

Allmänna villkor Willys Plus

Villkoren gäller från 2023-11-01.

1. Allmänt

Willys Plus är vårt (Willys AB, nedan "Willys") kostnadsfria digitala lojalitetsprogram, som har skapats för att erbjuda dig som kund en personligt anpassad köpupplevelse med relevanta erbjudanden och anpassad kommunikation ("Willys Plus").

Dessa allmänna villkor ("Villkoren") gäller mellan dig som privatperson och Willys. Genom att du väljer att ansluta dig till Willys Plus godkänner du dessa Villkor och samtycker därmed till dess innehåll.

2. Vem kan ansluta sig till Willys Plus?

Det är frivilligt att ansöka om att bli Willys Plus-kund. Det går att handla på www.willys.se och i Willys butiker utan att vara ansluten till Willys Plus men du kommer då, bland annat, inte kunna ta del av alla erbjudanden och inte av några värdecheckar. För att kunna använda Willys app behöver du registrera ett kundkonto i Willys Plus.

För att bli Willys Plus-kund måste du ha fyllt 18 år, vara myndig och ha juridisk rätt att ingå avtal. Genom att godkänna Villkoren verifierar du att du som kund har fyllt 18 år och har juridisk rätt att ingå avtal.

Ansökan till Willys Plus görs genom att uppge personnummer/samordningsnummer, e-postadress och telefonnummer via willys.se eller i Willys-appen. Om du vill gå med i Willys Plus utan att ange personnummer eller samordningsnummer eller är folkbokförd utomlands ansluter du dig via en webblankett på willys.se.

En eller flera medsökande kan anslutas till huvudsökandes Willys Plus på Mina sidor på willys.se eller i Willys-appen.

3. Identifiera dig som Willys Plus-kund och missa inga förmåner

Vi åtar oss att ge dig de bästa förutsättningarna för att du ska kunna nyttja att du har blivit Willys Plus-kund. Därför har vi utformat lösningar som gör att du alltid kan identifiera ditt medlemskap för att använda dina förmåner. Detta kan du göra på följande sätt:

Butik

Om du vill använda en bemannad kassa kan följande identifieringsmöjligheter användas:

- Ditt bank-, betal- eller kreditkort om det har kopplats till ditt Willys Plus
- Ditt personnummer genom att visa upp din legitimation
- Ditt Willys Plus-nummer
- Ditt utfärdade Willys Plus-kort eller självscanningskort
- QR-kod i Willys-appen

Om du vill använda en obemannad kassa i form av självutcheckning kan följande identifieringsmöjligheter användas:

- Ditt bank-, betal- eller kreditkort som kopplats till ditt Willys Plus

- Ditt personnummer genom att ange det eller scanna din legitimation
- Ditt Willys Plus-nummer
- Ditt utfärdade Willys Plus-kort eller självscanningskort
- QR-kod i Willys-appen

Du som självscannar med handscanner kan även använda obemannad kassa i form av utcheckning via självscanning. Här identifierar du dig med ditt utfärdade självscanningskort eller ditt körkort.

Willys.se och Willys-appen

Som Willys Plus-kund kan du använda flera identifieringsmöjligheter på vår webb och i vår app:

- Ditt personnummer eller samordningsnummer
- Ditt Willys Plus-nummer
- Bank-ID

4. Kundens ansvar för identifieringsuppgifter

Som kund är du ansvarig för att ingen annan kan använda dina medlemsidentifieringsuppgifter (inloggningsuppgifter, ditt bank-, betal- eller kreditkort som kopplats till ditt Willys Plus, dinlegitimation, ditt Willys Plus-nummer, ditt självscanningskort samt ditt Willys Plus-kort). Omdo misstänker att någon obehörig fått tillgång till dina identifieringsuppgifter enligt ovan skadetta anmälas snarast till kundtjänst. Om en sådan anmälan inte gjorts ansvarar du för alla köpsom gjorts med dina identifieringsuppgifter.

5. Willys Plus användarkonto

Det ska vara smidigt att vara Willys Plus-kund. När du blir Willys Plus-kund får du ett användarkonto där du själv bland annat kan:

- Uppdatera och ändra din personliga information och dina personliga val.
- Välja om du vill ta emot marknadsföring från Willys via e-post.
- Se dina köp och digitala kvitton (om du valt detta).

6. Hur Willys kommunicerar med dig som Willys Plus-kund

Willys använder e-post för att du inte ska missa information om t.ex. Willys Plus och ditt medlemskap eller dina Willys Plus-erbjudanden m.m. som vi bedömt som relevanta för just dig.

Du kan när som helst avregistrera dig från e-postutskick genom att logga in på ditt användarkonto på willys.se eller i Willys-appen eller genom klicka på en länk i e-postutskicket. Kommunikation gällande t.ex. ditt Willys Plus-medlemskap är dock en del av vårt digitala lojalitetsprogram vilket innebär att den inte kan väljas bort.

