Allmänna villkor

1. Allmänt

Vi som tillhandahåller siten www.homeroom.se, är en del av Ellos AB, org. nr 556044-0264, 501 10 Borås, Sverige. Med benämningarna ”vi, våra, vårt och oss” nedan avses Homeroom.

Via vår hemsida erbjuds endast köp för privatpersoner och dessa Allmänna villkor gäller för dig som privatperson. Du får inte göra beställningar i företagssyfte, för kommersiell verksamhet eller som egenföretagare. Vi utfärdar inte kommersiella momsfakturor för företagsbruk.

För att kunna registrera ett användarkonto hos oss, ansöka om kredit eller för att kunna köpa produkt(er) genom vår sajt måste du vara 18 år. Om du är under 18 år måste du ha målsmans godkännande, vi hänvisar till Föräldrabalken. Genom köp av produkt(er) ur vårt sortiment, tecknande av försäkring genom oss, ansökan om kredit, registrering av användarkonto hos oss, användande av några av våra tjänster på vår sajt och/eller användande av någon av våra mobiltelefonapplikationer godkänner du våra vid var tid gällande Allmänna villkor och intygar därmed att de uppgifter som du lämnar om dig själv är riktiga.

Varje kund får endast ha ett aktivt kundkonto. Det är inte tillåtet att skapa flera kundkonton för samma person i syfte att kringgå våra villkor, erbjudanden eller begränsningar. Vi förbehåller oss rätten att stänga eller sammanföra kundkonton som skapats i strid med dessa villkor. Användning av flera kundkonton i strid med denna bestämmelse kan även utgöra ett otillbörligt användande av våra tjänster och hanteras i enlighet med vår Fair Use policy i punkt 5.3.

Vi förbehåller oss rätten att ändra dessa Allmänna villkor om skäl för detta föreligger. Ändringar gäller för beställningar som görs efter att de nya villkoren har trätt i kraft. De villkor som gäller när du genomför din beställning gäller för ditt köp.

1.1 Företagsinformation

Telefon kundservice:
033-22 50 33

E-postadress kundservice:
customerservice@homeroom.se

Kontaktformulär/FAQ:
Kontaktformulär samt våra vanligaste frågor och svar finner du i vår FAQ

Chat:

Du hittar vår chatt genom att klicka på "chatt-ikonen" i högra hörnet på vår hemsida. Om ikonen inte visas är chatten inte tillgänglig för tillfället.

Öppettider kundservice:
Måndag til fredag: 08:00 - 17:00

Adress kundservice och för returer:
Homeroom, 501 86 Borås, Sverige

Besöksadress kontor:
Ödegärdsgatan 6, 504 64 Borås, Sverige

Organisationsnummer:
556044-0264

1.2 Tillgänglighet

Vår e-handel ska vara tillgänglig och uppfylla gällande lagkrav på tillgänglighet.

I vår **tillgänglighetsredogörelse** kan du läsa:

- hur vår e-handel fungerar
- vilka krav på tillgänglighet vi ska följa
- hur vi följer kraven
- vad som inte fungerar än

Tillgänglighetsredogörelsen är en del av dessa allmänna villkor.

Har du hittat något som inte fungerar? Kontakta gärna vår kundservice via telefon eller e-post. Dina synpunkter hjälper oss att förbättra webbplatsen. Kundservice kan också hjälpa dig om du behöver informationen i ett annat format.

1.3 Trygg E-handel

För att du ska kunna känna dig trygg när du handlar hos oss är Homeroom certifierade av Trygg E-handel. Certifieringen görs av branschorganisationen Svensk Handel och garanterar att vi

uppfyller Trygg E-handels krav på bland annat hantering av personuppgifter, säkra betallösningar, ångerrätt och reklamationsrätt.
Du kan läsa mer om Trygg E-handel på deras hemsida som du hittar här.

1.4 Köpgaranti PriceRunner

När du handlar hos oss omfattas du av PriceRunner Köpgaranti. Därmed är ditt köp skyddat upp till 50.000 SEK om något problem inträffar. Köpgarantin är gratis och gäller för registrerade användare hos PriceRunner. Om du inte redan är medlem på PriceRunner och besökt oss genom dem så kan du, inom en timme efter ditt köp genomföra din registrering. Det är gratis och tar mindre än tre minuter och vips så blir ditt köp skyddat! Registrera dig för PriceRunner Köpgaranti här.

För att Köpgarantin ska gälla så måste beställningen vara adresserad till dig personligen. Du är berättigad ersättning om något går fel med ditt köp såsom att varan är skadad, en enskild vara saknas vid leverans, varan är felaktig eller leverans uteblir. Köpgarantin ersätter dig som kund för både inköps- och fraktkostnader och eventuell direkt ekonomisk skada som du lidit. För värdeminskning. uteblivna intäkter eller andra direkta eller indirekta kostnader betalas ingen ersättning. Besök PriceRunner för att ta del av kompletta villkor och regler samt lista på kategorier som är undantagna.

2. Priser och avgifter

Våra priser och avgifter kan ändras av omständigheter som vi inte råder över, till exempel väsentligt ändrade råvarupriser, valutaförändringar eller ändrad moms. I alla priser ingår moms om 25 %. Om momsen ändras förbehåller vi oss rätten att justera våra priser och avgifter med motsvarande belopp.

2.1 Fraktavgifter

Större delen av vårt sortiment skickas direkt från olika lager och leverantörer. Därav kan din beställning delas upp i flera paket och flera leveranser. Fraktavgiften beräknas utifrån beställningsvärdet, det vill säga summan av vad varorna i din beställning kostar. Fraktavgift, leveranssätt och leveranstid för din beställning ser du när du har angett din leveransadress i kassan. Postpaket som väger max 20 kg kan levereras till ombud eller till paketbox, begränsningar i mått finns dock. Du kan också välja hemleverans mot en något högre avgift. Längre, större eller tyngre paket levereras endast med hemleverans. Observera att en varas förpackning kan göra att det maximala måttet för ett billigare leveranssätt överskrids, även om måtten i varans produkttext är lägre än gränsvärdena. För din bekvämlighet erbjuder vi även inbärning av större varor mot en tilläggsavgift. Denna avgift debiteras utöver ordinarie fraktavgift.

