Returvillkor för YIVO SureFit 365™

365 dagar att anmäla en retur. Även för företagsköp.

YIVO SureFit 365™ är ett kompletterande, kostnadsfritt returprogram för produkter som köpts direkt från YIVO. Det ersätter inte lagstadgad ångerrätt, rättigheter vid felaktiga varor eller en kommersiell garanti. Det innebär inte att en produkt kan användas normalt i 365 dagar och sedan returneras utan villkor.

Programmet gäller från: 9 september 2026
Dokumentversion: 1.2 | 15.10.2026
Köparens tidsfrist: 365 dagar från mottagandet av produkten som returneras.

Programmets startdatum är inte ett gemensamt startdatum för alla köpares returfrist. Vi räknar inte från fakturadatum, beställningsdatum eller avsändningsdatum. Senare förtydliganden av dessa villkor begränsar inte rättigheter eller förmånligare utfästelser som lämnades vid köpet.

1. Programansvarig och kontaktuppgifter

Programansvarig och säljare är **YIVO Sebastian Zając**, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska, skatteregistreringsnummer (NIP): 642-315-75-74, företagsregistreringsnummer (REGON): 383257067, nedan kallad ”YIVO”.

Vi tar emot returanmälningar via **zwroty@yivo.pl**, skriftligen till vår företagsadress och genom det tillgängliga returförfarandet på den plattform där köpet gjordes. Valet av en metod utesluter inte andra tillåtna sätt att lämna meddelande. Du behöver inte enbart använda YIVO:s formulär. Vi avvisar inte ett giltigt meddelande som skickats till en annan kontaktadress som YIVO tillhandahållit enbart på grund av att en annan adress användes.

Adress för retur av produkter:
YIVO Sebastian Zając
ul. Zofii Nałkowskiej 16E
41-700 Ruda Śląska
Polska

2. Köpare och köp som omfattas av SureFit 365™

1. Konsumenter och företagsköpare, inklusive enskilda näringsidkare och bolag, får använda programmet. En faktura ställd till ett företag utesluter inte i sig en retur.
2. Programmet omfattar produkter av varumärket YIVO som köpts direkt från YIVO, även via försäljningsplattformar. Kontrollera på plattformen att säljaren i beställningen är YIVO Sebastian Zając. Att varumärket YIVO finns på en produkt eller i en annonstitel innebär inte i sig att YIVO var säljaren.
3. Köp från fristående säljare omfattas inte automatiskt. I sådana fall bedöms rättigheter gentemot säljaren och eventuell kommersiell garanti separat.
4. Vi kräver varken betalt medlemskap, produktregistrering eller ett skäl till returen.
5. Du får returnera hela köpet eller utvalda produkter eller antal enheter. Om köpet var ett enda odelbart set omfattar en retur enligt programmet hela setet. Detta begränsar inte lagstadgade rättigheter vid bristande avtalsenlighet hos enskilda komponenter.

3. Lagstadgade rättigheter gäller oberoende av programmet

1. Vid distansköp av varor har en konsument i allmänhet 14 dagar på sig att frånträda avtalet utan att ange skäl, med förbehåll för lagstadgade undantag. Särskilda bestämmelser kan föreskriva andra eller förlängda tidsfrister.
2. Relevanta lagstadgade rättigheter gäller även en fysisk person som köper direkt för sin näringsverksamhet, när avtalet inte har yrkesmässig karaktär för personen i den mening som avses i artikel 7aa i den polska lagen om konsumenträttigheter. En momsfaktura tar inte i sig bort detta skydd.
3. Villkoren för detta kompletterande program, inklusive krav på produktens skick, begränsar inte den lagstadgade ångerrätten. Om en lagstadgad rättighet fortfarande gäller följer vi lagens regler även om mer än 14 dagar har gått sedan mottagandet.
4. Vid lagstadgad ångerrätt innebär avsaknad av originalförpackning eller användning av produkten inte automatiskt att ångerrätten går förlorad. Faktisk värdeminskning orsakad av hantering utöver vad som är nödvändigt för att fastställa produktens egenskaper och funktion kan beaktas enligt artikel 34(4) i den polska lagen om konsumenträttigheter. Detta gäller inte om YIVO inte har lämnat den information om ångerrätt som krävs enligt lag. Närmare regler finns i avsnitt 9a. Undantaget för vissa förseglade produkter i avsnitt 6 gäller separat.
5. När den lagstadgade ångerfristen har löpt ut grundar sig möjligheten att returnera fram till dag 365 på SureFit 365™ och omfattas av programmets villkor. För ett företag utan lagstadgad ångerrätt kan programmet ge en grund för retur från dagen då produkten tas emot.

