Regler vid marknadsföring och försäljning av skolfotoprodukter

1 Allmänt

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

Myndig elev, vårdnadshavare eller annan myndig person, till exempel annan anhörig, är köpare av skolfotoprodukter och ansvarar för sin del av avtalets fullföljande. Näringsidkaren ska försäkra sig om identiteten på den de ingår avtal med. Ett avtal som ingåtts med en minderårig, det vill säga under 18 år, är ogiltigt.

Köp av skolfotoprodukter kan ske antingen genom en digital försäljningskanal eller utanför näringsidkarens affärslokal genom beställning via pappersdokument. Båda dessa typer av köp omfattas av lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59) och konsumentköplagen (2022:260). Följande bestämmelser anknyter till och utgör komplement till lagarna.

2 Avtalsbindning

Det får inte ställas upp villkor som innebär att konsumenten måste agera på något sätt inom en viss tid för att undgå bundenhet eller förpliktelse av något slag. Näringsidkaren ska säkerställa att ingen form av negativ avtalsbindning används. Att ingå avtal om köp av skolfotoprodukter måste alltid vara ett resultat av en aktiv handling. Det krävs att konsumenten aktivt väljer att tacka ja till näringsidkarens erbjudande för att köpeavtalet ska vara giltigt och bindande. Näringsidkaren bär bevisbördan för att ett giltigt avtal ingåtts.

3 Beställning via pappersdokument utanför näringsidkarens affärslokal

I de fall näringsidkaren tar emot beställning via pappersdokument utanför näringsidkarens affärsställe, till exempel i skollokal eller på allmän plats, ska näringsidkaren ge konsumenten klar och begriplig information enligt punkt 6 innan avtal ingås. Konsumenten ska få informationen i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

För att ett giltigt köpeavtal ska ingås krävs det att konsumenten aktivt tackar ja till köperbjudandet.

När ett avtal har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om konsumenten samtycker till det i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Har ett bindande köpeavtal ingåtts omfattas dessa köp alltid av full returrätt så kallad ångerrätt, vilket innebär att konsumenten inom ytterligare 30 dagar efter leveransen kan ångra köpet.

Även delar av ett köp kan returneras/ångras. Det ska alltid lämnas tydlig information om leveransvillkor och priset för hela köpet samt priset på varje del i köpet. Det ska alltid vara tydligt vilket pris som ska betalas för de produkter som konsumenten väljer att behålla.

Konsumenten ska betala det pris som produkterna erbjöds till vid tidpunkten då köpeavtalet slöts. Om köpeavtal ingåtts vid en tidpunkt då näringsidkaren erbjöd produkterna till ett rabatterat pris får näringsidkaren inte tillämpa villkor som innebär att rabatten förfaller till följd av att konsumentens är i dröjsmål med sin betalning.

Näringsidkaren ska erbjuda konsumenten kostnadsfri returfrakt genom att tillhandahålla konsumenten en förfrankerad returfraktsedel i samband med leverans. Undantag gäller för retur av skolfotokataloger vid utövande av ångerrätt. Då ska näringsidkaren tillhandahålla en förifylld returfraktsedel men konsumenten ska bekosta returfrakten. Konsumenten ska enbart bekosta returfrakt av skolfotokatalog om näringsidkaren informerat om detta innan köpet. Vidare bär näringsidkaren risken för att skolfotoprodukterna försämras, förstörs eller försvinner under returfrakten. Mer om ångerrätt, se punkt 8.

4 Beställning genom digitala försäljningskanaler

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

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

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

Konsumenten ska betala det pris som produkterna erbjöds till vid tidpunkten då köpeavtalet slöts. Om köpeavtal ingåtts vid en tidpunkt då näringsidkaren erbjöd produkterna till ett rabatterat pris får näringsidkaren inte tillämpa villkor som

innebär att rabatten förfaller till följd av att konsumentens är i dröjsmål med sin betalning.

Om bilder visas i näringsidkarens digitala försäljningskanal ska konsumenten kunna granska hela produktutbudet, med för köpet aktuella motiv till en sådan kvalitet att köpbeslut kan tas. Det ska vara lätt att tydligt se motivet. Bilderna ska också visas utan att det uppkommer några köpförpliktelser innan avtal har ingåtts. Näringsidkaren ska alltså vid försäljning via digitala kanaler där bilder kan visas säkerställa att konsumentens bilder är tillgängliga för granskning utan att konsumenten under några omständigheter blir tvungen att ingå någon form av köpeavtal. Konsumenten ska i beställningsdetaljerna enligt punkt 4.2 ovan få en sammanfattning av sin beställning där produkterna med de valda motiven visas.

