

ALLMÄNNA KÖPVILLKOR

Dessa allmänna köpvillkor ("Allmänna villkor") är tillämpliga när du köper varor via vår nätbutik power.se och leverans sker till adress i Sverige. Dessa Allmänna villkor är bindande mellan dig som konsument och oss, Power Sverige AB, org. 556687-5216 ("POWER"), om inte annat särskilt överenskommit skriftligen mellan kunden ("du/dig") och POWER. Våra fullständiga kontaktuppgifter finner du i slutet av dessa Allmänna villkor.

Du kan ladda ner villkoren och hitta tidigare versioner av villkoren [här](#).

1 Allmänt

- 1.1 Dessa Allmänna villkor gäller för köp som sker från och med 2024-06-27.
- 1.2 Du måste ha fyllt 18 år eller ha tillstånd av en förmyndare för att handla på power.se.

2 Din beställning

- 2.1 När du har lagt en beställning på www.power.se får du inom kort ett mail där det framgår vilka produkter du har beställt. Detta mail bekräftar enbart att vi mottagit din beställning och utgör ingen orderbekräftelse. Inget bindande avtal har uppstått mellan dig och POWER i detta skede.
- 2.2 När vi har tagit emot din beställning kommer vi att behandla din beställning för att kontrollera att vi har möjlighet att leverera din beställda produkt. Ibland kan vi tyvärr behöva neka din beställningsförfrågan, t.ex.:
 - om produkt- eller prisinformationen är fel,
 - om produkterna är slutsålda,
 - vid lagerdifferenser, eller
 - om du har beställt fler varor än vad som är tillåtet enligt relevant erbjudande.
- 2.3 Om vi inte kan leverera hela eller delar av din beställning kommer vi så snart som möjligt informera dig om detta via mail och ge förslag på en lösning, t.ex. erbjudande om ny produkt eller samma produkt till det korrekta priset.
- 2.4 När POWER behandlat din beställning och dina produkter är redo att skickas från oss får du en orderbekräftelse och leveransinformation via e-post som innehåller bland annat information om de varor som beställts, pris och övriga kostnader, valt betalsätt, hur du kan följa din beställning samt leveransinformation och leveransvillkor. Orderbekräftelsen och leveransinformationen är en bekräftelse på att ett bindande avtal ingåtts mellan dig och POWER. Med orderbekräftelsen följer en länk till dessa Allmänna villkor. Vänligen ta kontakt med vår kundservice så snart som möjligt om du inte inom 2–3 dagar fått en orderbekräftelse, eller om orderbekräftelsen skulle avvika från din beställning. Tänk på att det kan ta längre tid att få din orderbekräftelse och leveransinformation för produkter som vi inte har i lager.
- 2.5 Tänk på att bilderna på power.se ska ses som illustrationer. POWER kan inte garantera att bilderna i samtliga fall återger produktens exakta utseende, då exempelvis olika skärminställningar kan påverka färgåtergivningen. Kontrollera därför alltid den skriftliga informationen eftersom det vid skillnader mellan bild och skrift är det skriftliga som gäller.
- 2.6 När du har tagit emot din produkt, tänk på att alltid kontrollera att produkten stämmer överens med din beställning vid leverans.

3 Priser och betalning

- 3.1 Alla priser som är angivna på power.se är inklusive moms. Vid köp på power.se visas den totala kostnaden inklusive leveranskostnader och eventuella tjänster innan beställningen är genomförd.
- 3.2 Ibland kan priset verka för bra för att vara sant, och tyvärr stämmer det i vissa fall. I fall där priset uppenbart är fel och där vi lämnat en orderbekräftelse enligt punkt 2.4 förbehåller vi oss rätten att trots detta att annullera en beställning om du insett eller borde ha insett att priset var för lågt. Vi kommer i så att meddela dig om det nya priset och invänta ditt godkännande innan vi fortsätter med beställningen.
- 3.3 Att handla hos oss är säkert och enkelt. Vid beställning på power.se finns möjlighet att betala med VISA- och Mastercard-kort, Swish, faktura eller delbetalning. I samband vid köp med faktura eller delbetalning görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas.

Betala med VISA- och Mastercard-kort:

Du som har ett bank- eller kreditkort anslutet till VISA eller Mastercard kan betala med ditt kort. När du väljer detta betalningsalternativ görs det en reservation på kortet vid beställningen men kortet debiteras inte förrän beställningen skickas från oss, d.v.s. efter du fått din orderbekräftelse och leveransinformation.

Betala med Swish:

Du som är ansluten till Swish kan betala ditt köp genom Swish. Beloppet dras från ditt konto direkt i samband med betalning.

