

Power vill ge alla sina kunder bäst service. För att ge våra kunder trygghet har vi utarbetat dessa köpvillkor. När du köper en vara hos oss godtar du samtidigt köpvillkoren.

Innehåll

1. Generellt
2. Personuppgifter och cookies
3. POWER Care försäkring
4. Betalningsvillkor inkl. finansiering
5. Frakt och leveransvillkor
6. Ånger- och returrätt
7. Våra kundgarantier – pengarna tillbaka
8. Reklamation och service

1. Generellt

Avtalen

Avtalen är bindande vid köp av varor på Power.se, för kunder och Power Retail Sweden AB, inklusive Powers franchisetagare och gäller från att din beställning är mottagen, om det inte finns fel i produktinformationen, priser, bilder, eller i din beställning, och kunden insåg, eller borde ha insett, att det förelåg ett sådant fel.

Om våra priser och vårt sortiment

Alla priser som är uppgivna i nätbutiken är inklusive moms. Vid nätköp visas den totala kostnaden inklusive leveranskostnader innan beställningen är genomförd.

Orderbekräftelse

När vi har mottagit din beställning, bekräftas denna genom att vi skickar ut en orderbekräftelse. Vi uppmanar våra kunder att kontrollera att orderbekräftelsen stämmer överens med beställningen.

Annullering av order

Vid misstanke om vidareförsäljning förbehåller sig Power rätten att annullera order och debitera eventuella kostnader detta medför. Misstanke kan t.ex. uppstå vid beställningar av stor kvantitet, flera order av samma produkt eller om beställaren har anknytning till ett företag vars ändamål är att bedriva handel med hårdvara i form av konsumentelektronik. Orättfärdig vidareförsäljning av varor levererade av Power utgör en kränkning av producentens immateriella rättigheter.

Vid bekräftad misstanke om vidareförsäljning, förbehåller sig POWER rätten att efterdebitera produkterna enligt tillverkarens gällande riktpriiser även kallat RRP.

Du måste ha fyllt 18 år eller ha tillstånd av en förmyndare för att handla på Power.se.

2. Personuppgifter och cookies

När du handlar på power.se behöver vi ditt samtycke för att behandla dina personuppgifter. När du accepterar våra köpvillkor vid beställning, ger du samtidigt ditt samtycke till att vi kan förvara och behandla dina personuppgifter. Vi lämnar inte ut dina personuppgifter till tredje part.

- Namn & Adress (Vi behöver din information för att kunna uppfylla våra skyldigheter och leverera beställningen till dig.)
- E-postadress och Telefonnummer (E-postadress och telefonnummer används för att skicka varningar och information om din leverans.)
- Personnummer (vid köp av power care försäkringar)

Du kan läsa mer om vår behandling av personlig information i vår [integritetspolicy](#). Genom att acceptera våra köpevillkor vid beställning, godkänner du att vi kan lagra och behandla din personliga information.

Användning av cookies

När du besöker Power.se lagras det session cookies. Cookies är små informationskapslar som lagras på din dator när du besöker vår hemsida. Vi vet då vem du är, om du handlar och hur länge ditt besök varar.

Redovisning av licensavgift

Vid försäljning av utrustning som innehåller en televisionsmottagare (TV, inspelningsbar DVD, digitalbox, TV- tuner till dator etc) så redovisas köparens namn, adress och datum för köpet till Radiotjänst i Kiruna AB.

3. POWER Care försäkring

Försäkringen ersätter skada på den försäkrade egendomen som uppstår genom plötslig och oförutsedd yttre händelse. Försäkringen lämnar även ersättning för skada genom funktionsfel på den försäkrade egendomen. Med skada menas även stöld genom inbrott i hem eller fritidshus.

Med vår effektiva skadehantering får du produkten reparerad eller utbytt snabbt och effektivt. Genom vår trygghetsförsäkring erbjuder Power sina kunder ett bredare skydd mot skador och olyckor.

Hemförsäkring/självrisk

Självrisk på hemförsäkring är hög, ofta 2000-4000 kronor, och i tillägg är det dessutom vanligt med en värdeminskning om du har haft produkten i ett år eller mer när det går sönder. Med Power Trygghetsförsäkring slipper du värdeminskningen och du betalar ingen självrisk vid skada, förutom för mobiltelefoner (495,-). En hemförsäkring täcker skador från brand, vatten och inbrott. Power Care täcker i tillägg alla plötsliga och oförutsägbara händelser med undantag för rån eller borttappad produkt.

Konsumentköplagen

Konsumentlagstiftningen ger ett bra grundskydd när en produkt inte är av förväntad kvalitet och då det uppstår funktionsfel. Med POWER Care har du utvidgat skydd i 3-5 år, (1-2 år på PC och 1 år på mobil) både vid skador på grund av funktionsfel (mekaniska fel) och vid skador som uppstår vid olycka.

Försäkring i utlandet

Försäkringen gäller i hela världen.

4. Betalningsvillkor inkl. finansiering

Få först. Betala sen.

När du väljer att betala med faktura erbjuder vi dig möjligheten att betala 30 dagar från dess att varorna skickats. I vissa fall kan längre betalningsfrister erbjudas mot en avgift. Vi överlåter vårt krav på betalning för ditt köp till Klarna Bank AB. Klarna kommer att skicka en betalningsinstruktion till dig där du ska betala direkt till Klarna. För kontaktuppgifter och ytterligare information om Klarna, gå till [klarna.se](#).

