

Allmänna villkor för användandet av FIX BOX

Dessa allmänna villkor ("Villkoren") gäller mellan Fix My Phone Sverige AB, org. nr. 16556963–6714/The Morad Group AB, org. Nr. 16556809-0202 ("FIX BOX") och Användare av Tjänsten.

1. ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

- 1.1 Fix My Phone Sverige AB:s tjänst ("FIX BOX") består i att kunden ("Användaren") beställer hem en specialtillverkat box och returpåse (en "FIX BOX") för att kunna skicka in sin telefon som Användaren önskar laga. Tjänsten påbörjas vid utskick av FIX BOX vilket innebär att Användaren har ett sista giltighetsdatum. Om Användaren väntar med att skicka in FIX BOX till ett senare tillfälle har Användaren tillgodo from första beställningsdag och fram till senast fjorton dagar (14 dagar) efter. Skickas inte mobilen in för reparation och FIX BOX, får Användaren en faktura på trehundra-trettionio (339) kronor för boxen och fraktagift.
- 1.2 Tjänsten består i att en Användare beställer hem FIX BOX (enligt definition nedan), med tillhörande material för att därefter via post kunna skicka sin trasiga mobil till Fix my Phone Sverige AB serviceverkstad, där den repareras av utbildade reparatörer. Reparationen kommer att ske med samma höga standard, kvalitet och professionalism som alltid erbjuds i våra fysiska butiker. Samma kvalitet erbjuds både till dig som privatpersoner och/eller företag.
- 1.3 Vid beställning av Tjänsten kan Användaren själv välja med vilket tidsintervall denne önskar nyttja Tjänsten. Vid beställning skickas FIX BOX ut till Användaren och exakt när Användaren väljer att laga sin mobil avgör Användaren själv, men senast inom 14 dagar from första beställningsdag.
- 1.4 Fix My Phone Sverige AB fakturerar Användaren när kostnaderna uppstår. I de fall Användaren önskar vänta med att skicka in sitt mobil har Användaren ett tidsspann tills mobilen skickas in eller tills FIX BOX sist giltighetsdatum passerats. För dem som väljer att nyttja FIX BOX faktureras Användaren för reparationen/reparationerna efter lagningen. I de fall Användare inte nyttjar FIX BOX inom sista giltighetsdatum, faktureras Användaren för kostnaden av boxen samt administrativa utgifter.
- 1.5 Om Fix My Phone hittar andra fel i mobilen än de som Användaren ursprungligen skickat in den för, kommer en reparatör kontakta Användaren innan övrig reparation sker, för godkännande. Reparatören tillsammans med Användaren gör en behovsanalys och därmed ger också prisförslag som godkännes innan lagningen.

2. FIX BOX

- 2.1** Det material som Fix My Phone Sverige AB tillhandahåller Användaren i samband med Tjänsten omfattar ett specialanpassad box, och förslutningsbar returpåse med porto. I boxen erhåller Användaren också instruktioner för användandet av ("FIX BOX"). Boxen är anpassad till mobilen som skickas in till Fix My Phone Sverige AB.
- 2.2** Om Användaren har förlorat något av det Fix My Phone Sverige AB:s tillhandahållna materialet ska detta anmälas via e-post till service@fixmyphone.se. Fix My Phone Sverige AB kommer då att tillhandahålla en ny FIX BOX med komplett uppsättning av material i enligt med de uppgifter som Användaren angav vid den ursprungliga beställningen. Fix My Phone Sverige AB äger rätt att fakturera en avgift om trehundra-trettionio (339) kronor för att tillhandahålla sådant nytt material.
- 2.3** Användaren ska alltid kontakta Fix My Phone Sverige per mail (service@fixmyphone.se) 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, tillhandahåller Fix My Phone Sverige AB en ny kostnadsfritt FIX BOX. Om sådan anmälan sker senare än inom angivna fjorton (14) dagar förbehåller sig Fix My Phone Sverige AB rätten att debitera en avgift om trehundra-trettionio (339) kronor för det nya materialet.
- 2.4** Fix My Phone åtar sig inte under några omständigheter 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.
- 2.5** Om Användare efter beställning av FIX BOX eller i samband med utskick av faktura inte mottagit sin FIX BOX eller om något av det tillhörande materialet saknas ska Användaren anmäla detta till Fix My Phone Sverige AB via e-post på service@fixmyphone.se senast inom fjorton (14) dagar efter genomförd beställning. Om sådan anmälan sker inom angivna fjorton (14) dagar skickas ett nytt FIX BOX utan extra kostnad. Om sådan anmälan sker senare än inom angivna fjorton (14) dagar äger Fix My Phone Sverige AB rätt att fakturera en avgift om trehundra-trettionio (339) kronor för att skicka ett nytt FIX BOX till Användaren.