Betala på faktura:

Tillsammans med vår samarbetspartner Klarna Bank AB erbjuder vi dig möjligheten att betala på faktura. Läs mer om Klarnas dataskyddsinformation [här](#) och om Klarnas villkor [här](#).

Dela upp din betalning:

Tillsammans med vår samarbetspartner Klarna Bank AB erbjuder vi dig möjligheten att dela upp din betalning. Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation hittar du [här](#) samt exempel på kreditavtal [här](#).

Abonnemang

Om du har ingått ett löpande försäkringsavtal med vår försäkringsleverantör, kommer den månatliga betalningen för försäkringstjänsten att betalas via Power och automatiskt dras i förskott från din valda betalningslösning.

4 Leveransvillkor

- 4.1 För att du ska få dina varor så smidigt som möjligt vill vi vara tydliga med våra leveransvillkor. Läs mer om våra leveransvillkor nedan:
- 4.2 Vi levererar enbart till adresser i Sverige. Vi vill kunna leverera till dig oavsett var du bor, men i vissa undantagsfall kan ett leveransalternativ inte vara tillgängligt för leverans till ditt postnummer. Om leverans inte är möjligt till ditt postnummer ber vi dig att ta kontakt med ditt närmaste varuhus så försöker vi hitta en lösning. Du hittar adressen till ditt närmaste varuhus [här](#).
- 4.3 Om du har beställt mer än en produkt kan det hända att du får produkterna i separata försändelser.
- 4.4 Beställningar som innehåller produkter som finns på lager, i kombination med produkter som har ett förväntat inleveransdatum, skickas när hela beställningen är redo för att skickas.

- 4.5 Ditt paket ligger kvar hos ombud eller postbox i sju dagar från att paketet anlänt, därefter skickas det tillbaka till oss. Om du valt att hämta ut paketet i något av våra varuhus ligger paketet kvar i 24 timmar för obetalda paket, i 7 dagar för förbetalda paket och i 30 dagar för förbetalda paket som inte finns i våra varuhus utan skickas från vårt lager.
- 4.6 För det fall att du inte hämtat ut ditt paket inom föreskriven tid och det återsänds till oss, förbehåller vi oss rätten att debitera en avgift som motsvarar våra frakt-, förvarings- och hanteringskostnader.
- 4.7 Genom att besöka power.se, kan du via MyPOWER spåra din beställning. Genom att gå till "Mina beställningar" ser du vilken status din order har och var paketet befinner sig. Observera att det kan ta upp till 24 timmar från att produkten lämnat vårt lager och du har fått en orderbekräftelse och leveransinformation enligt punkten 2.4, innan du kan börja spåra din order.

5 Leveranstid

- 5.1 Vi erbjuder olika lång leveranstid beroende på transportör och vart du bor. Leveranstiden framgår i kassan efter du fyllt i ditt postnummer. Leveranstiden räknas från att ordern skickats från vårt lager.
- 5.2 Vi försöker alltid att leverera dina produkter inom utlovad tid, men ibland kan det bli fel. Om vi inte kan leverera inom utlovad tid kommer vi så snart som möjligt informera dig om anledningen till förseningen samt informera dig om en ny leveranstidpunkt.
- 5.3 Om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för dig kan du ha rätt att häva köpet. Om det är särskilt viktigt för dig att du får produkten inom en viss tid ber vi dig att meddela oss om detta omgående vid försening. Kontaktuppgifterna till vår kundservice hittar du längst ned i dessa Allmänna villkor. Du kan läsa mer om reklamationer under punkten 12.

6 Leveransalternativ och leveranspriser

- 6.1 Handlar du på power.se kan du välja mellan flera olika leveransalternativ. Mer information om vilka leveransalternativ vi erbjuder hittar du [här](#).
- 6.2 Var du bor och vilka produkter du köper avgör vilka alternativ som är tillgängliga för dig. När du fyllt i ditt postnummer i kassan framgår vilka leveransalternativ som är tillgängliga för dig.
- 6.3 Priserna för de olika leveransalternativen framgår i kassan när du väljer vilket leveransalternativ du önskar.

7 Tjänster och abonnemang

- 7.1 Vi på POWER kan hjälpa dig med uppackning, montering och installation av dina köpta produkter. Allmänna villkor för dessa tjänster följer av denna punkt 7, men vi har specifika villkor som gäller för alla våra tilläggstjänster, t.ex. montering och uppackning med Bring eller våra olika installationstjänster. Du kan läsa mer om vad som gäller [här](#).
- 7.2 Våra installatörer är erfarna och certifierade, men de är inte elektriker eller rörmokare. Det är därför viktigt att ström, vatten och avlopp är regelrätt installerat och funktionellt. Det betyder bland annat att ledningar endast kan installeras i en existerande kopplingsdosa, att det ska vara lättillgängligt att öppna och stänga vattentillförseln samt att det ska vara ett standardmässigt installerat och stabilt avloppssystem.
- 7.3 För att installationen ska gå smidigt till måste eventuell gammal produkt vara avfrostad/tömd och överskåp och socklar vara lossade. Extra materialkostnad kan tillkomma om installationen kräver material utöver den utrustning som följer med produkten. Installatören kommer i så fall informera dig om detta och inhämta ditt godkännande.
- 7.4 Du behöver före installationen kontrollera att du har rätt spänning för produkten.
- 7.5 Av säkerhetsskäl medföljer inte sladdar till spisar och spishällar, om inte annat särskilt anges.

