

Användarvillkor Mathjälpen

Sammanfattning

Genom att skapa ett autogiromedgivande accepterar mottagaren Mathjälpens användarvillkor och godkänner att den ideella föreningen Ätbart debiterar mottagarens konto varje månad för det totala beloppet som visas i bekräftelse-SMS:et. Mottagarens prenumeration förnyas automatiskt varje månad och löper tills vidare.

Mottagarens pris kan komma att ändras om Mathjälpen väljer att uppdatera sin prissättning. I dessa fall meddelar verksamheten mottagaren minst femton (15) dagar i förväg.

Om mottagaren vill avsluta eller pausa sin prenumeration måste hen skriftligt meddela detta till matkasse@mathjalpen.org senast 23.59 tjugo (20) dagar innan nästa debitering.

Vill du veta mer om Mathjälpens användarvillkor? Se dessa nedan.

Allmänna villkor

1. Allmänt

- 1.1. Dessa allmänna villkor gäller mellan den ideella föreningen Ätbart (nedan kallad Mathjälpen) och kunden (nedan kallad mottagaren) vid försäljning och leverans av tjänster som föreningen erbjuder. Dessa allmänna villkor är senast uppdaterade och gäller från och med 2022-03-05. Särskilda villkor för vissa tjänster kan komma att tillämpas och gäller i sådana fall som tillägg till dessa allmänna villkor.
- 1.2. För att kunna ta del av matkassar baserade på osålda livsmedel måste mottagaren genomgå en socioekonomisk utvärdering i enlighet med kriterierna på www.mathjalpen.org. Mathjälpen förbehåller sig rätten att avslå en ansökan utan att behöva ange skälen varför.
- 1.3. Mathjälpen förbehåller sig rätten att ändra dessa allmänna villkor. Vid ändringar informeras mottagaren i förväg om detta via SMS. Ändringarna anses accepterade om mottagaren inte motsätter sig senast 1 vecka från det att informationen har skickats ut. Mathjälpen förbehåller sig rätten att avbryta avtalet med en mottagare om hen inte accepterar de föreslagna ändringarna. De

senast uppdaterade allmänna villkoren finns alltid att läsa på Mathjälpens hemsida.

2. Om avtalet och tjänsten

- 2.1. Mathjälpens tjänster riktar sig till mottagare i Sverige. Tjänsterna är inte avsedda för vidareförsäljning och är baserade på osålda livsmedel.
- 2.2. Informationen om tjänster på Mathjälpens hemsida är inte bindande förrän ett avtal har uppstått mellan mottagaren och Mathjälpen. Bilder och illustrationer av tjänster på Mathjälpens hemsida stämmer inte alltid överens med utseendet på tjänster som kan komma att levereras till mottagaren.
- 2.3. Mathjälpen garanterar inom ramen för den erbjudna tjänsten minst en (1) matkasse eller "matlåda" baserad på osålda livsmedel varje vecka. Mathjälpen garanterar inte ett visst innehåll men strävar alltid efter att skapa ett så komplett och balanserat innehåll som möjligt vid varje tillfälle.
- 2.4. Ett avtal mellan mottagaren och Mathjälpen uppstår genom följande förfarande. En ansökan med bindande verkan görs av mottagaren via Mathjälpens ansökningsformulär. Mathjälpen accepterar en ansökan med bindande verkan genom att skicka en bekräftelse via SMS. Mathjälpen förbehåller sig rätten att neka en ansökan utan att behöva ange skälen varför.