4. Så räknas de 365 dagarna

1. Du har 365 kalenderdagar på dig att anmäla en SureFit 365™-retur från det att produkten tas emot av dig eller en person du utser, som inte är transportören. Mottagningsdagen räknas inte med; den första dagen är följande dag. Vi fastställer inte automatiskt datumet utifrån leveransstatus, en faktura eller enbart att ett paket placerats på ett utlämningsställe innan köparen eller den utsedda personen hämtar det.
2. För produkter som levereras separat löper programmets frist från mottagandet av den specifika produkt som returneras. Vid lagstadgad ångerrätt tillämpar vi lagens regler om startdatum, inklusive dem som avser den sista varan, delleveransen eller komponenten.
3. För att hålla programmets tidsfrist räcker det att skicka en otvetydig returanmälan innan fristen löper ut. Du behöver inte få YIVO:s godkännande eller leverera paketet till lagret inom den tiden.
4. Produkten ska skickas tillbaka inom de följande 14 dagarna efter anmälan. Fristen för avsändning är uppfylld om paketet skickas innan den löper ut.
5. Om en frist infaller på en lördag eller allmän helgdag tillåter vi åtgärden nästa dag som varken är lördag eller allmän helgdag. Förmånligare tvingande lagregler påverkas inte.

5. Produktens skick vid frivillig retur

Följande krav gäller returer enligt det kompletterande programmet; de begränsar inte den lagstadgade ångerrätten.

1. För att få tillbaka hela produktpriset enligt programmet ska produkten returneras komplett, utan skador som uppstått efter leveransen och utan användningsspår utöver nödvändig undersökning. Vi belastar inte köparen för fel eller bristande avtalsenlighet som YIVO ansvarar för.
2. Nödvändig kontroll av egenskaper och passform är tillåten. Följ alltid instruktioner och säkerhetsregler. En tillåten undersökning motiverar inte i sig minskad återbetalning.

3. Mindre förändringar i skick, smuts eller saknade delar innebär inte nödvändigtvis att en retur enligt programmet automatiskt nekas. Om produkten fortfarande omfattas accepterar vi returen; endast faktisk värdeminskning orsakad av hantering utöver tillåten undersökning kan eventuellt beaktas enligt avsnitt 9a.
4. Programmet är inte en årslång period av normal produktanvändning. Det omfattar inte retur av fungerande produkter efter normal användning, såsom filter som använts för rengöring, knivar som använts för rakning eller gräsklippning, eller delar som köparen ändrat permanent. Möjligheten till minskad återbetalning tar inte bort dessa gränser. En sådan produkt kan accepteras utanför programmet genom en individuell överenskommelse med YIVO som anger villkoren för avräkningen och dokumenteras, exempelvis via e-post. En sådan överenskommelse får inte krävas i stället för att respektera en tillämplig lagstadgad rättighet.
5. Kontrollera modellbeteckning, mått och instruktioner innan ett oåterkalleligt steg, exempelvis att fästa en del med ett självhäftande skikt för engångsbruk. Inte alla delar kan provas utan att deras skick påverkas. Enbart montering visar dock inte automatiskt otillåten användning: åtgärdens karaktär och den specifika produkten är avgörande.
6. Originalförpackningen underlättar säker retur och produktidentifiering, men är i allmänhet inget returvillkor. Vi tar inte ut någon automatisk avgift för öppnad eller saknad vanlig förpackning. Den särskilda betydelsen av förseglingar på vissa produkter förklaras i avsnitt 6.
7. Saknad förpackning, normal användning eller oförmåga att uppfylla det frivilliga programmets villkor tar inte bort rättigheter vid felaktiga varor. En reklamation bedöms enligt sin tillämpliga lagstadgade grund eller kommersiella garanti.