- ## Tjänster och abonnemang

POWER Trygghetsavtal - Månadsbetalning – läs villkoren för försäkringen [här](#).

Halebop	–	Läs	villkoren	för	abonnemang	här
Tele2	–	Läs	villkoren	för	abonnemang	här
Telenor	–	Läs	villkoren	för	abonnemang	här
Telia	–	Läs	villkoren	för	abonnemang	här
Tre – Läs villkoren för abonnemang här						

8 Ångerrätt

- 8.1 Du har rätt att ångra ditt köp om du meddelar oss om detta inom 14 dagar från den dag du mottog produkten eller den dag då avtalet ingicks vid köp av tjänst, den s.k. ångerfristen. Om varorna levereras genom dellerans börjar ångerfristen löpa när du tar emot den sista produkten.
- 8.2 Om du önskar ångra ditt köp måste du tydligt meddela oss om detta inom ångerfristen, se punkt 8.1 ovan. Vi ser gärna att du besöker något av våra varuhus för att ångra ditt köp och returnera produkten. Du hittar adressen till ditt närmaste varuhus [här](#). Du kan även skicka ångermeddelandet genom vårt kontaktformulär. Du hittar en länk till formuläret och våra övriga kontaktuppgifter längst ned i dessa Allmänna villkor. Om du vill kan du också använda vår standardblankett för utövande av ångerrätten. Du hittar den [här](#).
- 8.3 Tänk på att det inte räknas som att du utnyttjat ångerrätten om du inte hämtar ut ett paket eller inte tar emot en leverans.
- 8.4 Om du inte har möjlighet att lämna in produkten i något av våra varuhus kan du skicka produkten till oss. Tänk då på att du måste skicka tillbaka produkten till oss utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter den dag du skickade ditt ångermeddelande enligt punkt 8.1 till oss. Kontakta vår kundservice om du vill skicka produkten till oss så får du en returfraktsedel. Läs mer om hur du kan returnera en produkt till oss under punkt 10.
- 8.5 Ångerrätten gäller inte för:
- 8.5.1 Tjänster som, i enlighet med det godkännande du lämnat till tjänstens utförande, har fullgjorts mot betalning under ångerfristen. Det kan t.ex. vara om du beställt montering eller installation av dina produkter. Genom att acceptera dessa Allmänna villkor går du med på att ångerrätten inte gäller när tjänsten fullgjorts.
- 8.5.2 Varor som är förseglande och förseglingen brutits av dig och produkten därför inte lämpligen kan återlämnas av hälso- och hygienskal. Det kan t.ex. vara rakapparater, tandborstar, in-ear-hörlurar/hörlursnäckor.
- 8.5.3 Varor som utgörs av en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram, om förseglingen brutits av dig. Det kan t.ex. vara datorprogram, operativsystem, spel- ljud- eller bildupptagningar.
- 8.5.4 Digitalt innehåll som tillhandahålls på ett annat sätt än ett fysiskt medium, om tillhandahållandet har påbörjats och avtalet innebär en betalningsförpliktelse för dig. Det kan t.ex. vara datorprogram, spel, musik eller filmer där du får åtkomst till innehållet genom nedladdning. Genom att du accepterar dessa Allmänna villkor går du med på att ångerrätten inte gäller för sådant digitalt innehåll när tillhandahållandet påbörjats.
- 8.6 Värdeminskningsavdrag
- 8.6.1 Du får självklart undersöka produkten, men tänk på att hantera den försiktigt och endast i den omfattning som är nödvändigt för att fastställa produktens egenskaper och funktion. Som tumregel får du hantera produkten som du skulle få ha gjort i butik.
- 8.6.2 Du ska returnera produkten komplett, vilket innebär att alla delar, tillbehör, bruksanvisningar m.m. ska skickas tillbaka till oss.
- 8.6.3 Om du hanterat produkten utöver vad som är tillåtet eller om någon del saknas eller är skadad ansvarar du för produktens minskade värde. Vi förbehåller oss rätten att vid återbetalningen göra ett avdrag för värdeminskningen på produkten.
- 8.7 Returkostnader