Postpaket - till ombud/paketbox med PostNord/Instabox:

Beställningsvärde 0-399 SEK: **39 SEK**

Beställningsvärde 400-799 SEK: **49 SEK**

Beställningsvärde 800-999 SEK: **69 SEK**

Beställningsvärde 1000-1499 SEK: **79 SEK**

Beställningsvärde 1500-1999 SEK: **89 SEK**

Beställningsvärde 2000-2999 SEK: **99 SEK**

Beställningsvärde 3000-3999 SEK: **129 SEK**

Beställningsvärde 4000-4999 SEK: **149 SEK**

Beställningsvärde 5000-6999 SEK: **199 SEK**

Beställningsvärde över 6999 SEK: **249 SEK**

Postpaket - hemleverans med Budbee:

Kostar 50 SEK mer per angiven rad i ovan tabell "till ombud/paketbox med PostNord/Instabox"

Postpaket - hemleverans med PostNord:

Kostar 50 SEK mer per angiven rad i ovan tabell "till ombud/paketbox med PostNord/Instabox"

Längre paket - hemleverans med PostNord:

Kostar 50 SEK mer per angiven rad i ovan tabell "till ombud/paketbox med PostNord/Instabox"

Mellanstort paket - hemleverans med PostNord:

Kostar 50 SEK mer per angiven rad i ovan tabell "till ombud/paketbox med PostNord/Instabox"

Större/tyngre paket - hemleverans med DHL/Bring:

Beställningsvärde 0-1999 SEK: **499/549 SEK**

Beställningsvärde 2000-3999 SEK: **549/599 SEK**

Beställningsvärde 4000-5999 SEK: **599/649 SEK**

Beställningsvärde 6000-8999 SEK: **699/749 SEK**

Beställningsvärde över 8999 SEK: **799/849 SEK**

Större/tyngre paket - tilläggsavgift:

Tilläggstjänst kvällsleverans med DHL: **+49 SEK**

Tilläggstjänst inbärningshjälp till valfri plats i hemmet: **+399 SEK**

2.2 Returfrakt och övriga avgifter

Returfrakt för postpaket/längre paket/mellanstort paket: **50 SEK**

Returfrakt för större/tyngre paket (DHL): **345 SEK**

Returfrakt för större/tyngre paket (Bring): **395 SEK**

Avgift för outlöst paket/ej mottagen leverans: **199 SEK**

3. Leveranssätt

Större delen av vårt sortiment skickas direkt från olika lager och leverantörer. Därav kan din beställning delas upp i flera paket och flera leveranser. Fraktavgiften beräknas utifrån beställningsvärdet, det vill säga summan av vad varorna i din beställning kostar. Fraktavgift, leveranssätt och leveranstid för din beställning ser du när du har angett din leveransadress i kassan. Postpaket som väger max 20 kg kan levereras till ombud eller till paketbox, begränsningar i mått finns dock. Du kan också välja hemleverans mot en något högre avgift. Längre, större eller tyngre paket levereras endast med hemleverans. Observera att en varas förpackning kan göra att det maximala måttet för ett billigare leveranssätt överskrids, även om måtten i varans produkttext är lägre än gränsvärdena. För din bekvämlighet erbjuder vi även inbärning av större varor mot en tilläggsavgift. Denna avgift debiteras utöver ordinarie fraktavgift.

Välj leveranssätt och säkerställ att dina kontaktuppgifter och adress är korrekta innan du slutför ditt köp, då dessa inte går att korrigera när beställningen är lagd. Beställningar som görs via vår svenska webbplats kan endast levereras till adresser i Sverige. Beställningar som görs via den svenska webbplatsen med leveransadress i ett annat land kommer att annulleras.

Vår målsättning är alltid att leverera din beställning inom utlovad tid, men ibland kan något gå fel hos oss eller hos transportör. Om försening uppstår kontaktar vi dig. Om leveransen dröjer utan att vi har meddelat dig, ber vi dig att kontakta kundservice. Vid leveransförsening av väsentlig betydelse kan köpet hävas.

Vi har följande leveranssätt:

Postpaket - ombud (PostNord)

Kostar från 39 SEK och levereras av PostNord till valt ombud. Du aviseras via PostNord-appen och via sms/email. Ett postpaket får väga upp till 20 kg, vara upp till 140 cm långt och ha en längd + omkrets på maximalt 300 cm.

Postpaket - paketbox (PostNord)

Kostar från 39 SEK och levereras till vald paketbox av PostNord. Du öppnar ditt fack med säker identifiering via PostNord-appen och Mobilt BankID. Avisering sker via PostNord-appen och sms/email. Om paketet inte får plats i en ledig paketbox eller om det inte finns några lediga boxar när PostNord ska lämna av paketet, levereras det istället till ditt ordinarie utlämningsställe. Det innebär det utlämningsställe som är kopplat till din folkbokföringsadress, i enlighet med PostNords avtal. Paketbox erbjuds för postpaket som väger maximalt 20 kg och som får plats i en paketbox.

Postpaket - paketbox (Instabox)

Kostar från 39 SEK och levereras till vald Instabox. När paketet har levererats till en paketbox får du en kod från Instabox via sms. Du behöver legitimera dig med Bank-ID för att bekräfta att rätt person hämtar ut paketet. Instabox erbjuds för postpaket som väger maximalt 20 kg och som får plats i en paketbox.

Postpaket - hemleverans (Budbee)

Kostar från 89 SEK och levereras hem till dig. Du aviseras via Budbee-appen eller via sms. Leverans sker på vardagar mellan 16:00-22:30, i enstaka storstäder sker leverans även under helg. Du kan välja Kontaktfri leverans, vilket innebär att paketet lämnas utanför din ytterdörr även om du inte är hemma. Du ansvarar då för paketet och dess innehåll från och med avlämnandet. Ett postpaket får väga upp till 20 kg, vara upp till 140 cm långt och ha en längd + omkrets på maximalt 300 cm.