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

5 Information på webbplats

Vid försäljning på internet ska näringsidkaren på webbplatsen lämna information om sitt namn, telefonnummer, adress och e-postadress samt i förekommande fall organisationsnummer. På webbplatsen ska näringsidkaren också ha en lättåtkomlig länk till EU:s onlineplattform för tvistlösning: http://ec.europa.eu/odr. I anslutning till länken ska näringsidkaren informera om att konsumenter som är bosatta i Sverige och som har en tvist med ett svenskt företag inte bör använda sig av onlineplattformen, utan anmäla tvisten med leverantören direkt till Allmänna reklamationsnämnden.

Näringsidkaren ska informera om hur konsumenter kommer i kontakt med näringsidkarens kundservice. Informationen ska framgå tydligt på näringsidkarens webbplats.

6 Informationskrav i samband med beställning

Följande information ska ges på ett klart och lättbegripligt sätt i samband med beställning, innan avtal ingås. Informationskraven gäller både för digitala försäljningskanaler och för beställning via pappersdokument utanför näringsidkarens affärsställe. Extra hänsyn ska tas till konsumenter med särskilda behov på så vis att information ska ges så enkelt och tydligt som möjligt så att det underlättar konsumentens bedömning. Vid beställning via pappersdokument utanför näringsidkarens affärsställe ska konsumenten få informationen i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

1. Näringsidkarens firma, organisationsnummer, post- och gatuadress, telefonnummer, webbadress samt e-postadress och andra medel för

kommunikation via internet som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, till exempel chattfunktion eller webbformulär.
2. Totalpriset för beställningen och priset för de enskilda delarna i beställningen.
3. Vilka skolfotoprodukter som ingår i eventuellt paketerbjudande, pris för detta samt eventuella rabattvillkor.
4. Om det är möjligt att beställa enskilda skolfotoprodukter och, i förekommande fall, priset för varje sådan enskild produkt.
5. Kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader, exempelvis fakturaavgifter.
6. Villkoren för leverans.
7. Betalningsvillkor, det vill säga hur och när betalning ska ske inklusive vilka betalningslösningar som kan användas.
8. Om påminnelseavgifter eller liknande avgifter tas ut vid sen betalning.
9. Om det finns ångerrätt för avtalet eller inte. Om ångerrätt gäller för avtalet, information om tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, ansvaret för kostnaderna för återsändande av produkter samt information om standardformuläret för utövande av ångerrätten och att det finns på Konsumentverkets webbplats.
10. Den rätt konsumenten har att reklamera enligt lag samt hur reklamation kan göras. Konsumenten ska alltid vända sig direkt till företaget med sin reklamation.
11. Information om att myndig elev, vårdnadshavare eller annan myndig person är köpare.
12. Vid beställning av digitala skolfotoprodukter; information om det digitala innehållets funktion, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, exempelvis filtyp och filstorlek.
13. Vilka språk avtal kan ingås på.
14. Att näringsidkaren åtagit sig att följa dessa branschregler och hur konsumenten kan ta del av dem.
15. Övriga informationskrav enligt lag.

Om avtalet ingås på näringsidkarens webbplats, ska konsumenten särskilt uppmärksammas på innehållet som ska ges enligt punkterna 1, 3 och 5 ovan.

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren, om det finns en ångerrätt, ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätten.

Efter köp via pappersdokument utanför näringsidkarens affärsställe ska näringsidkaren ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om konsumenten samtycker till det i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Efter köp via näringsidkarens digitala försäljningskanaler ska konsumenten, senast vid leveransen, få en bekräftelse på papper eller digitalt, till exempel via e-post. Bekräftelsen ska innehålla informationen i punkterna ovan om denna inte redan lämnats i varaktig form. Vid köp av digitala skolfotoprodukter som inte levereras på ett fysiskt medium, till exempel digitala bildfiler, ska konsumenten få en bekräftelse innan avtalet börjar fullgöras, det vill säga innan konsumenten

ges tillgång eller åtkomst till bildfilen. Om konsumenten har gått med på att ångerrätt vid köpet av digitalt innehåll inte gäller ska det framgå av bekräftelsen.

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

7 Leveranstid

Om leveranstid inte har avtalats ska produkterna levereras till konsumenten inom 30 dagar sedan beställningsavtalet ingicks. Om produkterna inte levereras i tid har konsumenten rätt att häva avtalet. Om tiden för tillhandahållande av digitala skolfotoprodukter inte har avtalats om ska det tillhandahållas utan onödigt dröjsmål och senast inom en vecka. En digital skolfotoprodukt är tillhandahållen när konsumenten ges tillgång eller åtkomst till produkten eller till ett medel som är lämpligt för att få tillgång till eller ladda ned produkten.