- 8.7.1 Du kan utan avgift lämna tillbaka produkten i något av våra varuhus. Om du i stället skickar produkten till oss betalar du returfrakten. Returkostnaden dras av det belopp som ska återbetalas till dig. Om du väljer att själv ombesörja returen står du samtliga kostnader för sådan returfrakt. Tänk på att kostnaden då kan vara högre än om du skickar returen med vår returfraktsedel.
- 8.7.2 Vissa av våra produkter går inte att skicka tillbaka med post, t.ex. skrymmande produkter som diskmaskiner, kylar och frysar. Sådana produkter måste återsändas med Bring, se punkt 10, vilket innebär en kostnad på omkring 499 – 999 kronor. Returfraktens kostnad kan bland annat bero på om du valt returfrakt med utbärning eller upphämtning vid tomtgräns. Ta kontakt med vår kundservice för att få hjälp med att boka en retur. Du får då information om exakt kostnad för returen.
- 8.8 Återbetalning vid utövad ångerrätt
- 8.8.1 Om du ångrar ditt köp kommer vi betala tillbaka det du betalat till oss, såsom produktens pris, leveranskostnader och eventuella fakturakostnader. Om du valt ett dyrare frakthalternativ än vår billigaste standardfrakt förbehåller vi oss rätten att vid återbetalningen göra avdrag för de förhöjda leveranskostnaderna.
- 8.8.2 Om du lämnat in din produkt i något av våra varuhus och ditt utnyttjande av ångerrätten godkänts sker återbetalning direkt. I andra fall sker återbetalning utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag vi fick ditt meddelande om att du önskar ångra köpet. Vi förbehåller oss dock rätten att avvakta återbetalningen till dess att vi fått tillbaka produkten eller till dess att du skickat oss ett bevis på att produkten skickats tillbaka, beroende på vad som inträffar först.
- 8.8.3 Återbetalning sker med samma betalningssätt som det ursprungliga köpet, om inte annat uttryckligen överenskommits med dig.
- 8.9 Särskilt om ångerrätten för abonnemang
- 8.9.1 Om du använder ditt abonnemang men sedan ångrar avtalet, kan du bli skyldig att betala en proportionerlig andel av priset för den tid som du har använt abonnemanget. Om du exempelvis använt ett abonnemang under 10 dagar innan du ångrar avtalet så kommer du betala 1/3 av månadskostnaden för abonnemanget. Du kan även bli ersättningsskyldig för ytterligare avgifter och tjänster som uppkommit eller utförts kopplat till ditt abonnemang, t.ex. eventuella samtalsavgifter, SMS- och MMS-avgifter, surfavgifter samt uppläggningsavgifter.
- 8.9.2 Tänk på att om du utövar din ångerrätt behöver du lämna tillbaka produkten som du köpt tillsammans med abonnemanget. Kontakta vår kundservice för vägledning om hur du ska återlämna produkten. Vi ber dig att hantera produkten försiktigt under ångerfristen.