Postpaket - hemleverans (PostNord)

Kostar från 89 SEK och levereras hem till dig. Du får ett sms av PostNord med en föreslagen tid för leverans, som du kan ändra om tiden inte passar dig. Kontaktfri leverans är förvalt, vilket innebär att paketet lämnas utanför din ytterdörr även om du inte är hemma. Du ansvarar då för paketet och dess innehåll från och med avlämnandet. Om du vill att leverans endast ska ske om

du är hemma, måste du ändra till Personlig leverans när du får din avisering om leveranstid. Du får även en avisering när leveransen är utförd. Ett postpaket får väga upp till 20 kg, men får inte vara alltför långt eller ha en längd + omkrets som överstiger 300 cm.

Längre paket - hemleverans (PostNord)

För längre paket över 140 cm erbjuds endast hemleverans med PostNord från 89 SEK. I denna kategori återfinns mestadels mattor, rullgardiner och gardinstänger. Du får ett sms av PostNord med en föreslagen tid för leverans, som du kan ändra om tiden inte passar dig. Kontaktfri leverans är förvalt, vilket innebär att paketet lämnas utanför din ytterdörr även om du inte är hemma. Du ansvarar då för paketet och dess innehåll från och med avlämnandet. Om du vill att leverans endast ska ske om du är hemma, måste du ändra till Personlig leverans när du får din avisering om leveranstid. Du får även en avisering när leveransen är utförd. Ett längre paket får väga maximalt 20 kg, men får inte vara alltför långt eller ha en längd + omkrets som överstiger 300 cm.

Mellanstort paket - hemleverans (PostNord)

För ett mellanstort paket erbjuds endast hemleverans med PostNord från 89 SEK. Du får ett sms av PostNord med en föreslagen tid för leverans, som du kan ändra om tiden inte passar dig. Kontaktfri leverans är förvalt, vilket innebär att paketet lämnas utanför din ytterdörr även om du inte är hemma. Du ansvarar då för paketet och dess innehåll från och med avlämnandet. Om du vill att leverans endast ska ske om du är hemma, måste du ändra till Personlig leverans när du får din avisering om leveranstid. Du får även en avisering när leveransen är utförd. Ett mellanstort paket får väga mellan 20-35 kg, men får inte vara alltför långt eller ha en längd + omkrets som överstiger 300 cm.

Större/tyngre paket - hemleverans (DHL)

Kostar från 499 SEK och levereras hem till dig. Leverans kräver att du bor utmed körbar väg och sker till tomtgräns om du bor i villa, eller till fastighetens ytterport om du bor i lägenhet. Leverans sker dagtid, men önskar du leverans på kvällstid mellan 17-22 kan du lägga till det i kassan mot en tilläggsavgift på 49 SEK. Önskar du leverans med inbärning kostar det 399 SEK i tilläggsavgift, även detta val gör du i kassan. Du får en avisering via sms från DHL med första möjliga leveranstid. Den föreslagna leveranstiden ingår i fraktavgiften. Önskar du boka en annan leveranstid erbjuds detta av DHL mot en extra kostnad. Du byter tid samt betalar direkt via DHLs avisering. Du kan i aviseringen också välja digital kvittens via BankID/Freja ID, att hämta på valfri DHL-terminal eller leverans utan kvittens. Om du begär leverans utan kvittens ansvarar du för eventuell förlust genom stöld eller skador pga. yttre faktorer som ex. skadegörelse eller väder efter att DHL levererat sändningen till din adress. Leverans utan kvittens utförs endast utanför enfamiljshus, villor och liknande, inte utanför eller inne i flerbostadshus. Uppdatering av leveransstatus som är tillgänglig på DHLs olika spårningssidor räknas som bekräftelse på att leverans har skett. Om du väljer leverans med inbärning ansvarar du för att hinder är borttagna

och att åtgärder är vidtagna för att säkerställa skadefri leverans, till exempel genom att skydda golv eller hänga av dörrar. Dessa åtgärder ska ha skett innan leverans. Förare tar inte av sig skorna vid inbärningen.

Större/tyngre paket - hemleverans (Bring)

Kostar från 549 SEK och levereras hem till dig. Önskar du leverans med inbärning kan du lägga till det i kassan mot en tilläggsavgift på 399 SEK. Leverans erbjuds dagtid 8-17, samt på flertalet orter även 17-21. Leverans kräver att du bor utmed körbar väg och sker till tomtgräns om du bor i villa, eller till fastighetens ytterport om du bor i lägenhet. Du aviseras via sms från Bring och kan välja dag och tidsintervall för leveransen. Det krävs att du är hemma för att ta emot leveransen.

4. Betalsätt

Vi använder Elpy som betallösning när du handlar hos oss. Elpy är ett varumärke som, likt Homeroom, tillhör koncernen Ellos Group. Elpy är ett samarbete mellan Resursbank och Ellos Group med syfte att möjliggöra enkla betalningar för koncernens samtliga bolag i en och samma tjänst. Du väljer själv hur du vill betala din beställning och hanterar enkelt dina betalningar på elpy.com. I samband med ansökan om betalning genom faktura eller konto hos oss, görs en kreditprövning för att värdera din betalningsförmåga. En bekräftelse skickas därefter från det kreditupplysningsföretag som vi samarbetar med. Vid beställning överstigande din tidigare beviljade köpgräns kan en högre sådan beviljas, vilket genererar en omfrågekopia. Vi erbjuder dessa betalsätt:

Kort - Betala direkt i kassan

När du väljer betalsätt Kort betalar du med ditt betalkort direkt i kassan. Vi använder oss av 3D Secure och krypterar alltid ditt kortnummer vilket gör ditt köp säkert. Vi accepterar Visa, Mastercard och America Express. Kortet måste vara utfärdat i Europa. Debitering sker direkt vid köptillfället.

Faktura - Betala inom 30 dagar

Vid val av 30-dagarsfaktura skickas din faktura till dig så snart dina varor har lämnat vårt lager. Du har 30 dagar på dig att betala fakturan och en administrationsavgift på 29 SEK debiteras. Om du har rapporterat en retur pausas din faktura utan kostnad och du kan även välja att skjuta fram förfallodatum mot en extra kostnad. Om betalning av fakturan inte sker i rätt tid, påförs en påminnelseavgift. Om du väljer att delbetala fakturabeloppet eller om betalning helt uteblir övergår resterande belopp automatiskt till betalsätt Elpy konto, se nedan för mer information. Fakturan skickas digitalt via mail och sms. För mer information om betalsätt 30-dagars faktura vänligen se Villkor för faktura.