8 Konsumentens ångerrätt

8.1 Köp som omfattas av ångerrätt och beräkning av ångerrättsfristen

Ångerrätt gäller för samtliga produkter vid köp via en digital försäljningskanal om konsumenten inte har kunnat se produkterna med de för köpet aktuella motiven. Ångerrätt gäller även för samtliga produkter vid köp som ingåtts via pappersdokument utanför näringsidkarens affärsställe.

Vid köp av fysiska skolfotoprodukter via en digital försäljningskanal där konsumenten inte getts möjlighet att granska bilden samt vid beställningar via pappersdokument utanför näringsidkarens affärsställe, har konsumenten rätt att ångra köp eller delar av köp genom att lämna eller sända ett meddelande om detta till näringsidkaren inom 30 dagar från leveransen.

Vid köp av digitala skolfotoprodukter som konsumenten inte kunnat granska innan köp och som inte omfattas av undantagen från ångerrätt enligt punkt 8.4, har konsumenten rätt att ångra köpet inom 30 dagar efter att avtalet ingicks.

Om konsumenten inte fått information enligt 5 punkt 9, förlängs ångerrätten upp till ett år.

8.2 Ångerrättsmeddelande

Konsumenten ska meddela näringsidkaren att denne ångrar köpet inom 30 dagar efter leveransen. Näringsidkaren får inte ställa upp några formkrav för hur konsumenten ska utöva sin ångerrätt men eftersom det är en fördel för konsumenten med dokumentation kan näringsidkaren rekommendera exempelvis skriftlig form. Om näringsidkaren erbjuder konsumenten möjlighet att meddela att denne ångrar köpet direkt på webbplatsen ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet i läsbar varaktig form, exempelvis e-post. Innehållet i konsumentens meddelande ska framgå av bekräftelsen på

mottagandet. Konsumenten kan även skicka ångerrättsmeddelandet vid återsändandet tillsammans med skolfotoprodukterna.

8.3 Återsändande och återbetalning

Konsumenten ska inom 14 dagar från att denne meddelat att denne ångrat köpet lämna eller sända tillbaka skolfotoprodukterna till näringsidkaren.

Vid returnering av skolfotoprodukter som beställts via pappersdokument utanför näringsidkarens affärsställe ska näringsidkaren bekosta returfrakten och tillhandahålla konsumenten en förfrankerad returfraktsedel i samband med leverans. Undantag görs vid retur av skolkataloger. Då ska näringsidkaren istället ge konsumenten en förtryckt retursedel i samband med leverans men konsumenten bekostar returfrakten, under förutsättning att näringsidkaren informerat konsumenten om detta innan avtal ingåtts.

Vid beställning av fysiska skolfotoprodukter via en digital försäljningskanal där konsumenten inte kunnat granska produkten innan köp, ska konsumenten stå för returkostnaden under förutsättning att näringsidkaren informerat konsumenten om dennes ansvar för returkostnaden, se punkt 6.9. För retur av skolkatalog ska näringsidkaren ge konsumenten en förtyckt retursedel i samband med leverans, returfrakten för skolkataloger bekostas av konsumenten under förutsättning att näringsidkaren informerat konsumenten om detta innan avtal ingåtts.

Näringsidkaren får inte kräva att konsumenten bär några kostnader utöver returfraktkostnad, till exempel näringsidkarens kostnader för hantering av returen eller andra administrativa kostnader vid utnyttjande av ångerrätt. Näringsidkaren ska betala tillbaka vad konsumenten har betalat, inklusive kostnaden för frakten till konsumenten. Har konsumenten valt ett dyrare fraktalternativ än normalfrakt ska konsumenten ersätta näringsidkaren för skillnaden mellan normalfrakt och det dyrare alternativet under förutsättning att näringsidkaren har informerat om ansvaret för denna kostnad.

Under returfrakt bär näringsidkaren risken för att skolfotoprodukterna försämras, förstörs eller försvinner.

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

8.4 Undantag från ångerrätten

För köp av skolfotoprodukter då konsumenten har sett produkterna med de för köpet aktuella motiven gäller som huvudregel ingen ångerrätt, då produkterna omfattas av undantag från ångerrätten.

För digitala skolfotoprodukter som inte levereras på ett fysiskt medium, till exempel digitala bildfiler, gäller undantaget för så kallat digitalt innehåll. Det

krävs då att konsumenten uttryckligen samtycker till att det inte är ångerrätt för köpet, exempelvis genom att kryssa i en separat ruta efter att ha fått information om att ångerrätt inte gäller för köpet. Det finns dock en skyldighet för näringsidkaren att informera konsumenten enligt punkt 5. Det uttryckliga samtycket ska lämnas senast innan tillhandahållandet inleds. Det ska även framgår av bekräftelsen, som konsumenten ska få innan köpet fullgörs, att konsumenten avstår från ångerrätten. Båda kraven måste vara uppfyllda för att köpet inte ska omfattas av ångerrätt.