7. Willys Plus kundförmåner

För att din kundupplevelse ska bli relevant för dig har du bland annat rätt till erbjudanden via e-postutskick och en personligt anpassad upplevelse på vår hemsida och i Willys-appen.

Lämna förmåner och erbjudanden till dig

Vi åtar oss därför att lämna förmåner och erbjudanden – såsom rabatter, generella och personliga erbjudanden, gåvor och annan direktmarknadsföring – till kunder som vid var tid bedöms aktuella för dessa förmåner och erbjudanden. Dessa förmåner och erbjudanden kan basera sig på analyser av de uppgifter som vi behandlar för samma syfte, till exempel dina tidigare köp.

Vi garanterar inte att dina Willys Plus-förmåner och erbjudanden från tid till annan kommer att se likadana ut och vi förbehåller oss rätten att närsomhelst ta bort, ändra, byta ut eller erbjuda dig nya förmåner och erbjudanden.

Genom att du godkänner dessa Villkor samtycker du till att vi skickar erbjudanden och annan direktmarknadsföring till den e-post som du angett när du registrerar dig som Willys Plus-kund. Du kan alltid avregistrera dig från att mottaga ytterligare marknadsföring genom att följa instruktionen i e-postutskicket eller ändra dina inställningar för ditt användarkonto på hemsidan eller i Willys-appen.

Leverera en personligt anpassad upplevelse

För att din kundupplevelse ska bli personlig och relevant för dig anpassar vi våra tjänster, erbjudanden och kommunikation till exempel på Willys.se, i Willys-appen och via epostutskick. Som exempel på en personligt anpassad upplevelse kan du få:

- Rabatter, generella och personliga erbjudanden samt gåvor eller annan direktmarknadsföring.
- Ett personligt anpassat innehåll där vi visar dig relevanta produktrekommendationer baserat bland annat på varor du brukar handla.
- Personligt anpassad presentation av erbjudanden.
- En sammanställning på ditt användarkonto av dina köp och hur mycket du har sparat på att nyttja Willys Plus-erbjudandena och andra förmåner.
- Möjlighet att spara inköpslistor i syfte att underlätta framtida köp.
- Möjlighet att spara valt betalsätt i syfte att underlätta framtida köp.

Hantera ditt medlemskap i Willys Plus samt administrera ditt användarkonto på www.willys.se och i Willys app

Willys åtar sig att hantera ditt medlemskap i Willys Plus och administrera ditt användarkonto på willys.se.

Slipp extra plastkort genom att koppla Willys Plus till befintligt bank-, betal- eller kreditkort och fysiska kvitton

Om du vill slippa ett ytterligare kort kan du välja att koppla Willys Plus till ditt vanliga bank-, betal- eller kreditkort. Vissa bank-, betal- eller kreditkort accepteras dock inte. När du betalar med kopplat kort får du automatiskt dina Willys Plus-rabatter och dina köp registrerade.

Koppling av bank-, betal- eller kreditkort sker i kassan i någon av våra Willys/Willys Hemmabutiker. Du uppvisar legitimation eller ditt Willys Plus-nummer. Kortnumret på ditt bank-, betal- eller kreditkort kommer inte lagras i våra system annat än i krypterad form enligt gällande säkerhetsregler. När du byter bank-, betal- eller kreditkort behöver du koppla ditt kort på nytt.

Genom Willys Plus kan du även välja att få dina kvitton digitalt genom att ändra dina inställningar på ditt användarkonto under "Mina uppgifter".

Tillgång till Willys självscanningstjänst

Våra självscanningstjänster, antingen med vår handscanner eller kundens mobiltelefon, är frivilliga och de kan enbart användas av de kunder som valt att ansluta sig till Willys Plus samt har ett svenskt personnummer.

Som Willys Plus-kund har du möjlighet att självscanna i samtliga Willys-butiker som erbjuder våra självscanningstjänster. För att plocka ut en handscanner kan du skanna ditt körkort alternativt dra ditt självscanningskort i butiken. För att scanna med din mobiltelefon loggar du in i Willys-appen med dina inloggningsuppgifter. All självscanning är personlig och kan inte brukas av eller överlåtas till annan.

All självscanning på Willys ska genomföras enligt föreskrivna rutiner. Du ska till exempel scanna alla artiklar; d.v.s. om du köper olika smaker av artikeln, ska varje smak scannas var för sig. Du som kund förbinder dig till att ta del av dessa instruktioner innan du börjar att självscanna.

När du använder Willys självscanningstjänster med en handscanner ansvarar du för att alla varor som du tar genom butikens utcheckningskassa har registrerats för betalning, antingen genom registrering i handscannern eller, om detta inte varit möjligt, genom att visa upp varan för registrering i en bemannad utcheckningskassa. Du som scannar med mobilen ansvarar på motsvarande sätt för att alla varor scannats innan köpet betalas via mobilen.

