel är tillägg av en produkt till en kundvagn i en webshop tekniskt beroende av funktionaliteten i cookies.

TJÄNSTER FÖR ATT SAMLA IN DATA

Vilka tjänster används för att samla in data?

Fristads använder ett olika tredjepartstjänster för datainsamlings som möjliggör drift, kommunikation och marknadsföring, så att kommunikation och innehåll kan anpassas till just dig. Nedan har vi listat de tjänster som är i bruk eller anslutna till Fristads.se och webshoppar. Du kan också läsa mer om vilken information som tjänsten samlar och lagrar.

Google Adwords

Adwords är Googles sökmarknadsverktyg som vi använder för att förbättra våra webbannonser. När du till exempel söker efter Fristads på Googles söktjänst ser du vår annons som tar dig till Fristads webshop när du klickar på den. I det här exemplet kommer din webbläsare att installera cookieinformation som följer din webbläsare tills du tar bort webbläsarens cookiehistorik. Informationen som denna cookie använder för kommer också att kopplas till Google Analytics-tjänsten vi använder för att spåra resultaten från olika marknadsföringsinsatser. Om du väljer att köpa någon produkt via denna typ av sökordsökning, kommer det också lämna ett spår i Google Analytics.

Google Analytics

Google Analytics mäter och analyserar aktivitet på vår hemsida och webshop fristads.com, till exempel inköp, besökta sidor och beteendehistorik. Google Analytics arbetar med en cookie för att spåra användaraktivitet. Vi använder Google Analytics för att förbättra våra kunders upplevelser och mäta resultaten av marknadsföringsinsatser. Dessa inkluderar sökmarknadsföringskampanjer, e-postkampanjer och kampanjer som skapats för externa webbtjänster, till exempel Google Adwords.

Besökare kan välja att ta bort Googles användning av cookies genom att gå till Googles annonsering “opt-out” via denna länken: http://www.google.com/privacy/ads.

Facebook / Instagram / Twitter / Youtube / Linkedin

Vi använder sociala medier för att skapa relation till existerande kunder och potentiella nya kunder. Sådana åtgärder kan vara kampanjer riktade mot en specifik målgrupp som vi tror kommer att vara intresserade av det erbjudande vi har. Varje tjänst använder sin egen spårningspixel installerad i källkoden i vår webbutik. Spårningspixeln kan beskrivas som ett litet program som följer användaren, till exempel från Facebook via en viss kampanj till de personer som kommer till vår hemsida. Denna typ av spårning hjälper oss att förstå våra kunder bättre och ge relevant innehåll i varje kanal.

En liknande spårningspixel används för att följa ekonomisk lönsamhet för dessa marknadsföringsåtgärder i dessa sociala medier. Med andra ord, med denna typ av spårningspixel, ser vi hur många handlade kunder etc. som faktiskt har blivit utfallet av en aktuell kampanj.

Hotjar

Hotjar är ett verktyg vi använder för att ta reda på vilka delar av våra webbplatser som är intressanta för de personer som besöker det. Hotjar tillåter oss att se värmekartor för olika sidor vilket ger en bild över vilka platser på sidan som är intressanta för användaren och inte. Dessutom ger Hotjar modelleringsvideor av användaraktivitet från de sidor vi vill spåra. Med den här informationen kan vi bygga bättre webbsidor för dig som kund: det vill säga du får se det du är intresserad av precis på rätt plats på sidan.

CRM

Dynamics 365 är det CRM-system där vi lagrar information om våra kunder - befintliga och nya potentiella kunder, till exempel företagsnamn och kontaktuppgifter samt inköpsinformation. Denna information används av vår försäljningsorganisation.

För en förbättrad användarupplevelse

Vi lär oss ständigt mer om våra kunder genom de ovan nämnda analytiska verktygen. Vårt mål är att alltid vara relevanta och vill därför också ge dig något av intresse för dig och din verksamhet, ditt yrke eller ditt beteende. Med denna information kan vi skräddarsy dina online shoppingbesök för att möta din förväntade användarupplevelse. Ett enkelt exempel är användningen av sådan information, till exempel kan ändra innehållet på webbsidan så att den passar din bransch: om du arbetar inom byggsektorn, kan du se en anpassad visning av kläder i webshopen istället för att behöva leta bland kläder för flera segment.

Att samla in data är avgörande för vår verksamhet, men du drar också nytta av det. Men det viktigaste för oss är att du kan lita på att vi hanterar dina personuppgifter seriöst och veta att vi bryr oss om din integritet och din säkerhet.

DATERING

Denna integritetspolicy uppdateras senast: 2018-09-12