6. Produkter förseglade av hälso- eller hygienskäl

1. Det lagstadgade undantaget från ångerrätten kan gälla en produkt om **alla** följande villkor är uppfyllda:
   - den levererades i förseglad förpackning;
   - förpackningen öppnades efter leveransen;
   - efter öppnandet är produkten olämplig för retur av hälsoskydds- eller hygienskäl enligt artikel 38(1)(5) i den polska lagen om konsumenträttigheter.
2. Vi tillämpar samma undantag i det frivilliga SureFit 365™-programmet. Vi behandlar dock inte automatiskt varje del till rakapparater eller hörlurar som undantagen från retur.
3. Dessa villkor kan exempelvis avse vissa öronproppar och öroninsatser samt rakhuvuden, skär och skärblad. Den specifika produktens egenskaper, dess faktiska försegling och hälso- eller hygienskälen är avgörande i varje fall.
4. Att enbart öppna transportkartongen innebär inte att produktens förseglade förpackning öppnas. Om produkten inte var korrekt förseglad vid leveransen eller förseglingen redan var skadad, motiverar enbart en hänvisning till produktkategorin inte att detta lagstadgade undantag tillämpas.
5. Produkter med obruten försegling kan returneras enligt övriga regler som gäller för den relevanta returtypen. Bryt inte en försegling enbart för att ta bilder till en anmälan.
6. **Hygienundantaget utesluter inte rättigheter vid en felaktig produkt eller en produkt som inte stämmer överens med avtalet.** Vi bedömer en sådan reklamation oberoende av SureFit 365™.

7. Så anmäler och skickar du en retur

1. Skicka en otvetydig returanmälan till **zwroty@yivo.pl**, använd plattformens tillgängliga förfarande eller lämna meddelandet skriftligen. Du behöver inte hänvisa till någon viss bestämmelse eller separat välja rättslig grund.

2. För att underlätta identifieringen av köpet anger du namn eller företagsnamn, kontaktuppgifter och ordernummer eller annan information som gör det möjligt att hitta transaktionen. Ange produkten som returneras och antalet enheter. SKU eller EAN kan hjälpa men ersätter eller begränsar inte andra sätt att identifiera köpet.
3. Vi kräver inte originalkvitto, RMA-nummer, förklaring av beslutet eller att enbart vårt formulär används. Orderbekräftelse, faktura, köphistorik eller annan lämplig dokumentation kan bekräfta transaktionen.
4. Skydda produkten mot transportskador och skicka den till returadressen i avsnitt 1. Säkra vassa delar enligt instruktioner och varningar så att personer som hanterar paketet inte skadas.
5. Spara bevis på avsändningen. Du behöver inte vänta på YIVO:s svar för att giltigt utöva en lagstadgad ångerrätt.
6. Returer skickade mot postförskott tas inte emot utan förhandsöverenskommelse. Även försändelser till platser som kräver personlig hämtning av YIVO kräver förhandsöverenskommelse. Plattformens tillgängliga och överenskomna returmetoder behålls.
7. Om du använder webbplatsens meddelandegenerator eller en knapp som öppnar ditt e-postprogram ska du kontrollera den förberedda texten och själv skicka e-postmeddelandet. Att fylla i fält, kopiera text eller öppna ett e-postprogram skickar ingen anmälan till YIVO och uppfyller inte tidsfristen. Generatorn är ett hjälpmedel, inte det enda sättet att anmäla.
8. Vi kräver inte marknadsföringssamtycke, bilder, originalkvitto eller bankkontonummer enbart för att anmäla en retur. Om uppgifter som behövs för att identifiera köpet eller hantera återbetalningen saknas kontaktar vi dig.