Faktura - Betala i slutet av vald månad

Vid val av "Betala i slutet av vald månad" betalar du i slutet av den månad som står angiven i kassan. En administrationsavgift på 59 SEK debiteras. Om du har rapporterat en retur pausas din faktura utan kostnad och du kan även välja att skjuta fram förfallodatum mot en extra kostnad. Om betalning inte sker i rätt tid, påförs en påminnelseavgift. Om du väljer att delbetala fakturabeloppet eller om betalning helt uteblir övergår resterande belopp automatiskt till betalsätt Elpy konto, se nedan för mer information. Fakturan skickas digitalt via mail och sms. För mer information om betalsätt Faktura vänligen se Villkor för faktura.

Månadsfaktura - Samla dina köp på en faktura

Med betalsätt Månadsfaktura betalar du i slutet av månaden för en administrationsavgift på 29 SEK. Du får endast en faktura per månad oavsett om du gjort ett eller flera köp under fakturaperioden, som löper ungefär från mitten av en månad till mitten av nästa månad. Görs ditt köp precis i början av ny fakturaperiod, kan det därav dröja tills nästkommande månad innan du får fakturan. Om betalning inte sker i rätt tid, påförs en påminnelseavgift. Om du väljer att delbetala fakturabeloppet eller om betalning helt uteblir övergår resterande belopp automatiskt till betalsätt Elpy konto, se nedan för beskrivning. Fakturan skickas digitalt via mail och sms. För mer information om betalsätt Månadsfaktura vänligen se Villkor för månadsfaktura.

Elpy konto - Dela upp betalningen

Genom att välja betalsätt Elpy konto kan du dela upp betalningen i upp till 36 månader. Du kan välja att betala ett valfritt belopp, och du betalar ditt köp i en takt som passar dig. Du kan samla alla dina Elpy-köp på samma konto. En administrationsavgift på 29 SEK per månad debiteras. Effektiv årsränta är för närvarande 29,91% och nominell årsränta uppgår till 20,28%. Fakturan skickas digitalt via mail och sms. För mer information om betalsätt Elpy konto vänligen se Villkor för konto.

Dela upp räntefritt – Räntefritt delbetalningskonto

Väljer du att dela upp din betalning räntefritt kan du betala en mindre summa varje månad under 3, 6, 12 eller 18 månader utan ränta. Betala lite i taget och njut av tryggheten av att veta att du har en bestämd månadskostnad under en bestämd tid. En månatlig administrationsavgift på 39 SEK per månad tillkommer samt en uppläggningsavgift på 99 SEK, 199 SEK, 299 SEK eller 399 SEK (beroende på antalet månader du valt) som ställs ut på din första faktura. Om fakturan inte betalas inom den tid som anges på fakturan övergår fakturabeloppet automatiskt till betalsätt Elpy konto, se ovan för beskrivning. Fakturan skickas digitalt via mail och sms. Räntefritt delbetalningskonto erbjuds för beställningar över 1500 SEK. För mer information om betalsätt Dela upp räntefritt, vänligen se Villkor för Dela upp räntefritt.

5. Avtal och avbryta beställning

5.1 Avtal

När du har lagt din beställning, skickar vi en orderbekräftelse på att vi har mottagit din order. I de flesta fall kommer den inom några minuter, men ibland kan det ta något längre tid. Har du beställt på en helgdag kan det i enstaka fall dröja till första vardagen därefter innan mailet skickas. Tänk på att mailet kan hamna i din skräppost, kontrollera därför denna om du saknar mailet. Orderbekräftelsen utgör en bekräftelse på att ett avtal har ingåtts mellan dig och oss. Om vi av någon anledning inte kan godkänna din beställning, kommer vi att informera dig om detta snarast möjligt.

5.2 Avbryta beställning

Efter att du har klickat på ”Slutför köp” i kassan går det inte längre att göra några ändringar i din beställning. I enstaka fall går det att helt avbryta en beställning innan vi skickar den till dig, men det beror på hur långt hanteringen av den har kommit i våra system. I de flesta fall går hanteringen mycket snabbt. Om du vill avbryta din beställning, ring oss direkt på 033-22 50 33 så kan vi svara på om det är möjligt. I annat fall har du möjlighet att utöva din ångerrätt och returrätt enligt punkt 6 nedan.

5.3 Fair Use policy

För att säkerställa en trygg arbetsmiljö för vår personal, motverka missbruk av våra produkter och tjänster samt förebygga bedrägerier tillämpar vi en Fair Use policy. Genom att beställa produkter från oss förväntas du som kund:

- Inte begå eller försöka begå bedrägeri, vilseleda oss eller agera i strid med gällande lagar och villkor.
- Inte utöva otillbörlig påverkan, trakasserier, hot eller annan olämplig kommunikation riktad mot vår personal.
- Inte systematiskt använda våra köpvillkor på ett sätt som framstår som otillbörligt, oskäligt eller uppenbart oförenligt med deras syfte, utan att detta påverkar din lagstadgade ångerrätt eller våra returvillkor.

Dessa kriterier utgör grunden för vår Fair Use policy.

Beteenden som kan anses bryta mot vår Fair Use policy

Exempel på beteenden som kan anses bryta mot vår Fair Use policy är:

- Bedrägeriförsök eller andra former av vilseledande, såsom att lämna missvisande, osanna eller ofullständiga uppgifter eller missbruk av rabattkoder.
- Hot, trakasserier eller påtryckningar mot personal.

- Ett otillbörligt eller ohållbart nyttjande av retur- eller ersättningsrutiner, såsom upprepade beställningar där samtliga eller merparten av produkterna returneras.