9 Öppet köp

- 9.1 Ibland kan det vara svårt att veta om en produkt är helt rätt för dig. Därför erbjuder vi 60 dagars öppet köp från den dag du tog emot produkten.
- 9.2 Om du önskar utnyttja öppet köp är du välkommen in till något av våra varuhus för att lämna tillbaka varan inom 60 dagar från att du tog emot produkten. Du kan även meddela vår kundservice om du önskar utnyttja öppet köp genom vårt kontaktformulär. Du hittar en länk till formuläret längst ned i dessa Allmänna villkor.
- 9.3 Om du önskar utnyttja öppet köp men inte har möjlighet att lämna tillbaka produkten i något av våra varuhus ska produkten skickas tillbaka till oss inom 14 dagar från dagen du meddelade oss om att du önskar returnera produkten. Vi förser dig då med en förbetald fraktsedel eller motsvarande. Returkostnaden dras sedan av det belopp som ska återbetalas till dig. Returer som skickas in på något annat sätt än med POWERs frakthandlingar kommer inte att godkännas. Läs mer om hur du kan returnera en produkt till oss under punkt 10.
- 9.4 Du får självklart undersöka produkten, men tänk på att hantera den försiktigt och endast i den omfattning som är nödvändigt för att fastställa produktens egenskaper och funktion. Som tumregel får du hantera produkten som du skulle få ha gjort i butik. Returnerad produkt ska vara i samma skick som den var när du tog emot den och vi uppskattar om du lämnar tillbaka produkten i dess originalförpackning. Du ska returnera produkten komplett d.v.s. alla delar, tillbehör, bruksanvisningar mm ska skickas tillbaka till oss. Om du hanterat produkten utöver vad som är tillåtet eller om någon del saknas eller är skadad ansvarar du för produktens minskade värde. Vi förbehåller oss rätten att vid återbetalningen göra ett avdrag för värdeminskningen på produkten.
- 9.5 POWER förbehåller sig rätten att neka returer om kraven enligt denna punkt 9 inte uppfyllts.
- 9.6 Öppet köp gäller inte för:
- Mobiltelefoner, träningsklockor eller aktivitetsarmband med bruten förpackning,
 - Hygienprodukter med bruten förpackning (tandvårdsprodukter, hud- och kroppsvård, hårvård etc.),
 - In ear-hörlurar och -bluetooth headset med bruten förpackning,
 - Programvara, spel, datorkomponenter, film eller musik med bruten förpackning,
 - Våra tilläggstjänster, se punkt 7,
 - Kompletta kök, köksprodukter som måttbeställts, t.ex. bänkskivor eller köksluckor, samt köksprodukter som POWER inte har i lager och som specialbeställts åt er,
 - Presentkort,
 - Produkter som du får på köpet vid köp av en annan produkt, och
 - Produkter med abonnemang, t.ex. om du köper en mobiltelefon med tillhörande abonnemang.
 - Säsongsprodukter (julgranar, julbelysning, säsongsinredning, fläktar, luftkonditionering etc.)
 - Utförda tjänster
- 9.7 Om du lämnat in din produkt i något av våra varuhus och ditt utnyttjande av öppet köp godkänts sker återbetalning direkt. I andra fall sker återbetalning inom 14 dagar från att vi fått tillbaka produkten.
- 9.8 Återbetalning sker med samma betalningssätt som det ursprungliga köpet, om inte annat uttryckligen överenskommits med dig.
- 9.9 Öppet köp för företag
- 9.9.1 POWER erbjuder även öppet köp för företag. Utöver villkoren i denna punkt 9 gäller även villkoren i punkt 9.9 för företag som vill utnyttja öppet köp.
- 9.9.2 Öppet köp gäller för beställningar omfattande maximalt 5 produkter per beställning.
- 9.9.3 Öppet köp för företag gäller inte för:

- Produkter som POWER normalt inte har i lager och som specialbeställts för er,
- Produkter som konfigurerats eller förinstallerats för er

10 Retur

- 10.1 Vi vill göra det enkelt för dig att returnera en produkt som du inte vill behålla. För en smidig retur och för att våra medarbetare ska kunna hjälpa dig på bästa sätt rekommenderar vi att du besöker något av våra varuhus för att returnera produkten. Du hittar adressen till närmaste varuhus [här](#). Tänk på att ta med t.ex. kvitto eller annat underlag som styrker ditt köp så att vi snabbt kan hantera din retur.
- 10.2 Om du inte har möjlighet att returnera produkten i något av våra varuhus kan du skicka produkten till oss. Kontakta vår kundservice för support. Våra tillgängliga returalternativ finner du nedan:

Return Drop Off – Postnord

POWER förser dig med giltig frakthandling eller en QR-kod.

Returen lämnas in hos valfritt postombud som tillhandahåller tjänsten Postnord MyPack Collect.

Retur/Retur med utbyte (Swap) - Bring

I tjänsten ingår transport av utbytta/returnerade varor tillbaka till terminal enligt samma servicenivå som vid leverans. I tjänsten ingår inte urplockning, avinstallation och emballering av produkt.

För att Bring ska kunna genomföra returen ansvarar du för det följande:

- Produkterna skall vara urplockade och avinstallerade när Bring anländer. Om detta ej är utfört nekast returhämtningen,
- Vid retur från tomtgräns/port ska varor även ha burits ut för att Bring ska ta med sig dem, och
- Godset skall i första hand vara skyddat med originalemballage. Finns ej detta kvar skall godset förses med likvärdigt skydd.

11 Garanti

- 11.1 Vissa av våra produkter omfattas av garanti från tillverkaren. I allmänhet innebär det att du i första hand erbjuds reparation om något skulle vara fel på din produkt. Går produkten inte att reparera byts den ut mot en likvärdig produkt.
- 11.2 POWER eller POWERs servicepartners kan komma att behöva undersöka produkten. Om undersökningen visar att felet är ett handhavandefel (inkluderar felaktigt inställd produkt, skada som beror på oaktsamhet, slitage mm), förbehåller POWER eller POWERs servicepartner sig rätten att debitera dig för undersökningskostnaden.
- 11.3 Information om eventuell garanti samt särskilda garantivillkor finns för POWERs egna produkter i anslutning till relevant produktsida på power.se. För externa produkter medföljer eventuell garanti samt särskilda garantivillkor vid köp. Tänk på att du kan behöva registrera din produkt för att garanti ska gälla.
- 11.4 Serienumret måste vara intakt för att garantin skall gälla.