8. Vem betalar returfrakten

1. Enligt det frivilliga programmet betalar köparen de direkta kostnaderna för att skicka tillbaka produkten, om inte YIVO eller de plattformsvillkor som gäller för köpet har erbjudit kostnadsfri retur eller en annan förmånligare regel.
2. Vid lagstadgad ångerrätt betalar köparen direkta returkostnader endast inom lagens gränser, särskilt under förutsättning att korrekt förhandsinformation om denna skyldighet har lämnats. Saknad information kan inte avhjälpas genom att debitera kunden enligt senare publicerade villkor.
3. Dessa regler överför inte kostnader till kunden som YIVO ansvarar för vid en befogad reklamation av felaktiga varor. Kostnader för reklamationshantering bestäms enligt tillämplig lag och eventuella förmånligare kommersiella garantivillkor.

9. Vad vi återbetalar och när

1. Med förbehåll för kampanjberäkningen i punkt 9b: Vid retur enligt det frivilliga programmet återbetalar vi det faktiskt betalda priset för den returnerade produkten med hänsyn till den rabatt som hänförts till den och eventuell motiverad minskning enligt avsnitt 9a. Enligt detta förfarande återbetalar vi inte beställningens ursprungliga leveranskostnad, om inte förmånligare villkor erbjöds vid köpet.
2. Vid lagstadgad ångerrätt återbetalar vi i den utsträckning lagen kräver, inklusive den ursprungliga leveranskostnad som ska återbetalas. Om ett dyrare leveransalternativ än YIVO:s billigaste vanliga leveranssätt valdes begränsas ersättningen för leveransen enligt lag. Vid delvis frånträdande beaktar vi dess omfattning och leveranskostnader som kan hänföras till den behållna delen av beställningen; vi tillämpar inte en automatisk regel om att ”leverans aldrig återbetalas”.
3. Vi tar inte ut någon hanteringsavgift eller avgift enbart för att ta emot en retur. Återbetalningen för produkten får bara minskas enligt avsnitt 9a och 9b. Vi tillämpar inte ett fast procentavdrag för öppnad förpackning, returanmälan eller enbart tidens gång.

4. Vi återbetalar utan onödigt dröjsmål, senast 14 dagar efter att vi tagit emot en giltig anmälan. Om vi inte har erbjudit oss att själva hämta produkten får vi hålla inne betalningen tills vi fått produkten eller bevis på att den skickats tillbaka, beroende på vad som inträffar först. Enligt det frivilliga programmet gäller återbetalningsskyldigheten returer som uppfyller dess villkor.
5. Vi använder samma betalningssätt för återbetalningen, om inte köparen uttryckligen samtycker till ett annat sätt utan extra kostnader. Vid betalning mot postförskott kommer vi överens om återbetalningssättet, exempelvis överföring till ett angivet konto. Vi ersätter inte återbetalning av pengar med ett obligatoriskt tillgodokvitto.
6. Vid företagsköp utfärdar vi de korrigeringshandlingar som krävs. Bokföringsrutiner upphäver inte skyldigheten att hålla återbetalningsfristen.
7. Om villkoren för det frivilliga programmet inte är uppfyllda anger vi skäl som avser den specifika produkten och kommer överens om vad som ska hända med den därefter. Detta innebär inte att vi vägrar pröva en separat reklamation av felaktiga varor.