Har näringsidkaren inte på ett tydligt sätt, innan avtalet ingicks, informerat om att ångerrätt inte gäller för avtalet, har konsumenten rätt att ångra avtalet. Gäller köpet i en sådan situation digital skolfotoprodukt som inte levereras på ett fysiskt medium har konsumenten rätt att ångra köpet och få full återbetalning, även om näringsidkaren redan utfört prestationen, det vill säga tillhandahållit konsumenten den digitala bildfilen.

9 Fel och reklamation

Konsumenten har enligt lag rätt att reklamera en felaktig produkt. En levererad produkt är att betrakta som felaktig om den digitala visningsbilden, färg-, skärpe- och ljusmässigt, avviker från den bildprodukt som levererats i form av bildkopia eller motsvarande.

Näringsidkaren ansvarar för att skolfotoprodukterna är felfria när de avlämnas eller tillhandahålls. Om en skada uppkommer på bildprodukten vid hantering under produktion eller distribution får reklamation alltid genomföras hos det levererande skolfotoföretaget. Inom två år från köpet av fysiska skolfotoprodukter och ett år från köpet av digitala skolfotoprodukter ska näringsidkaren visa att det inte är ansvarigt för ett fel för att undvika ansvar.

Är produkterna felaktiga har konsumenten rätt till omleverans utan några kostnader.
Näringsidkaren ansvarar för ursprungliga fel som visar sig inom tre år efter leveransen eller tillhandahållandet. En reklamation av fel på fysiska skolfotoprodukter ska göras inom skälig tid från att ett fel har upptäckts. En reklamation som har gjorts inom två månader från att felet upptäckts, anses alltid ha skett inom skälig tid, men tiden kan vara längre. Vid fel på digitala skolfotoprodukter får näringsidkaren inte ställa krav på att reklamation ska ske inom en viss tid efter att felet upptäcktes. Konsumenten kan reklamera fel i fysiska och digitala produkter inom tre år och två månader efter leveransen eller tillhandahållandet, därefter kan konsumenten inte göra gällande fel i skolfotoprodukt om inte parterna avtalat om en längre preskriptionsfrist. Den säljande näringsidkaren ska alltid bistå konsumenten att reklamera en vara eller tjänst i enlighet med konsumentköplagen.

Näringsidkaren får inte ställa upp några formkrav för hur konsumenten ska reklamera fel men eftersom det är en fördel för konsumenten med dokumentation kan näringsidkaren rekommendera exempelvis skriftlig form. Om näringsidkaren erbjuder konsumenten möjlighet att reklamera direkt på webbplatsen ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet i läsbar varaktig form, exempelvis e-post. Innehållet i konsumentens meddelande ska

framgå av bekräftelsen på mottagandet. Tillhandahålls kontaktformulär för reklamationer på näringsidkarens webbplats ska innehållet i konsumentens meddelande framgå av bekräftelsen på mottagandet.

10 Konsumentverkets upplysningstjänst

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

11 Tvist

Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand ska näringsidkaren informera konsumenten om dennes möjlighet att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen och Konsumentverkets upplysningstjänst för vägledning samt SER. Näringsidkaren ska även informera konsumenten om möjligheten att få tvisten prövad i Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och allmän domstol. Under tiden prövning sker i ARN eller allmän domstol får den fordran som är tvistig inte drivas in.

Näringsidkaren ska alltid förebyggande upplysa konsumenter om möjligheten att få tvisten prövad i Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Information om ARN, inklusive webbadress (www.arn.se) och postadress (ARN, Box 174, 101 23 Stockholm), ska alltid finnas väl synlig på varje medlemsföretags hemsida och i eventuella skriftliga avtalsvillkor.

Näringsidkaren åtar sig att lösa tvist genom alternativ tvistlösning. Vid tvist ska näringsidkaren påminna konsumenten om dennes möjlighet att vända sig till ARN, i den mån nämnden är behörig. Information ska då lämnas i läsbar och varaktig form, till exempel papper eller e-post, och innehålla ARNs webbadress och postadress. ARNs beslut är inte överklagningsbara. ARNs beslut är en rekommendation. Majoriteten av svenskbaserade näringsidkare följer ARNs rekommendation. Medlemsföretag ska alltid följa ARNs rekommendationer. Medlemsföretaget ska kontakta den aktuella konsumenten inom två veckor efter erhållet beslut. Om ett medlemsföretag inte fullföljer ARNs rekommendation går SER in och ersätter konsumenten.