Rätten att neka enstaka och framtida beställningar

Ett bindande avtal anses ingånget mellan dig och oss först när du mottagit vår orderbekräftelse. Vi förbehåller oss rätten att neka en order genom att stänga av eller begränsa möjligheten till framtida köp på våra webbplatser, om det finns skäl att misstänka att du bryter mot vår Fair Use policy.

Bedömningsgrunder

Vi strävar alltid efter att göra en rättvis och noggrann bedömning när vi misstänker att vår Fair Use policy inte följts. Våra bedömningar sker inte slumpmässigt utan grundar sig på tydliga eller återkommande beteendemönster.

Bedömningen av om du anses bryta mot vår Fair Use policy baseras på ett antal icke diskriminerande kriterier. Dessa kriterier grundar sig på en analys av beteenden, inklusive personuppgifter, relaterade till dina köp och andra interaktioner med oss, såsom retur- och köphistorik, ordermönster, tidsperioder, frekvens, typ av avvikelser och aggregerade data.

Identifiering och analys av beteendemönster kan ske genom vår personal eller automatiserade system som indikerar avvikelser, exempelvis avseende köpfrekvens, order- och returhistorik eller försök att kringgå våra villkor eller på annat sätt vilseleda. Slutlig bedömning görs alltid av vår personal och meddelas dig på lämpligt sätt.

Ett nekande beslut gäller oavsett vilken profil, identitet eller kontaktuppgifter som senare används. Beslutet gäller i relation till dig som person och är inte bundet till vilken e-postadress eller telefonnummer som du använt.

Behandling av personuppgifter

Inom ramen för tillämpning av vår Fair Use policy behandlas dina personuppgifter.

Behandling av personuppgifter sker i syfte att upprätthålla vår Fair Use policy och att kontinuerligt motverka missbruk. Vår rättsliga grund för behandlingen är vårt berättigade intresse att förhindra otillbörliga beteenden.

Som utgångspunkt behandlas uppgifter under de senaste 12 månaderna vid bedömningen i förhållande till vår Fair Use policy. Vid behov kan annan tidsperiod bli aktuell.

Se närmare i vår Personuppgiftspolicy om hur vi behandlar personuppgifter och dina rättigheter med anledning av behandlingen.

Påverkan på dina rättigheter som konsument

Om du anser att ett beslut är felaktigt är du välkommen att kontakta oss. Vi går då igenom

ärendet, men vi garanterar inte att beslutet ändras eller omprövas.

Vår Fair Use policy påverkar aldrig din lagstadgade ångerrätt eller de returrättigheter som gäller för ett redan ingånget köp.

6. Retur och byte

6.1 Ångerrätt/returrätt

Enligt lag har du som konsument en lagstadgad ångerrätt om 14 dagar räknat från den dag du tar emot din vara, eller får den sista varan i en beställning där varorna levereras vid separata tillfällen. För din bekvämlighet erbjuder vi också en returrätt på hela 30 hela dagar från den dag du tar emot din vara. Ångerrätten och returrätten innebär att du har rätt att oavsett anledning ångra ditt köp och få pengarna tillbaka. Din ångerrätt/returrätt gäller allt på vår hemsida, förutom specialanpassade produkter (dvs varor som har tillverkats enligt dina anvisningar eller som annars fått en personlig prägel). Oavsett om du önskar utnyttja den lagstadgade ångerrätten eller vår 30-dagars returrätt så hanteras returen på samma sätt.

Du har rätt att öppna varans förpackning och prova/undersöka varan, men tänk på att hantera den försiktigt och endast i den utsträckning som är nödvändig för att fastställa dess egenskaper och funktion. Om vår returpersonal vid returhantering bedömer att din hantering av varan har inneburit en värdeminskning av densamma kan ett avdrag för värdeminskning göras. Summan dras i så fall av från din återbetalning.

För att utöva din ångerrätt/returrätt behöver du inte kontakta kundservice, följ bara returinstruktionerna och skicka tillbaka varan inom 30 dagar. Önskar du ändå meddela oss om att du vill utöva din ångerrätt/returrätt, kan du kontakta oss via "Kundservice" på vår hemsida eller via de kontaktuppgifter som finns angivna i punkt 1.1 av dessa allmänna villkor. Du kan också använda vår ångerrättsfunktion som finns tillgänglig längst ner på vår hemsida märkt med Ångra ditt köp. Det finns även ett standardformulär för ångerrättens utövande som du kan använda dig av på www.konsumentverket.se, eller ladda ner här. Användning av ett formulär är helt frivilligt, det krävs alltså ej för att nyttja din ångerrätt/returrätt. Om du kontaktar oss via mail får du en bekräftelse på att ditt mail är mottaget inom kort tid.

Observera att det inte räknas som att du utövar din ångerrätt/returrätt om du endast avstår från att hämta ut eller ta emot din leverans, utan att ge oss ett tydligt meddelande om att du utövar din ångerrätt. Du debiteras då en avgift för outlöst paket, se avsnitt 6.3. För att undvika denna avgift, rekommenderar vi dig att alltid hämta ut din vara och därefter returnera den om du har ångrat ditt köp.

Tänk på att du måste skicka tillbaka produkten till oss utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter den dag du tog emot din vara. För att säkerställa en snabb och korrekt returhantering ber vi dig att inte skicka returer från flera olika paket och beställningar i samma returpaket. Skulle du ändå välja detta, observera att en returfrakt debiteras för varje enskilt paket som returneras från respektive beställning i det samlade returpaketet. Du kan läsa mer om detta och hur du returnerar din vara till oss i avsnitt 6.4.

Returnerar du hela din beställning betalar vi tillbaka varuvärdet samt ordinarie fraktavgift, men inte tilläggsavgifter som tillkommit på grund av ditt val av ett dyrare leveransalternativ. Ordinarie fraktavgift motsvarar det billigaste leveransalternativet som är tillgängligt för dig i kassan. Väljer du att returnera endast en del av din beställning betalar vi inte tillbaka ordinarie fraktavgift eller eventuell tilläggsavgift eftersom avgifterna är oberoende av hur många varor du beställt.