9a. Produktens värdeminskning och återbetalningsbeloppet

1. **En använd, ofullständig, smutsig eller skadad produkt kan vara mindre värd än vid leveransen. Det innebär dock inte ett automatiskt avdrag.** Orsaken till och den faktiska omfattningen av värdeminskningen är avgörande, inte enbart att förpackningen öppnats eller produkten skickats tillbaka.
2. **Vid lagstadgad ångerrätt** får en minskning endast avse värdeminskning till följd av hantering utöver vad som är nödvändigt för att fastställa produktens egenskaper och funktion. Vanlig tillåten undersökning debiteras inte. Vi tillämpar artikel 34(4) i den polska lagen om konsumenträttigheter, inklusive undantaget från detta ansvar om köparen inte har fått den information om ångerrätt som krävs. Detta gäller även berättigade företagsköpare som skyddas enligt artikel 7aa. Användning utöver tillåten undersökning motiverar inte i sig att ett giltigt lagstadgat frånträdande nekas.
3. **Vid frivilliga returer** bedöms värdeminskning enligt dessa SureFit 365™-villkor, inte genom att automatiskt utsträcka lagregler till 365 dagar och alla företag. Minskning är möjlig för en produkt som accepterats enligt avsnitt 5. Detta utvidgar inte programmet till villkorslösa returer efter normal användning och ersätter inte bedömningen av hygienundantaget.
4. Varje minskning fastställs individuellt och proportionerligt utifrån dokumenterad värdeminskning av orsaker som kan hänföras till köparen. Vi beaktar skicket vid leveransen, den returnerade produktens faktiska skick, fullständighet, den realistiska möjligheten att återställa skicket och dess kvarvarande värde. Beloppet får inte överstiga den faktiska värdeminskningen eller det pris som betalats för produkten.
5. Vi belastar inte köparen för fel eller bristande avtalsenlighet som YIVO ansvarar för, eller för en värdeskillnad som enbart beror på prisförändringar eller tidens gång. Att en produkt inte kan säljas vidare som ny innebär inte automatiskt att hela värdet gått förlorat. Eventuella motiverade återställningskostnader kan bidra till bedömningen av förlusten; vi räknar inte samma förlust två gånger, exempelvis först som rengöringskostnad och sedan som smuts som redan tagits bort.
6. Vid avräkningen lämnar vi information på ett varaktigt medium, såsom e-post, om det konstaterade skicket, grunden och beräkningsmetoden samt det specifika minskningsbeloppet. På begäran lämnar vi underlag, såsom bilder eller en undersökningsbeskrivning. Köparen kan invända mot bedömningen genom att svara eller kontakta YIVO.
7. Vi kräver inte förhandssamtycke till godtyckliga avdrag, tillämpar inte en automatisk procentuell straffavgift och gör inte betalning i tid av det ostridiga beloppet beroende av att köparen godtar vår bedömning. Produktundersökning ger ingen extra återbetalningstid och förlänger inte rätten att hålla inne betalningen utöver avsnitt 9.4 och tillämplig lag. Förklaringar som behövs för korrekt avräkning lämnas enligt lag; en ensidig anteckning om ”använd produkt” ersätter inte en grund eller motivering för minskning.

9b. Rabatter, gåvor och delreturer

Dessa regler gäller endast köp efter publicering av denna version, om de berörda kampanjvillkoren meddelats före köp och följer lagen och den aktuella plattformens regler. De gäller inte retroaktivt och begränsar inte förmånligare rättigheter eller utfästelser vid köpet.

Om köpet efter en delretur inte längre uppfyller villkoren för mängd- eller paketrabatt räknar vi om priset på behållna produkter enligt gränser och priser som gällde vid köpet. Produktåterbetalning = betalat belopp för de avräknade produkterna minus omräknat pris på behållna produkter. Vi använder inte senare listpriser eller drar av samma rabatt två gånger. Vid följande returer beaktas redan återbetalade belopp; denna klausul ensam medför ingen automatisk tilläggsbetalning.

Exempel: 5 stycken à 8 PLN = 40 PLN; styckpriset utan rabatt vid köpet var 10 PLN. Vid retur av 4 och behållande av 1 är återbetalningen 40 PLN - 10 PLN = 30 PLN, om villkoren i första stycket i punkt 9b är uppfyllda.

En gåva villkorad av köp av en produkt eller en kampanjgräns ska returneras om villkoren för gåvan inte längre är uppfyllda efter delretur. Eventuell avräkning av en ej returnerad gåva måste följa kampanjvillkoren meddelade vid köpet och tillämplig lag. Ingen godtycklig avgift eller automatisk straffavgift.

Kampanjberäkning är skild från avdrag för produktens värdeminskning. Ett separat motiverat avdrag för värdeminskning regleras enbart av punkt 9a; samma förlust räknas inte igen. Programmets regel om retur av ett komplett odelbart set behålls (punkt 2.5), utan begränsning av lagstadgade anspråk på dess delar. Lagstadgade rättigheter, reklamationer och garantier förblir oberoende.

10. Felaktiga produkter eller produkter som inte motsvarar beskrivningen

SureFit 365™ ger en kompletterande returmöjlighet. En reklamation av en produkt som är felaktig, skadad vid leveransen eller inte stämmer överens med avtalet är en separat fråga.