3. ANVÄNDARENS ANSVAR OCH ÅTAGANDEN

- 3.1** Användare åtar sig att försända mobilen i enlighet med de instruktioner som tillhandahålls i samband med utskick av FIX BOX samt information som ges på www.fixmyphone.se
- 3.2** Det åligger Användaren att säkerställa att Fix My Phone har korrekt information om Användarens adress. Om Användare angivit felaktiga adressuppgifter vid beställning, har begärt eftersändning eller har flyttat och detta resulterar i att FIX BOX returneras till Fix My Phone Sverige AB förbehåller sig Fix My Phone Sverige AB rätten att fakturera en avgift om trehundra-trettionio (339) kronor för att skicka ut FIX BOX till Användaren igen. Detta gäller oavsett om det är fråga om Användarens första FIX BOX, eller ett extra utskick till Användaren.
- 3.3** Användare ska vid osäkerhet om hur paketering av mobilen ska ske kontakta Fix My Phone Sverige AB via e-post på service@fixmyphone.se varvid Fix My Phone Sverige AB kan ge skriftligt besked till Användaren senast nästkommande vardag. Sådant besked kan även innebära att Fix My Phone Sverige AB ger sitt medgivande till att paketering sker på annat vis än vad som finns angivet i punkt 1. ovan.
- 3.4** Användarens FIX BOX skickas oftast ut nästföljande vardag. Vid hög belastning kan Fix My Phone Sverige AB avvakta med att skicka ut nya beställningar i upp till 2 arbetsdagar. Om FIX BOX inte dyker upp inom 5 (fem) dagar ska Användaren meddela detta till Fix My Phone Sverige AB via mail på service@fixmyphone.se
- 3.5** Fix My Phone Sverige AB saknar möjlighet att känna till mobilets skick när de skickas in eller hur de behandlas av Användaren eller under frakten vid retur. Därav utgår ingen ersättning vid repor, vattenskada, eller andra skönhetsfläckar och skador som Användaren påstår har uppstått under transport eller hos Fix My Phone Sverige AB.
- 3.6** Böjda mobiler (ex äldre iPhone modeller) rätas ut till den mån det går, för att kunna placera skärmen ordentligt. Detta kan resultera i att i limningen av skärmen i framtiden släpper om Användaren inte väljer att laga baksidan också. Väljer användare att inte laga baksidan också vid böjd baksida, ansvarar Fix my Phone Sverige AB ej eller ersätter inte Användaren för skador på mobilen som uppkommer genom försök till reparation