3. Avtalstid och uppsägning

- 3.1. Avtalet mellan mottagaren och Mathjälpen ingås på obestämd tid och utgör en prenumerationstjänst. Ett avtal mellan mottagaren och Mathjälpen gäller således till vidare.
- 3.2. I vissa fall kan ett avtal mellan mottagaren och Mathjälpen avse särskilda tjänster eller erbjudanden med bestämd avtalstid eller med ett i förväg bestämt antal leveranser. I dessa fall förlängs avtalet inte automatiskt efter den bestämda avtalstiden eller efter att det bestämda antalet leveranser utförts.
- 3.3. Ett avtal mellan mottagaren och Mathjälpen som gäller tills vidare kan när som helst sägas upp genom ett skriftligt meddelande från mottagaren till Mathjälpen på matkasse@mathjalpen.org. Om mottagaren vill avsluta eller pausa sin prenumeration måste hen meddela Mathjälpen senast 23.59 tjugo (20) helgfria

vardagar innan nästa debitering. Avvikelse från denna regel kan i enskilda fall meddelas av Mathjälpen.

- 3.4. Vid uppsägning av ett avtal mellan mottagaren och Mathjälpen återbetalar Mathjälpen inte mottagaren för redan betald period. Avvikelse från denna regel kan i enskilda fall meddelas av Mathjälpen.
- 3.5. Mathjälpen har rätt att med omedelbar verkan säga upp avtal med mottagaren. I detta fall erhåller mottagaren återbetalning för återstående period.

4. Leverans

- 4.1. Mathjälpen levererar endast matkassar till mottagaren vid avsedda utdelningcenter och på utsatt tid.
- 4.2. Mottagaren ansvarar för att leverans kan mottas vid överenskommen leveranstid. En matkasse anses vara levererad när mottagaren, eller en behörig person, mottagit beställningen. För att säkerställa att en beställning tas emot av mottagaren eller någon annan behörig person har utdelningscentret rätt att begära uppvisande av legitimation. Utbildningscentret har rätt att neka överlämning av matkassar om sådan handling inte kan uppvisas.
- 4.3. Mathjälpen ersätter inte utebliven leverans om denna förvållats av mottagaren. Om Mathjälpen av någon anledning inte kan leverera matkassar enligt avtalsbestämmelserna återbetalas värdet av tjänsten inom fjorton (14) helgfria vardagar.
- 4.4. Mathjälpen ansvarar inte för skador eller fel på varor som uppkommer efter leveranstidpunkten.
- 4.5. Om leveransen inte hämtas upp vid tre (3) efterföljande tillfällen har Mathjälpen rätt att säga upp avtalet utan återbetalningskrav. Samma gäller om mottagaren har betett sig olämplig mot personal på utdelningscentret eller andra mottagare.
- 4.6. Om mottagaren kommer påverkad av narkotika, alkohol eller annan substans till utdelningscentret har ansvariga på plats rätt att neka leverans av matkassar.
- 4.7. Mathjälpen förbehåller sig rätten att utan återbetalningsskyldighet ställa in eller avboka en leverans om mottagaren har angivit bristande eller felaktiga person-och/eller leveransuppgifter eller vid force majeure-liknande händelser såsom naturkatastrofer, krig, politiska oroligheter, strejk, lockout, blockad eller

annat avtalshinder såsom eldsvåda, olyckshändelse eller annan omständighet utanför Mathjälpens kontroll. Mathjälpen informerar mottagaren så snart det är möjligt om ett sådant undantagsfall föreligger.

- 4.8. Mottagaren kan när som helst avboka en leverans eller avsluta avtalet utan extra kostnad genom att skriftligen meddela Mathjälpen detta till matkasse@mathjalpen.org. Om mottagaren vill avsluta eller pausa sin prenumeration måste hen meddela Mathjälpen senast 23.59 tjugo (20) dagar innan nästa debitering, annars avslutas avtalet under nästkommande period. Avvikelser från denna regel kan i enskilda fall meddelas av Mathjälpen.