Om en produkt inte passar trots en otvetydig utfästelse i annonsen om att den är kompatibel med din modell kan det röra sig om bristande avtalsenlighet, snarare än att du bara har ändrat dig. Vi hänvisar inte automatiskt sådana fall till frivillig retur på köparens bekostnad.

Du kan reklamera via **reklamacje@yivo.pl** eller lämplig kanal på plattformen. Beskriv problemet och lämna information som gör att köpet kan hittas. Bilder eller modellbeteckning kan underlätta bedömningen, men vi inför ingen allmän regel om att neka varje reklamation utan bilder.

Säljarens lagstadgade ansvar, ansvar gentemot företagsköpare och eventuell kommersiell garanti bedöms enligt respektive tillämpliga grund. Fristen på 365 dagar förkortar inte lagstadgade frister eller skyddet enligt en lämnad garanti. SureFit 365™ är ingen garanti för att varje produkt tekniskt passar varje enhet.

11. Plattformsköp och gränsöverskridande köp

Förmånligare rättigheter enligt villkoren för det specifika köpet eller plattformen påverkas inte. Programmet tar inte bort plattformsförfaranden, men dessa får inte utesluta rättigheter som köparen inte kan fråntas.

Vid gränsöverskridande konsumentförsäljning fråntar dessa villkor inte konsumenter skyddet enligt tvingande rätt som gäller för avtalet, inklusive, där det är tillämpligt, lagen i det land där de har sin vanliga vistelseort. Vi kräver inte att alla konsumenttvister avgörs uteslutande av den domstol som är behörig för YIVO:s registrerade adress.

12. Ändringar, tidigare köp och personuppgifter

Programmet gäller från 9 september 2026. En ny version begränsar inte rättigheter som förvärvats vid ett tidigare köp. Förmånligare villkor eller utfästelser som lämnades vid köpet påverkas inte. Ändring eller avslutande av programmet förkortar inte den returfrist som beviljats för köp som redan omfattas. Ett tidigare angivet startdatum innebär inte att information som krävdes före ingåendet av ett visst avtal lämnades vid den tidpunkten. Senare publicering inför inte retroaktivt avgifter eller begränsningar som inte meddelades köparen när det krävdes.

Vi behandlar uppgifter som lämnas i en anmälan för att identifiera köpet, hantera returen, genomföra återbetalningen och uppfylla rättsliga skyldigheter. YIVO:s integritetspolicy innehåller närmare information. En retur är inte villkorad av marknadsföringssamtycke.

Frivillig mall för returanmälan

Till: YIVO Sebastian Zając, zwroty@yivo.pl
Adress för korrespondens och retur av produkter: ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska
Ämne: Returanmälan — YIVO SureFit 365™ — ordernummer, om känt

Hej,

Jag anmäler härmed retur av den eller de nedan angivna produkter som köpts från YIVO. Om jag har lagstadgad rätt att frånträda avtalet utgör detta meddelande min förklaring att utöva den rätten för de angivna produkterna. I annat fall använder jag YIVO SureFit 365™-programmet enligt dess villkor.

Namn / företagsnamn: …
Ordernummer eller andra uppgifter som gör att köpet kan hittas: …
Plattform eller inköpsställe, om känt: …
Produkter som returneras och antal enheter: …
Datum då produkten togs emot, om känt: …
E-postadress eller annan svarsadress: …
Ytterligare information — frivilligt: …

Bekräfta mottagandet av denna anmälan och hantera returen enligt mina rättigheter och de tillämpliga villkoren.

Det är frivilligt att använda denna mall. Du behöver inte förklara ditt beslut eller själv identifiera den rättsliga grunden. Ett saknat ordernummer eller okänt exakt datum hindrar inte anmälan om köpet kan identifieras på annat sätt. Vi kräver inte kontonummer enbart för att lämna anmälan; om det behövs för återbetalningen kommer vi överens om det separat. När mallen används på papper kan du lägga till köparens adress, datum och underskrift; en handskriven underskrift krävs inte i e-post.