4. FIX MY PHONE SVERIGE AB:S ÅTAGANDEN

- 4.1** Fix My Phone Sverige AB ska tillhandahålla transportmaterial samt vid senare valfritt tillfälle en professionell reparation för privatpersoner och företagskunder samt sälja produkter av hög kvalitet.
- 4.2** Fix My Phone Sverige AB ska säkerställa att Användare tillhandahålls FIX BOX och tillhörande material och retursedel enligt det antal som angavs vid ursprungsbeställningen.
- 4.3** Fix My Phone Sverige AB ska sedvanligen returnera Användares mobilen inom fem (5) arbetsdagar från det att Fix My Phone Sverige AB mottagit mobilen. Fix My Phone Sverige AB förbehåller sig dock rätten att det i undantagsfall kan ta längre tid vid högt tryck eller i de fall vi behöver beställa in rätt skärm eller komponent till mobilen. Fix My Phone Sverige AB målsättning är att det aldrig ska ta längre tid än tio (10) arbetsdagar från det att mobilen mottagits till dess att de returneras till Användaren.
- 4.4** Fix My Phone Sverige AB ansvarar inte för förseningar som ligger utanför Fix My Phone Sverige AB:s kontroll. Sådana förseningar kan exempelvis förledas av, men begränsas inte till, Postens hantering av FIX BOX. 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). Fix My Phone Sverige AB ersätter eller kompenserar inte Användaren för någon försening i postgången då sådant kan inträffa.
- 4.5** Fix My Phone Sverige AB ansvarar inte för om Posten/brevbäraren, av vilken anledning det än må vara, väljer att inte leverera FIX BOX i Användares brevlåda utan i stället aviserar för uthämtning vilket ligger utanför Fix My Phone Sverige AB:s kontroll. I den händelse att Användare inte hämtar ut sin FIX BOX, varpå detta returneras till Fix My Phone Sverige AB, äger Fix My Phone Sverige AB rätt att fakturera Användare med en ny kostnad om trehundra-trettionio (339) kronor för att skicka FIX BOX till Användaren igen

5. FIX MY PHONE SVERIGE AB OCH REPARATION AV MOBILER

- 5.1 Fix My Phone Sverige AB reparationsverkstad/er tillhandahåller reparationer av professionell karaktär och har gjort detta sedan 2013. Det innebär att vi reparerar mobiler på ett sådant sätt att mobilen till största möjliga mån repareras till dess ursprungliga form. Alla metoder och komponenter som används för reparation har noggrant valts ut och görs av erfarna, utbildade och kvalificerade tekniker. Resultatet kan variera från mobil till mobil beroende på underhåller och ursprungsläget på telefonen. Fix My Phone Sverige AB förbehåller sig rätten att själva bedöma hur mobilen skall repareras om teknikern inte får kontakt med Användaren inom rimlig tid. Endast de reparationer som krävs för att mobilen skall vara användbar kommer att repareras av teknikern, för att mobilen skall kunna returneras på bästa sätt. I de fall då Användaren skickat med information och specificerat önskemål kommer dessa reparerar i enlighet med Användarens information och Fix My Phone Sverige AB standard.
- 5.2 Fix My Phone Sverige AB erbjuder 3 månaders funktionsgaranti på utbytta delar samt arbete. Garantin gäller inte om felet uppstår genom handhavandefel från Användarens sida, t.ex. tapp-, fukt-, damm-, klämskada eller böjd ram på enheten. (Fix My Phone deformerar böjda ramar vid reparation, kontrollera ramen innan betalning. Om ramens skick är dålig, då rekommenderas Användaren att byta ram på enheten)
- 5.3 Garantin gäller ej om mobilen inte går att testa vid tidpunkten enheten lämnas in till oss, till följd av urladdat batteri, touch-fel på enhetens skärm eller om enheten är "död".
- 5.4 All data är i regel kvar på enheten efter en reparation men Fix My Phone Sverige AB tar inget ansvar för förlorad data. Vi rekommenderar att Användaren innan inskickad FIX BOX till oss, säkerhetskopierar mobilen.
- 5.5 Fix My Phone Sverige AB ansvarar inte för program- och mjukvara-fel. Det är emellanåt lämpligt att fabriksåterställa enheten efter en reparation, ett batteribyte eller skärmbYTE.
- 5.6 Vid en skärmskada/tappskada och i händelse av att en Användaren ber Fix My Phone Sverige AB reparera en Apple-enhet kan, enheten innan eller under reparationen generera en "Error 53"

(touch-id problem). Användaren är medveten om och samtycker till att Fix My Phone Sverige AB inte tar ansvar och ger ingen garanti i händelsen av förekomst av en "Error 53".