Slumpvis avstämning vid självscanning

Du som kund är medveten om och accepterar att butiker i vissa fall kommer att genomföra s.k. avstämning avseende handel genom självscanning på Willys. Avstämning innebär att samtliga eller delar av dina varor scannas av butikspersonalen. Syftet med avstämning är dels att säkerställa att varorna scannats korrekt, dels att förebygga missbruk av självscanning på Willys. Normalt sker avstämningen vid slumpvis valda tillfällen och då får du som kund och kassören besked om detta i utcheckningskassans display alternativt i Willys-appen, när du ska betala. Om summan som framgår av din inscanning och den summa som framgår av butikens avstämning skiljer sig åt förbinder du dig att acceptera den summa som framgår av butikens scanning.

Du som kund är medveten om och accepterar att registrerade avvikelser kan komma att påverka sannolikheten för att kunden blir föremål för ny avstämning vid senare inköp, samt att uppgift om avvikelse som framkommer i samband med avstämning registreras och behandlas i butikens datorsystem och inom Willys för att utvärdera funktion och användning av självscanning på Willys.

Willys och butiken förbehåller sig rätten att efter särskild prövning ensidigt återkalla din anslutning till självscanning på Willys.

8. Hur Willys använder dina personuppgifter och köpinformation

Willys Plus behandlar dina personuppgifter, såsom dina kontaktuppgifter och dina köp för att vi ska kunna uppfylla vårt avtal med dig och skapa en relevant köupplevelse för dig. Läs mer om vår behandling av dina personuppgifter i vår integritetspolicy på <https://www.willys.se/artikel/villkor-dataskydd>.

9. Immateriella rättigheter

Samtliga immateriella rättigheter, inkluderat men inte begränsat till varumärken och upphovsrätt, på www.willys.se och i Willys-appen tillhör Willys eller licensgivare. All användning av willys.se och Willys-appen och dess innehåll är endast tillåtet för ditt personliga bruk. Annat användande, såväl för kommersiella som för privata syften, är inte tillåtet utan tillåtelse från Willys.

10. Avtalstid och villkorsändringar

Avtalet mellan dig och Willys, inklusive Villkoren, gäller tills vidare. Du har när du vill möjlighet att säga upp avtalet och avsluta ditt Willy Plus genom att kontakta kundtjänst.

Willys kan säga upp avtalet med en uppsägningstid om 30 dagar. Om ditt Willys Plus varit inaktivt och senast registrerade köp ägde rum för mer än 24 månader sedan, eller om tjänsten har missbrukats, har Willys rätt att säga upp avtalet och avsluta ditt Willys Plus med omedelbar verkan.

Willys har rätt att när som helst i tiden ändra, begränsa, avsluta eller modifiera Willys Plus, och/eller göra ändringar eller tillägg i Villkoren för Willys Plus utan att i förväg inhämta kundens godkännande. Om det är ändringar av inte bara av redaktionell eller språklig karaktär kommer du att få information om dessa innan de träder i kraft. Ändringarna kommer att publiceras på www.willys.se och/eller skickas ut via e-post till dig senast 30 dagar före ändringarna träder i kraft. Willys har dock rätt att omedelbart vidta sådana ändringar och tillägg som föranleds av lag, förordning eller myndighetsbeslut. Genom att inte avsluta medlemskapet efter att ändrade villkor trätt i kraft anses du som kund ha godkänt förändringarna. De vid var tid gällande Villkoren finns tillgängliga på www.willys.se.

Willys har vidare rätt att när som helst i tiden uppdatera, ändra, begränsa och/eller ta bort innehåll eller funktioner på www.willys.se och Willys-appen utan att meddela dig på förhand.

11. Tillämplig lag och tvist

Svensk lag tillämpas på dessa Villkor. Tvist i anledning av tillämpningen av dessa Villkor prövas av allmän domstol. Om du som Willys Plus-kund vill framföra klagomål eller har andra synpunkter vill vi gärna att du tar kontakt med vår kundtjänst. Om vi inte kan komma överens kan du även göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se som kostnadsfritt prövar tvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Willys följer alltid Allmänna Reklamationsnämndens rekommendationer.

Europeiska kommissionen tillhandahåller även en plattform för tvistlösning online, särskilt avsett för konsument bosatt i ett annat EU-land, enligt följande länk <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

12. Kundtjänst och kontaktuppgifter

Kundtjänst Willys Plus

Har du frågor om Willys Plus, kontakta gärna din butik eller kundtjänst:

Telefonnummer: 0771-717000

E-post via formulär på www.willys.se/artikel/kundservice/kontakta-oss

Postadress: Box 1915, 581 18 LINKÖPING

Willys AB

Postadress: Falkenbergsgatan 3, 412 86 Göteborg

E-post: info@willys.se

Org.nr. 556163-2232