12 Reklamation

- 12.1 Om du upplever problem med din produkt rekommenderar vi dig i första hand att ta kontakt med tillverkaren för att få produktspecifik service. Du kan läsa mer om tillgänglig service under punkt 14.
- 12.2 Om din produkt skulle vara felaktig eller om det uppstått fel vid eller dröjsmål i leveransen kan du reklamera produkten/köpet. Enligt konsumentköplagen ansvarar POWER i tre år från avlämnandet av produkten för ursprungliga fel på produkten. Om POWER åtagit sig att installera produkten efter avlämnande ansvarar POWER för ursprungliga fel i tre år efter installationen. Du kan då ha rätt att kräva avhjälpande, omleverans, prisavdrag, ersättning för att avhjälpa felet eller ha rätt att häva köpet och få pengarna tillbaka. Du kan även ha rätt att kräva skadestånd.

- 12.3 För varor med digitala delar, t.ex. datorer, ansvarar POWER för ursprungliga fel i tre år från avlämnandet av varan.
- 12.4 För digitalt innehåll, t.ex. datorprogram, ansvarar POWER för fel på det digitala innehållet som funnits vid tillhandahållandet och som visar sig inom tre år från denna tidpunkt.
- 12.5 Uppdatering av varor med digitala innehåll samt digitalt innehåll
- 12.5.1 För varor med digitala delar och digitalt innehåll har POWER en skyldighet att, under viss tid, informera om och tillhandahålla uppdateringar. Exempelvis ska POWER, för varor med digitala delar där det digitala innehållet eller den digitala tjänsten tillhandahålls vid enstaka tillfälle, informera om och tillhandahålla uppdateringar under den tid som kunden med fog kan förutsätta uppdateringar. Information om uppdateringar och tillhandahållandet av uppdateringar ges till kunden genom att respektive tillverkare meddelar kunden om tillgängliga uppdateringar. Om kunden inte installerat uppdateringen ansvarar inte POWER för fel på de funktionen i varan med digitala delar som den relevanta uppdateringen ska upprätthålla.
- 12.6 Om du vill reklamera en produkt är du välkommen in till något av våra varuhus. Då kan du samtidigt lämna in produkten till oss. Du hittar adressen till närmaste varuhus [här](#). Du kan även skicka in ditt reklamsmeddelande via vårt kontaktformulär. Du hittar en länk till formuläret samt våra övriga kontaktuppgifter längst ned i dessa Allmänna villkor.
- 12.7 Du ska reklamera inom skälig tid efter det att du upptäckt eller borde ha upptäckt felet, alternativt fått de försenade varorna. Reklamerar du inom två månader efter det att du märkt felet anses du alltid ha reklamerat i rätt tid. Sker inte reklamation inom skälig tid från det att felet upptäckts, eller borde ha upptäckts, och senast inom tre år och två månader från det att du tog emot produkten, förlorar du rätten att göra gällande eventuella påföljder enligt konsumentköplagen mot POWER, såvida inte du och POWER överenskommit om en längre tidsperiod eller annat följer av en särskild garantiutfästelse.
- 12.8 Om du inte har möjlighet att lämna in produkten i något av våra varuhus kan du skicka produkten till oss. Då står POWER för returfrakten vid giltiga reklamationer. Kontakta vår kundservice så får du en returfraktsedel. Läs mer om hur du kan returnera en produkt till oss under punkt 10.
- 12.9 Innan en reklamation kan godkännas kan POWER eller POWERs servicepartners behöva undersöka produkten. I det fall det inte rör sig om ett ursprungligt fel, utan t.ex. ett handhavandefel (inkluderar felaktigt inställd produkt, skada som beror på oaktsamhet, slitage mm), förbehåller POWER eller POWERs servicepartner sig rätten att debitera dig för undersökningskostnaden som uppgår till omkring 400 – 2 000 kronor. För vissa större produkter, såsom TV-apparater och scootrar, kan undersökningskostnaden uppgå till 3 000 kronor. Du kommer få information om exakt kostnad innan du skickar in din produkt.
- 12.10 Om du skickar in din produkt till en av POWERs servicepartners, eller om POWER skickar din produkt vidare till en servicepartner, kan servicepartnern ta kontakt med dig som kund direkt.
- 12.11 POWER ersätter dig för samtliga kostnader som du haft med anledning av köpet och reklamationen i samband med godkänd reklamation. Vid godkänd reklamation återbetalar POWER dig utan onödigt dröjsmål och senast inom 30 dagar. Vi förbehåller oss dock rätten att avvakta återbetalningen till dess att vi fått tillbaka produkten eller till dess att du skickat oss ett bevis på att produkten skickats tillbaka, beroende på vad som inträffar först. Återbetalning sker till det konto som användes vid den ursprungliga betalningen.
- 12.12 Fraktskador
- 12.12.1 Om det finns fraktskador på din produkt när den levereras ber vi dig att omgående meddela vår kundservice om detta för att vi ska ha möjlighet att anmäla fraktskadan till vår transportör. Du som kund måste rapportera en transportskada/uppackningsskada till oss inom skälig tid, se punkt 12.7.