5.7 Problem med hemknappen. Vi har upptäckt att iPhone 6/6S/7/8 samt alla Plus-modeller kan få problem med hemknappen efter att den blivit tappad. Du har kanske inte upptäckt det ännu, men efter att ha demonterat skärmen och tagit bort alla skruvar, för att sen sätta tillbaka dem, fungerar ibland inte sensorn och elektroniken bakom hemknappen som det skall. Det beror på att den kan ha delat på sig vid fysisk påverkan och när vi avlägsnar skruvarna blir skadorna synliga. Vi kanske inte kan lösa detta problem, det kan endast Apple auktoriserade verkstäder göra.

5.8 Baserat på statistiken är risken för att detta problem har uppstått är ca 1-2 enheter på tusen enheter. Om hemknappen på din iPhone har blivit påverkad, fungerar inte hemknappens funktionalitet efter ett skärmbbyte, touch-ID-funktionen slutar att fungera och telefonen kan bli varm. Observera att Fix My Phone Sverige AB inte tar ansvar för att åtgärda detta problem eftersom vi vet att vi inte var upphov till skadan. Problemet är relaterat till iPhone 6/6S/7/8. I sådana fall monterar vi tillbaka den ursprungliga skärmen och hänvisar Användaren till Apple auktoriserad verkstad. Priset hos en Apple auktoriserad verkstad matchar ej våra priser. Fix My Phone Sverige AB står inte för mellanskillnaden i pris. Vi tar inte ut någon kostnad av Användaren för arbetet.

5.9 Fix My Phone har ej ansvar om en utbytt eller reparerad del i telefonen slutar fungera till följd av uppdatering av telefonens mjukvara.

5.10 Garanti lämnas ej på reparationer av vattenskadade enheter.

5.11 Fix My Phone står ej för kostnader för förlorad inkomst på grund av felaktigheter

5.12 Reparationen kan bryta tillverkargarantin på din enhet.

5.13 För enheter som är vattentäta garanteras inte vattentätheten efter reparationen.

5.14 Reservdelar som inte är original kan komma att användas vid reparationen.

- 5.15** En serviceavgift på 399 kronor tas ut då inte telefonen går att laga. En serviceavgift på 399 kronor tas ut om felet inte omfattas av garantin, till exempel handhavandefel, programfel eller fuktskador.
- 5.16** Fix My Phone Sverige AB erbjuder gratis felsökning om Användaren accepterar kostnadsförslaget. Avböjs kostnadsförslaget och Användaren vill att vi skicka tillbaka mobilen efter en undersökning så debiteras Användaren 399 kronor ink moms. Om Användaren istället väljer att skrota enheten hos Fix My Phone Sverige AB, så erläggs ingen avgift för undersökningen.
- 5.17** Om Användaren och teknikern inte kan enas om ett fel ska räknas som en garantireparation eller inte kan Användaren vända sig till service@fixmyphone.se för en andra bedömning.
- 5.18** Vid beställning tillkommer en hanteringsavgift om 49 sek.

6. RETUR AV FEL FÖREMÅL

- 6.1** Om Användare vid retur av föremål från Fix My Phone Sverige AB av någon anledning skulle återfå fel mobil eller reparation ska Användaren omedelbart kontakta Fix My Phone Sverige AB via e-post på service@fixmyphone.se.
- 6.2** De felaktiga föremålen ska utan dröjsmål, men senast inom tio (10) arbetsdagar returneras till Fix My Phone Sverige AB genom REK-försändelse. Fix My Phone Sverige AB.
- 6.3** Om Användaren inte returnerar sådana felaktigt utskickade föremål senast inom fem (5) arbetsdagar efter det att kontakt etablerats mellan Fix My Phone Sverige AB och Användaren och ett nytt FIX BOX har skickats till Användaren äger Fix My Phone Sverige AB rätt att debitera Användaren med belopp motsvarande nyanskaffningsvärde för föremålen för att ersätta den Användare vars föremål Användaren mottagit.
- 6.4** Om Användare på detta vis mottar fel föremål och agerar i enlighet med ovan punkter åtar sig Fix My Phone Sverige 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.