5. Reklamation

- 5.1. Reklamationsrätt uppstår när en av Mathjälpens tjänster är felaktig eller inte enligt avtalsbestämmelserna. Om mottagaren vill göra en reklamation behöver Mathjälpen ta emot detta inom skälig tid för att på bästa sätt kunna följa upp hur det inträffade.
- 5.2. Mathjälpen granskar varje gjord reklamation och ersätter godkända reklamationer med tjänstens värde. Mathjälpen har även möjlighet att avhjälpa felet eller ersätta med en ny tjänst om detta inte innebär en oskälig kostnad för Mathjälpen.

6. Ångerrätt

- 6.1. Mathjälpens tjänster omfattas av ångerrätt enligt [distansavtalslagen](#) (lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler). Mer information om ångerrätt finns på Konsumentverkets hemsida för konsumenter [Hallå konsument \(hallakonsument.se\)](#).
- 6.2. Om mottagaren frånträder avtalet genom att i tid utöva sin ångerrätt för tjänster som omfattas av ångerrätten kommer Mathjälpen att betala tillbaka alla betalningar från mottagaren vid relevant köp. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och senast fjorton (14) helgfria vardagar från och med den dag då Mathjälpen underrättades om mottagarens beslut att frånträda avtalet.

7. Priser och betalning

- 7.1. Priset för den tjänst som beställs är det pris som gäller på dagen för mottagarens godkända ansökan, med reservation för eventuella skrivfel eller andra

felaktigheter i prisinformation på Mathjälpens hemsida. Alla priser anges inklusive moms och, om inte annat har avtalats, fraktkostnad.

- 7.2. Betalning av tjänst görs via autogiro (avvikelser från denna regel kan i enskilda fall beviljas av Mathjälpen). Mottagaren ansvarar för att dennes betalningsinformation är korrekt under tiden som avtalet mellan mottagaren och Mathjälpen fortlöper. Ändring av betalningsinformation måste omedelbart meddelas till Mathjälpen på matkasse@mathjalpen.org.
- 7.3. När ett avtal har ingåtts mellan Mathjälpen och mottagaren kommer det konto som angetts att debiteras direkt i enlighet med överenskommet debiteringsdatum. Därefter kommer mottagaren att debiteras löpande under avtalsperioden. Av tekniska skäl kan det dröja några dagar innan en debitering blir synlig på ett konto eller kort. Mottagaren ansvarar för att det angivna kontot eller kortet har tillräckligt med täckning under avtalsperioden. Om så inte är fallet kommer två dragningsförsök automatisk att genomföras vartefter en påminnelse skickas ut via post till mottagaren.
- 7.4. Om betalning misslyckas hos mottagarens bank eller annat kreditinstitut av skäl som beror på mottagaren ansvarar mottagaren för att tillhandahålla Mathjälpen adekvat ersättning för betalningen eller åtgärda bristen som orsakat den misslyckade betalningen, på så sätt att förutom det utestående beloppet som ej har kunnat betalas även de bankavgifter som uppkommer i varje enskilt fall, och en behandlingsavgift motsvarande 30 kronor kan samlas in.
- 7.5. För det fall betalningsskulder uppstår kommer Mathjälpen att begära in det utestående beloppet av mottagaren. Om mottagaren inte betalar det utestående beloppet, även efter betalningspåminnelser, kommer Mathjälpen att skicka ärendet vidare till ett inkassoföretag. Avvikelser från denna regel kan i enskilda fall meddelas av Mathjälpen.

8. Livsmedel och ansvar

- 8.1. Mathjälpens tjänster baseras på osålda livsmedel som skänks till verksamheten av livsmedelsaktörer. Med anledning av detta kan Mathjälpen aldrig garantera ett visst innehåll i kassen. Mathjälpen kan inte heller garantera en viss kvalitet på livsmedlen som ingår i tjänsten även om dessa alltid transporteras, hanteras och packas i enlighet med gällande lagstiftning.