12.12.2 Eftersom skador kan vara både synliga och dolda är det köparens ansvar att undersöka produkten noggrant vid mottagande, vilket kan innefatta att ta ut produkten från dess förpackning.

12.12.3 Om du upptäcker någon form av skada på produkten vid mottagande ska du:

- Anmärka skadan på chaufförens handterminal/fraktbrev,
- Dokumentera med foto (emballage och produkt), och
- Kontakta kundservice fortast möjligt.

12.12.4 Vi ber dig att behålla allt emballage (produkten förpackning) vid transportskada. Detta för att transportören skall kunna besiktiga godset inklusive emballage.

13 Abonnemang

13.1 På vår hemsida kan du teckna mobilabonnemang med ditt val av teleoperatör och du kan samtidigt köpa en tillhörande produkt av oss. Om du tecknar ett abonnemang ingår du avtal med teleoperatören. Villkoren för abonnemanget hittar du i samband med att du väljer abonnemang.

13.2 Tänk på att om du utövar din ångerrätt behöver du lämna tillbaka produkten som du köpt tillsammans med abonnemanget. Kontakta vår kundservice för vägledning om hur du ska återlämna produkten. Vi ber dig att hantera produkten försiktigt under ångerfristen. Du kan läsa mer om ångerrätten under rubrik 8.

13.3 Om du är i behov av service eller hjälp med ditt abonnemang är du alltid välkommen att ta kontakt med vår kundservice [här](#). Power kan komma att skicka vidare ditt ärende till din teleoperatör.

14 Service

14.1 Om du är i behov av service eller support rekommenderar vi att du i första hand tar direktkontakt med tillverkaren för vägledning. Klicka [här](#) för att komma direkt till vår sida med kontaktuppgifter till våra leverantörer.

14.2 När det gäller stora vitvaror eller TV-apparater utför de flesta av tillverkarna hemservice. Ta kontakt med tillverkaren för att avtala dag och tid. Ha kvitto och serienummer för produkten redo när du tar kontakt. Kvittot finner du som bifogad fil i mailet med leveransinformation, eller på din MyPOWER-sida. Om hemservice inte kan genomföras kan tillverkaren komma att hämta produkten i stället.

14.3 I många fall sker tillverkarnas service kostnadsfritt för dig. I de fall servicen är förenad med en kostnad kommer tillverkarna informera dig om vad kostnaden kommer uppgå till.

14.4 Om du inte hittade någon lösning tillsammans med tillverkaren kan du besöka något av våra varuhus så försöker POWER hjälpa dig vidare.

15 Miljö

15.1 POWER tar miljön på största allvar och är anslutna till det nationella insamlings- och återvinningssystemet El-Kretsen. El-Kretsen arbetar tillsammans med Sveriges samtliga kommuner för att samla in och återvinna elektronik på ett miljömedvetet sätt. Uppsök närmaste kommunala återvinningscentral för att lämna in dina gamla elektroniska prylar som inte längre fungerar. Läs mer om El-Kretsen och sök upp din närmaste återvinningsplats på <https://www.el-kretsen.se/>

16 Personuppgifter och cookies

16.1 När du gör en beställning eller ett köp kommer vi behandla dina personuppgifter för att hantera din beställning. Dessa uppgifter kan även användas för andra ändamål, t.ex. för vår marknadsföring och kommunikation, för kundserviceärenden eller för att analysera, utveckla och förbättra vår verksamhet och våra produkter och tjänster. Du kan när som helst avregistrera dig från våra utskick och/eller invända mot vår marknadsföring.

- 16.2 Du kan läsa mer om vår behandling av dina personuppgifter i vår integritetspolicy [här](#) och vår cookiepolicy [här](#).

17 Spara ditt kortnummer

- 17.1 Du kan i köprocessen lagra ditt kortnummer för framtida köp. Om du väljer att lagra ditt kortnummer kommer dina betaluppgifter att lagras krypterat och säkert hos vår betaltjänstleverantör för att kunna genomföra framtida transaktioner. Ditt samtycke inhämtas under köprocessen. Du kan enkelt radera ett lagrat kortnummer under köprocessen eller senare i min profil.