7. PRISER

- 7.1** De priser som gäller för Användare är de som framgår av vid var tid gällande prislista på www.fixmyphone.se. Det pris som Användare betalar vid ett andra tillfället kan därmed skilja sig från det pris som gällde vid det första tillfället.
- 7.2** Fix My Phone Sverige AB har ett antal rabattkoder som används av olika aktörer och sajter. Detta står helt utanför Fix My Phone Sverige AB kontroll varför ev. missförstånd, vilseledande marknadsföring och liknade skall riktas mot sådan aktör och ej Fix My Phone Sverige AB. Detsamma gäller även för rabattkoder som är felaktiga eller slutat gälla. Exempelvis finns det många sajter som "jagar rätt" på rabattkoder för att presentera dessa på sina egna rabattthemsidor. Vad som skrivs och vilken information de tillhandahåller där ska Fix My Phone Sverige AB ej hållas ansvarig för.
- 7.3** Om Användare väljer att ångra beställningen och Fix My Phone Sverige AB hunnit skicka material till Användare, äger Fix My Phone Sverige AB rätt att fakturera Användaren för de kostnader för förstört material som ej går att återanvända. Om Användaren inte själv bekostar returen av utskickat material äger Fix My Phone Sverige AB rätt till att ta betalt för materialet med trehundraertionio (339) kronor. Om användaren själv bekostar returen faktureras Användaren enbart för det material som inte går att återanvända med tvåhundrafyrtionio (249) kronor. Om Användaren returnerar FIX BOX så att Fix My Phone Sverige AB får stå för returkostnaden faktureras Användaren trehundraertionio (339). Returen ska då göras utan att tilläggsförsäkringen REK (rekommenderad post) nyttjas varför FIX BOX annars även fakturerar Användaren extrakostnaden för REK - försäkringen. Retur av tomt outnyttjat FIX BOX ska ske snarast och senast inom 14 arbetsdagar från det att Användaren mottagit försändelsen. I annat fall utgår betalning så som om Användaren inte har för avsikt att returnera FIX BOX. Vid ett ångrat produktköp ska Användaren på samma vis bekosta returen av produkten samt ev. förstört/redan förbrukat förpackningsembalage.

8. BETALNING OCH FAKTURA

- 8.1** Fix My Phone Sverige AB äger rätt att skicka faktura via e-post till Användare när beställning av Tjänsten har genomförts och reparationen av mobilen är genomförd, eller vid tidigare tidpunkt om Användare har utnyttjat tjänsten innan den har passerat. 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.
- 8.2** Betalningsvillkor för faktura är 14 dagar. Fakturan går att förlänga via Qliro mot en tilläggskostnad. Vänligen besök qliro.com för mer information.
- 8.3** Fix My Phone Sverige 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 Fix My Phone Sverige AB eller tredje part som övertagit rätten till fakturan rätt att överlåta fakturan till inkassobolag som därefter övertar ärendet för vidare handläggning och hantering.
- 8.4** Om Användare inte betalar faktura i enlighet med betalningsvillkoren och påminnelse därmed skickas tillkommer en påminnelseavgift i enlighet med vid var tid gällande lag om ersättning för inkassokostnader m.m. Avgift och ränta tillkommer även om Användare fortsatt underlåter att erlägga betalning och ytterligare påminnelse eller vidare betalningsföreläggande påbörjas.
- 8.5** När Användare öppnar det e-postutskick innehållande fakturan så anses Användaren tagit emot fakturan. Om e-postutskicket däremot inte öppnas så skickar Fix My Phone Sverige AB fakturapartner ut fakturan via vanlig post 2 dagar efter det att e-postfakturan inte har öppnats. I detta fall utgår en faktureringsavgift vilken framgår av prissidan.
- 8.6** Om Användare väljer att skicka föremålen såsom REK innebär det att en del av försändelsen är försäkrad av PostNord. Fix My Phone Sverige AB rekommenderar att man som Användare alltid skickar med REK-inrikes. Via REK kommer PostNord utöver detta att ersätta eventuell överskjutande del upp till maximalt femtontusen (15 000) kronor per FIX BOX till användaren, i de fall FIX BOX slarvas bort av PostNord.