Vi erbjuder ingen ångerrätt för sådana inbärningstjänster som vi har utfört och som du har betalt för. Detta innebär att du inte har rätt att få någon återbetalning om vi redan har utfört inbärningstjänsten. Om du väljer att köpa en inbärningstjänst till din beställning, är du medveten om och samtycker till att inbärningstjänsten kommer att utföras omgående i samband med leveransen av din beställning och att du då inte har någon ångerrätt för tjänsten.

Du betalar returfrakten. Vid retur av ett postpaket, längre paket eller mellanstort paket uppgår returfrakten till 50 SEK per returnerat paket enligt den uppdelning som visades i kassan/orderbekräftelsen. Vid retur av ett större/tyngre paket uppgår returfrakten till 345 SEK eller 395 SEK per returnerat paket enligt den uppdelning som visades i kassan/orderbekräftelsen. Läs mer om den uppdelning som visades i kassan/orderbekräftelsen i avsnitt 6.4 och återbetalningar i avsnitt 6.5.

6.2 Bytesrätt

Om du har betalt med månadsfaktura eller konto, erbjuder vi i möjliga fall enkelt byte till annan storlek när du registrerar din retur online via vår retursida. Följ returinstruktionerna, där ser du om returregistrering sker online. Välj returorsak för den aktuella varan på retursidan. Om annan storlek finns tillgänglig i lager får du frågan om du vill byta storlek och alternativen visas. Ersättningsvaran skickas automatiskt till dig utan fraktavgift och det skapas en ny faktura för ersättningsvaran. Återbetalning för varan som du returnerar dras av från din befintliga faktura så snart din retur har behandlats. Returfrakt debiteras för varan du skickar tillbaka. Om du har betalt med något av våra övriga betalsätt eller önskar göra ett annat byte än storlek (ex till annan färg), får du göra en ny beställning via vår hemsida. Läs mer om hur du returnerar i avsnitt 6.4.

6.3 Outlösta paket

Hämtar du inte ut ditt paket eller tar emot din leverans inom angiven tid, skickas den automatiskt tillbaka till oss. När ditt paket har returbehandlats får du återbetalt det du har betalt för varorna i paketet/leveransen förutom eventuella tilläggsavgifter. Du debiteras därefter en outlöstavgift på 199 SEK motsvarande ökade hanteringskostnader och avgifter från våra transportörer. Har du betalt med konto eller faktura debiteras avgiften på din faktura. Har du betalt med kort dras avgiften av på det belopp du får återbetalt till ditt kort.

6.4 Så här returnerar du

Du registrerar enkelt din retur online via vår retursida. Du når sidan genom att klicka på returlänken i det mail som du mottog efter att din vara levererades, eller genom att logga in på "Mina sidor"/"Mina beställningar" och där välja "Skapa retur". Om ditt paket innehåller en följesedel med en QR-kod/returkod kan du även nå retursidan genom att skanna QR-koden. Följ sedan instruktionerna som visas för att skicka tillbaka varan till oss. Dessa varierar beroende på

typ av vara och transportör. Registrerar du din retur via vår retursida behöver du inte skicka med någon retursedel i ditt returpaket, då returorsaken då redan har registrerats. Om returregistrering inte kan ske online och du saknar retursedel, kontakta kundservice.

I kassan och i din orderbekräftelse ser du om din beställning delats upp i flera paket. Delades beställningen inte upp står det där endast "Paket 1 av 1". Delades den upp i ex. två paket står det "Paket 1 av 2" och "Paket 2 av 2" etc. Antalet paket beror på varornas storlek och från vilket lager de skickats, många varor skickas direkt från leverantör. Vid retur debiteras en returfrakt per returnerat paket enligt samma uppdelning som visades i kassan/orderbekräftelsen. Detta sker även om du väljer att lägga ihop innehållet från flera paket eller beställningar i ett och samma returpaket. Exempelvis debiteras två returfrakter om du returnerar varor från ”Paket 1 av 2” och ”Paket 2 av 2” från samma beställning, oavsett om de skickas tillbaka i samma returpaket eller ej. Skickar du varor från flera beställningar i samma returpaket hanteras det på samma sätt, returfrakt debiteras för varje enskilt paket som returneras från respektive beställning i det samlade returpaketet.

Större/tyngre varor delas ibland upp i flera kollin, exempelvis bordsben i ett kolli och bordsskiva i ett annat. Denna uppdelning påverkar inte antalet returfrakter som debiteras, eftersom dessa kollin tillhör samma paket enligt den uppdelning som visades i kassan/orderbekräftelsen.

För att säkerställa en snabb och korrekt returhantering ber vi dig att inte skicka varor från flera olika paket eller beställningar i samma returpaket. Varje levererat paket i en beställning har ett unikt returkollinummer som kopplar ihop returpaketet med dess innehåll. Om något skulle gå fel under returtransporten riskerar du att endast få återbetalning för de varor som är kopplade till returkollinumret på det returpaket som registreras hos transportören när du lämnade in din retur.

Returnera din oanvända vara med alla etiketter intakta i originalförpackning, om förpackningen är obrukbar går det bra att emballera med annat likvärdigt emballage. Var noga med att emballera väl så att varan är skyddad under transport. Försök om möjligt att täcka den gamla fraktetiketten/försluta emballaget så att den inte syns, för att undvika felhantering av transportören.

En retur behöver en returetikett som fästs på utsidan av paketet. Denna innehåller vår returadress samt ett unikt returkollinummer som gör att transportören kan identifiera och spåra paketet. Returetiketten skapas av ombudet eller transportören när du skickar tillbaka din retur. Information om hur returetiketten skapas får du när du registrerar returen via vår retursida. Om du inte kommer åt retursidan, kontakta kundservice. Du hittar vårt kontaktformulär under Kundservice på vår hemsida.

Spara ditt returinlämningskvitto tills du fått besked av oss att din retur är färdigbehandlad, då det är ditt bevis på skickad retur. Normalt tar en retur- eller reklamationsbehandling ca 2 veckor från det datum du skickade tillbaka din vara, men kan i samband med helgdagar och högsäsong ta något längre tid.