18 Tillämplig lag och tvist

- 18.1 Svensk lag är tillämplig på dessa Allmänna villkor.

- 18.2 Vi strävar alltid efter att våra kunder ska vara nöjda. I första hand vill vi därför komma överens med dig om en lösning. Om vi inte skulle kunna lösa en uppkommen tvist tillsammans kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden på nedan kontaktuppgifter. POWER följer alltid Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer.

Allmänna reklamationsnämnden:

Webbadress: <https://arn.se>

Postadress: Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm.

- 18.3 Du kan även vända dig till EU-kommissionens onlineplattform för alternativ tvistlösning på <https://ec.europa.eu/odr>

- 18.4 Tvister kan även prövas av svensk allmän domstol.

19 Fair Use Policy

- 19.1 Vi uppskattar dig som kund. Men för att kunna handla hos oss är det viktigt att du förhåller dig till vissa regler. Reglerna är framtagna för att se till att vår personal har en trygg arbetsmiljö samt att förhindra bedrägerier mot vårt företag. Följande regler gäller om du vill handla hos oss:

- a) Du får inte utpressa eller på annat sätt hota vår personal i samband med köp och returer eller i kontakt med vår kundservice,
- b) Du får inte försöka att begå bedrägerier eller på annat sätt uppsåtligen bryta mot gällande lagar, och
- c) Du får inte handla under falskt namn eller uppsåtligen utge dig för att vara en annan person.

Punkterna a) -c) ovan utgör vår "Fair Use Policy".

- 19.2 Exempel på beteenden som kan anses bryta mot vår Fair Use Policy och som kan leda till att POWER nekar en beställning från dig är:

- a) Om du hotar, har ett aggressivt beteende mot eller annars ofredar vår personal i våra varuhus eller i kontakt med vår kundservice,
- b) Om du på något sätt försöker kringgå våra system i syfte att samla mer poäng eller dra otillbörlig fördel av våra erbjudanden, eller
- c) Om du felaktigt utger dig för att vara konsument i syfte att sälja produkterna vidare i näringsverksamhet. Ett köpbeteende som exempelvis innefattar beställningar av osedvanligt stora mängder varor eller flera beställningar av samma produkter uppmärksammas därför av oss. Denna punkt gäller även om du representerar ett företag och handlar i syfte att sälja vidare produkterna i er näringsverksamhet.

- 19.3 POWER har ingen skyldighet att ingå avtal med dig och vid brott mot vår Fair Use Policy förbehåller sig POWER rätten att inte ingå avtal med dig genom att neka en enskild beställning, men också rätten att neka framtida beställningar. Ett bindande avtal har ingåtts mellan dig och POWER först när du tagit emot vår orderbekräftelse- och leveransinformation enligt punkt 2.4.

- 19.4 Vi kommer självklart inte använda vår Fair Use Policy för att häva redan ingångna avtal med dig. I dessa fall har du självklart rätt att ångra ditt köp eller lämna tillbaka köpta varor inom ramen för vårt öppet köp- erbjudande.
- 19.5 För att veta om någon kund bryter mot vår Fair Use Policy kommer vi att behandla personuppgifter relaterade till dina köp och kontakter med oss. Om vi upptäcker ett beteende som vi misstänker bryter mot vår Fair Use Policy kommer vi att informera dig om detta via e-post. Beslut om att neka beställningar kommer alltid ske av vår personal. Beslutet gäller i relation till dig som person och har ingen koppling till vilken e-postadress eller telefonnummer som du använt.

Läs mer i punkt 3.4 i vår integritetspolicy om hur vi behandlar dina personuppgifter relaterat till vår Fair Use Policy.

20 Övrigt

- 20.1 Om POWERs fullgörande av sina åtaganden enligt avtalet med dig förhindras på grund av ett hinder utanför POWERs kontroll som POWER inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följder POWER inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra en befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd.
- 20.2 I vissa fall behöver vi komma i kontakt med dig, t. ex på grund av logistiska skäl, systemfel eller liknande. I dessa fall kommer vi att kontakta dig via samtal, sms eller mail. Du måste därför se till att din mailadress och ditt telefonnummer alltid är korrekta. Var uppmärksam på att om vi inte kan få tag på dig inom 21 dagar från första gången vi kontaktar dig kommer ditt köp att annulleras.

21 Förändring av Allmänna villkor

- 21.1 POWER förbehåller sig rätten att ändra i dessa Allmänna villkor.

22 Kontakt

Företagsinformation: Power Sverige AB, 556687-5216, c/o POWER International AS, Box 523, 1471 LØRENSKOG, Norge

Postadress: Enköpingsvägen 27, 117 38 Järfälla.

Kontaktformulär och chatt hittar du [här](#).

Telefonnummer till kundservice: 08 517 66 00