- 8.7** Fix My Phone Sverige AB returnerar försändelsen enligt samma val (försäkrat eller oförsäkrat) som FIX BOX anländer till Fix My Phone Sverige AB av användaren.
- 8.8** En REK försäkring innebär att föremål som förloras under transport eller hos Fix My Phone Sverige AB:s reparationsverkstad ersätts till nyanskaffningspris såvitt Användare kan uppvisa giltiga inköpskvitton samt postens inlämningskvitto samt att vikten på REK -kvittot stämmer överens med den förlorade mobils vikt. Om videoövervakningsfilm saknas vid förlust vid leverans in till Fix My Phone Sverige AB. Fix My Phone Sverige AB äger rätt att avgöra om kontantutbetalning ska ske eller om Användare ska ersättas med likartat föremål motsvarande återanskaffningsvärdet för förlorade föremål. Vid bedömning av en situation då ett föremål förkommit tillämpar Fix My Phone Sverige AB samma regler som Posten vilket innebär att föremålet eftersöks i enlighet med Postens vid var tid gällande villkor och först efter att eftersökning har skett under tid som där anges kommer Fix My Phone Sverige AB att ersätta Användare för det förkomna föremålet.
- 8.9** I det fall Användarens FIX BOX skickas in och returneras med oförsäkrad transport (ej REK) saknar Fix My Phone Sverige AB möjlighet till att spåra försändelsen noggrant för att därmed kunna avgöra om FIX BOX verkligen har skickats in eller mottagits vid retur efter en påstådd förlust. Detta gör att vi ej heller lämnar någon ersättning för vare sig de påstått förlorade föremålen eller för kostnaden för reparationen. Användaren får en mer noggrann spårning och försäkring vid Rek-Inrikes av postnord.

9 GARANTIÅTAGANDE OCH REKLAMATION

- 9.1** Fix My Phone Sverige AB tillhandahåller en garanti för att Användaren ska vara nöjd med tillhandahållen Tjänst eller köp av produkt. Denna garanti innebär att den Tjänst som tillhandahålls ska genomföras på ett fackmannamässigt och professionellt sätt. Garantin gäller på reparationen och inte övriga delar på mobilen. Garantin gäller på reparationen eller produkten/enheten som bytts ut och inte på skador som är självförvållat av Användaren eller av Postnord, garantin gäller inte på batteri, tappskador, vattenskador, fuktskador, damm, smuts, repor, sprickor och annat som ligger utanför Fix My Phone Sverige AB:s ansvar.
- 9.2** Den garanti som Fix My Phone Sverige AB tillhandahåller innebär att Användare äger rätt att kostnadsfritt återsända aktuella föremål varpå Fix My Phone Sverige AB gör om arbetet.
- 9.3** Ovanstående garanti omfattar ej självvållande skador av Användaren. Garantin skall meddelas inom ramen på 3 månader (90 dagar) efter reparationen och skall meddelas Fix My Phone Sverige AB per mail service@fixmyphone.se. Fix My Phone Sverige AB äger rätt att neka reparationen om Fix My Phone Sverige AB anser att reparationen inte faller inom garantin. Fix My Phone Sverige AB förbehåller sig rätten att inte lämna någon annan ersättning än krediterad kostnad för nyttjad Tjänst.
- 9.4** Om Användare är missnöjd med kvaliteten på reparationen eller en produkt ska detta anmälas skriftligen via e-post till service@fixmyphone.se. Denna anmälan ska innehålla uppgifter om på vilket sätt Användaren är missnöjd samt med minst en bifogad bild per föremål som påvisar den brist som föranleder Användarens missnöje.
- 9.5** Eventuell tvist angående kvalitet på utförd reparation förbehåller sig Fix My Phone Sverige AB rätten att anlita en utomstående sakkunnig för att bedöma om tillhandahållen reparation överensstämmer med fackmannamässigt och professionellt utförande i enlighet med hur andra professionella reparatörer skulle genomfört reparationen. Om denne sakkunnige finner att utförd Tjänst uppfyller dessa krav skall Användaren stå för kostnaderna enligt gällande priser och avtal som om de aktuella föremålen varit inskickade såsom ett extrainskick.
- 9.6** Denna garantiförpliktelse ska åberopas senast inom tre (3) månader av Användare som är privatperson.