Vid retur av ett postpaket, längre paket eller mellanstort paket uppgår returfrakten till 50 SEK per returnerat paket enligt den uppdelning som visades i kassan/orderbekräftelsen. Vid retur av ett större/tyngre paket uppgår returfrakten till 345 SEK eller 395 SEK per returnerat paket enligt den uppdelning som visades i kassan/orderbekräftelsen. Om din retur är en reklamation eller om du fått fel vara, debiteras ingen returfrakt.

6.5 Återbetalning

När du utövar din ångerrätt/returrätt sker återbetalning utan onödiga dröjsmål och senast inom 14 dagar från att vi mottagit eventuellt meddelande om att du vill utnyttja din ångerrätt/returrätt. Vi kommer dock inte att göra återbetalningen innan vi har mottagit den returnerade varan eller då du har tillhandahållit bevis på att du har returnerat varan, beroende på vad som inträffar först.

Om en återbetalning ska ske p.g.a. en reklamation, sker återbetalningen utan onödigt dröjsmål. Dock kan det ibland ta något längre tid då det för framförallt elektronikprodukter kan komma att utföras felsökning/reparation före en återbetalning blir aktuell.

Återbetalning sker via samma betalsätt som användes när beställningen gjordes. Vid kortköp görs återbetalning till samma betalkort som pengarna drogs ifrån, observera dock att det tar några dagar extra innan du ser dessa på ditt konto p.g.a. bankens hanteringstid. Vid faktura eller kontoköp kan det ta upp till 72 timmar innan fakturan uppdateras på elpy.com efter att du har fått ditt returbekräftelsemail. Om du har ett tillgodo efter ett fakturaköp får du ett mail från Elpy med instruktioner för enkel utbetalning via elpy.com. Om du har ett tillgodo efter köp med konto eller månadsfaktura kan du välja att låta ditt tillgodo ligga kvar, så dras det av nästa gång du handlar hos oss med konto eller månadsfaktura. Observera att beloppet inte dras av i kassan när du gör din beställning, utan dras av från din nästkommande faktura. Återbetalning sker via Resurs Bank/Trustly. Behöver du ytterligare hjälp, kan du ringa Elpy/Resurs Banks kundservice på 08-408 361 00.

Har du betalat med presentkort utfärdas vanligtvis ett nytt värdebevis motsvarande återbetalningsbeloppet automatiskt. Om betalning har skett delvis med presentkort och delvis med annat betalsätt, utfärdas i de flesta fall ett nytt värdebevis upp till det belopp som betalats med presentkort. Eventuellt återstående belopp återbetalas till det andra betalsätt som användes vid köpet. Värdebeviset skickas till dig via mail.

7. Reklamation

Om din vara skulle vara felaktig eller om det uppstått fel eller dröjsmål i leveransen kan du reklamera varan/köpet. Enligt Konsumentköplagen ansvarar vi för fel i vara i 3 år, räknat från det datum du tog emot varan, under förutsättning att felet är ursprungligt och inte beror på t.ex. felaktig användning av varan. Upptäcker du ett fel precis innan 3 år har gått har du ytterligare 2 månader på dig att reklamera. Tänk dock på att du måste reklamera inom skälig tid efter det att du upptäckt eller borde ha upptäckt ett fel. Reklamation som görs inom 2 månader anses alltid ha lämnats i rätt tid. Vi rekommenderar därför att du kontrollerar din vara inom rimlig tid efter att du tar emot den. Tänk på att inte förvärra ett fel genom att fortsätta använda varan efter att du har upptäckt felet. Vid godkänd reklamation gäller dina rättigheter enligt Konsumentköplagen.

Gäller det en transportskada, läs mer under avsnitt 7.1.

För att reklamationsprocessen ska gå så smidigt som möjligt får du gärna kontakta oss via det reklamationsformulär som du finner under Kundservice på vår hemsida. Du hittar även våra kontaktuppgifter under avsnitt 1.1. Beskriv felet och bifoga bilder på skadan/eventuellt skadat emballage, gärna tagna ur olika vinklar. Kundservice återkommer därefter med förslag på åtgärd beroende på typ av fel. Om du godkänner ett eventuellt prisavdrag/kompensation som lösning,

avsäger du dig framtida reklamations- och returrätt för det specifikt kompenserade felet. Om du önskar att direkt skicka tillbaka varan för bedömning utan att kontakta oss, följer du returinstruktionerna och anger att varan är skadad. Läs mer om var du hittar returinstruktioner samt hur du returnerar din vara till oss i avsnitt 6.4.

Spara ditt returinlämningskvitto tills du fått besked av oss att din reklamation är färdigbehandlad, då det är ditt bevis på skickad retur. Normalt tar en reklamationsbehandling ca 2 veckor från det datum du skickade tillbaka din vara, men kan i samband med helgdagar och högsäsong ta något längre tid. Om du själv vill ombesörja returen till oss utan att använda den vanliga returprocessen, ber vid dig att skicka varan till vår returadress som du hittar under avsnitt 1.1.

När vi har mottagit den reklamerade varan tar vår returavdelning ställning till om reklamationen godkänns. För de flesta varutyper hävs köpet vid godkänd reklamation och återbetalning sker. För enstaka varutyper såsom t.ex. elektroniska produkter, sker oftast reparation eller byte till ny vara före hävning av köpet, om det är möjligt. Om ditt köp hävs kan vi enligt lag i vissa fall ha rätt att göra ett nyttoavdrag, vilket innebär att du kan bli skyldig att betala oss en ersättning för den nytta du har haft av produkten. Nyttoavdraget dras i så fall av från återbetalningssumman. Återbetalning sker utan onödiga dröjsmål och via samma betalsätt som du använde vid köpet. Läs mer om återbetalningar under avsnitt 6.5.

Vid godkänd reklamation står vi för frakt, eventuella tilläggsavgifter och returfrakt för varan du har reklamerat. Består din beställning av fler varor än den reklamerade betalar vi dock inte tillbaka frakt eller tilläggsavgifter eftersom avgifterna är oberoende av hur många varor du beställt. Vi står dock självklart för returfrakten. Vid nekad reklamation sänds varan åter till dig.