- 8.2. Mathjälpens tjänster kan anpassa sig efter, men inte garantera efterföljning av, mottagarbehov såsom kostval, allergier eller överkänslighet. Nötter och andra allergener kan ibland förekomma i Mathjälpens tjänster. Mathjälpen ansvarar inte för eventuella allergiska reaktioner som uppstår till följd av verksamhetens tjänster.
- 8.3. Mottagaren ansvarar för att innan användning noggrant läsa igenom och följa anvisningar, varningar och innehållsförteckningarna på produkterna som levererats.
- 8.4. Mottagaren ansvarar för att förvara och tillaga råvaror och livsmedel på ett säkert sätt. Mer information om hantering av livsmedel och om livsmedelshygien finns att läsa på Livsmedelsverkets hemsida.
- 8.5. Vid sjukfall, allergisk reaktion eller annan olycka ombes mottagaren kontakta Mathjälpen omgående för att på bästa sätt kunna följa upp hur det inträffade.

9. Personuppgiftsbehandling

- 9.1. Den nya Dataskyddsförordningen (2016/679) som trädde i kraft 25 maj 2018 reglerar Mathjälpens hantering av personuppgifter som mottagaren kan komma att lämna i samband med köp av verksamhetens tjänst. De nya reglerna ger även mottagaren vissa rättigheter som hen har rätt att utöva i samband med verksamhetens hantering av sådan information.
- 9.2. Mottagaren kan komma att lämna information om sig själv i olika typer av situationer, exempelvis:
 - 9.2.1. vid ansökan om tjänst från Mathjälpen,
 - 9.2.2. vid köp av tjänst från Mathjälpen,
 - 9.2.3. vid mottagande av tjänst från Mathjälpen,
 - 9.2.4. vid reklamation av tjänst,
 - 9.2.5. vid kontakt med kundtjänst,
 - 9.2.6. i samband med tävlingar och andra events,

- 9.2.7. vid användande av webbsida eller interaktion med verksamheten via webbsida eller andra digitala kanaler, däribland kontakt via Mina sidor eller sociala medier,
- 9.2.8. i samband med att Mathjälpen utövar sina rättsliga skyldigheter.
- 9.3. Det är viktigt för Mathjälpen att mottagaren känner sig trygg med att verksamheter behandlar information på ett korrekt och transparent sätt. För mer detaljer om hur Mathjälpen behandlar personuppgifter, läs gärna verksamhetens [integritetspolicy](#) eller skriv ett mail till matkasse@mathjalpen.org.
- 9.4. När mottagaren ingår i avtal med Mathjälpen accepterar hen verksamhetens integritetspolicy samt hantering av personuppgifter.

10. Marknadsföring

- 10.1. Genom att bli mottagare hos Mathjälpen och ta del av Mathjälpens tjänster samtycker mottagaren till att få information och erbjudanden gällande nya produkter och tjänster via e-post, sms, brev, telefon eller genom andra liknande kommunikationsmedel.
- 10.2. Mottagaren kan när som helst återkalla sitt samtycke genom att kontakta Mathjälpen via telefon på 0500-10 55 00, e-post till matkasse@mathjalpen.org vanligt brev till Ätbart, Varnhemsgatan 16A, 541 31 Skövde, Sverige eller genom Mathjälpens hemsida på www.mathjalpen.org.

11. Tvist

- 11.1. Om mottagaren och Mathjälpen inte kommer överens ska tvisten i första hand försöka lösas genom överenskommelse. Mottagaren har möjlighet att anmäla ärendet till [Allmänna reklamationsnämnden](#), Box 174, 101 23 Stockholm, som kostnadsfritt prövar tvister mellan konsumenter och näringsidkare, eller till den europeiska kommissionens [online-plattform för tvistlösning](#). Mathjälpen följer Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer men medverkar emellertid inte i ett tvistlösningsförfarande innan Allmänna reklamationsnämnden har yttrat sig. I annat fall avgörs tvisten av allmän domstol i Sverige.

12. Tillämplig lag

- 12.1. Svensk lag ska tillämpas på avtal mellan mottagaren och Mathjälpen.