7.1 Transportskada

Vi ber dig att kontrollera emballaget vid leverans medan chauffören är kvar på plats. Om du upptäcker en skada ber vi dig att meddela detta till chauffören, som gör en notering på fraktsedeln. Noteringen är viktig för oss när det gäller vår skadeanmälan mot transportören, den påverkar dock inte din reklamationsrätt. Ta bilder på det skadade emballaget (gärna från flera vinklar) innan du öppnar och undersöker resten av varan. Ta bilder på ytterligare skador. Anmäl därefter skadan till vår kundservice via det reklamationsformulär som du finner under Kundservice på vår hemsida. Glöm inte att bifoga bilderna.

För att vi ska kunna göra en skadeanmälan till transportören måste ditt mail ha inkommit till oss inom 3 dagar från leveranstillfället, så vi ber dig att kontakta oss omgående i de fall där det är möjligt. Kontaktar du oss senare än inom 3 dagar eller om du upptäcker en transportskada först efter leverans, hanteras din reklamation enligt normala rutiner för reklamation.

7.2 Garantirättigheter

Som konsument har du lagstadgade rättigheter om en vara du har köpt är felaktig. EU har tagit fram harmoniserad information om dessa rättigheter och hur du kan göra dem gällande. Läs mer om dina garantirättigheter här.

8. Övrigt

8.1 Kvitto

Det digitala kvittot för din beställning finner du under "Mina sidor". Logga in, välj "Mina beställningar "och klicka på "Följesedel" för att ladda ner kvittot. På kvittot visas momsbeloppet per vara samt det totala momsbeloppet för hela din beställning. I många paket skickas det även med en följesedel, dock inte i alla. Denna följesedel är också ett kvitto, där visas det totala momsbeloppet för din beställning. Via vår hemsida erbjuds endast köp för privatpersoner och vi utfärdar därför inte kommersiella momsfakturor för företagsbruk.

8.2 Presentkort

Vi säljer självklart presentkort. Skriv "presentkort" i sökfältet på vår hemsida för att se vilka belopp som erbjuds. Ange mottagarens mailadress, namn och en hälsning. Du betalar som vanligt i kassan och presentkortet skickas via mail till den angivna mailadressen. Presentkort kan endast beställas mot kortbetalning.
Presentkortet har en unik kod som anges i kassan när du vill använda detta. Handlar du inte för hela beloppet på en gång, är det bara att använda samma kod vid nästa köp. Giltighetstiden för presentkort är 36 månader.

8.3 Elektronikgaranti

Alla elektroniska apparater som vi säljer har minst ett års garanti, såvida inte en längre garantiperiod anges under produktinformationen på vår hemsida. Observera att elektronikgarantin inte gäller lampor, belysning eller ljuskällor, även om produkten drivs med el. Din faktura eller följesedel gäller som garantibevis och en eventuell reparation tar vanligtvis mellan 2-5 veckor. Tänk på att garantin inte gäller om produkten har hanterats på fel sätt. Upplevs produkten vara felaktig är det därför viktigt att bruksanvisningen noga har lästs igenom innan produkten sänds tillbaka till oss, för att säkerställa att den har installerats/hanterats korrekt. Du undviker på så sätt eventuella kostnader som annars kan komma att debiteras dig om den auktoriserade verkstaden inte bedömer att ärendet är ett garantiärende. Alla elektriska produkter som vi säljer ska ha en manual på svenska. Om en produkt inte har en manual på svenska ska detta framgå i varans produkttext.

8.4 Elretur

Alla uttjänta elprodukter ska tas om hand för att förbättra miljön. Vi är anslutna till El-Kretsen AB som återvinner och tar hand om våra elreturer på ett säkert sätt.

8.5 Åtgärder vid överträdelser

Vid överträdelser av dessa villkor förbehåller vi oss rätten att vidta lämpliga åtgärder, vilket kan innefatta att neka, avbryta eller häva ett köp. Om det föreligger grund för det kan ärendet även komma att polisanmälas.

8.6 Support och tillgänglighet

Vår målsättning är att besvara frågor via mail inom 24 timmar från det att vi mottagit din fråga. Tidsangivelsen gäller endast under vår öppettid (vardagar 08:00-17:00) och för förfrågningar som avser redan utförda beställningar, reklamationer eller ångerrätt. I de fall vi inte besvarat ditt mail inom 48 timmar meddelar vi dig om fördröjningen.

8.7 Felaktiga priser och färgåtergivning

Vi strävar alltid efter att ha korrekt information på vår hemsida, men ibland kan det tyvärr bli fel. En varas pris eller övrig tillhörande information kan i enstaka fall vara felaktig(t). Om felet upptäcks innan leverans och det är ett uppenbart tryck-, skriv- eller prisfel som du insett eller borde ha insett, förbehåller vi oss rätten att häva ditt köp och återbetala dig för varan. Om detta sker kontaktar vi naturligtvis dig. Vi reserverar oss även för tryckfel och felaktigheter i vår marknadsföring och nyhetsbrev samt för eventuella fel i lagersaldo. Olika bildskärmar och skärminställningar kan påverka färgåtergivningen av varor på vår hemsida och vi kan därför inte garantera att nyanserna på varorna stämmer helt.

8.8 Tvister

Vid tvister som vi inte lyckas lösa, kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden via deras hemsida www.arn.se eller via post till Box 174, 101 23 Stockholm. Vi följer alltid deras rekommendationer vid tvister. För information om vilka rättigheter du som har som konsument rekommenderar vi dig att besöka Konsumentverkets hemsida www.konsumentverket.se. För att hitta rätt tvistlösningsorgan inom EU kan du alltid besöka EU-kommissionens portal för konsumenttvister: https://consumer-redress.ec.europa.eu.

8.9 Skadestånd

Om du drabbas av kostnader på grund av en försenad leverans eller en felaktig vara kan du ha rätt till ersättning för sådana kostnader enligt konsumentköplagen. Du behöver kunna visa att kostnaderna har uppstått på grund av förseningen eller felet. Kostnaderna ska vara skäliga. Du har inte rätt till ersättning om vi visar att förseningen eller felet beror på ett hinder utanför vår kontroll som vi inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följder vi inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Bestämmelsen begränsar inte dina rättigheter enligt tvingande konsumentlagstiftning.

Dessa villkor uppdaterades: 2026-11-11