Om du tidigare valt att ansluta dig till tjänsten Månadsfaktura kommer fakturan istället att inkluderas i din månadsfaktura i enlighet med de villkor som gäller för [månadsfaktura](#).

När du väljer att betala med faktura gör Klarna en kreditprövning. Om en kreditupplysning tas kommer du bli underrättad om detta samt få en kopia på kreditupplysningen skickad per post eller e-mail.

Dela upp.

Detta är betalsättet för dig som vill dela upp din betalning över en kortare period. Förutom att du alltid får hem dina varor innan du betalar, samlar du alla dina köp på ett konto. Detta gäller även om du har handlat i flera olika butiker via Klarna Konto. Det betyder en enda faktura, oavsett antalet köp.

- Få alltid hem varan innan du betalar
- Alla dina köp samlas på ett konto och på en faktura
- Handla nu - betala i slutet av nästkommande månad
- Du kan när som helst betala hela beloppet på en gång

I samband med köpet görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas. Du kommer då få en kopia på kreditupplysningen per post. Om Klarna finner att du inte har tillräckligt betalningsutrymme för att fullfölja betalningsåtagandet förbehåller sig Klarna rätten att neka din ansökan om delbetalning.

Allmänna villkor hittar du [här](#).

Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation hittar du [här](#).

Betala med kort

Du kan välja att betala direkt med ett av följande kort: VISA, Mastercard och American Express. När du betalar med kort dras pengarna direkt vid köpet.

Direktbetalning

När du väljer Direktbetalning dras pengarna från ditt bankkonto via autogiro. Normalt dras pengarna två bankdagar från att vi hanterat din beställning.

För att du ska känna dig trygg när du handlar hos oss har vi valt säkra betalningsalternativ.

5. Frakt- och leveransvillkor

Leverans av varor

Handlar du på nätet kan du välja mellan flera leveransalternativ. Var du bor och vilka produkter du handlar avgör vilka alternativ som är möjliga. Priserna för de olika tjänsterna ser du i kundvagnen när du ska välja vilket leveransalternativ du önskar.

Beställningar som innehåller varor som finns på lager i kombination med varor med förväntat leveransdatum skickas när hela beställningen kan skickas samlat.

Leveransmetoder

Vi erbjuder följande leveransmetoder:

Paket till ombud - leverans till ombud. Körs av Postnord. Avi skickas via sms, mail, post eller via Postnords app när paketet finns att hämta hos ombudet.

Pris: 49 kr (0 kr vid ordervärde över 500 kr)

Parcel home – leverans till dörren av småpaket. Körs av Postnord och Budbee.

Budbee skickar dig ett mail angående din leverans när ordern registrerats. När din leverans är bokad får du ett sms från Budbee med leveranstiden och en länk för att kunna följa din leverans. Leverans sker mellan 17:00-22:00

Postnord skickar dig en avisering via sms, mail eller via deras app när ordern är klar för leverans. Därefter kan du göra leveransval för ditt paket antingen på deras webbsida eller i appen.

Pris: 89 kr (0 kr vid ordervärde över 500 kr)

Curbside – leverans till tomtgräns/port av större gods (vitvaror och tv). Körs av Bring. Du blir aviserad per sms för att boka tid för leverans. Bring dyker inte upp oannonserat. Enkelbemannad bil.

Pris: 0 kr

Indoor – leverans med inbärning av större gods (vitvaror och tv). Körs av Bring. Du blir aviserad per sms för att boka tid för leverans. Bring dyker inte upp oannonserat.

Pris: fr 395 kr (995 kr för side-by-side)

Tilläggs tjänster vid hemleverans:

Montering och uppackning - Vi avemballerar och monterar produkten och tar med oss emballaget.

Återvinning av en produkt - Vi tar med oss din gamla vara i retur för återvinning.

Om du inte är hemma vid avtalad leveranstid så fraktas varan till transportörens lager. Vi uppmärksammar på att det kan tillföras kostnader i samband med lagring av produkten och ny leverans. Sådana kostnader täcks inte av Power.

Leveranstid

Leverans till ombud tar vanligtvis 2-4 arbetsdagar, beroende på var i landet du bor, och hemleverans med Postnord tar 3-5 dagar. Hemleverans med Budbee erbjuds i de områden där Budbee har täckning och tar mellan 1-2 dagar för beställningar gjorda före kl 17:00. Hemleverans av större varor så som vitvaror och större TV-apparater kan ta lite längre tid då du och Bring ska komma överens om ett leveranstillfälle som passar er båda.

Leveransstatus

Genom att besöka Power.se, kan du under "Min sida" spåra din order. Genom att klicka på länken "Mina order" ser du vilken status din beställning har och var paketet befinner sig. Observera att det kan upp till 24 timmar efter det att varan lämnat vårt lager och du har fått en leveransbekräftelse, innan du kan börja spåra din order.

Ej upphämtade varor

När du inte hämtar ut en obetald vara kan Power kräva en avgift. Avgiften består av fraktkostnader tur/retur, samt en rimlig avgift motsvarande de faktiska utgifter som Power har åtagit i samband med beställningen, inklusive kostnader anknutna till hantering och förvaring.

Transportskador

Om du upptäcker någon form av skada på varan vid mottagning ska du:

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

Om det finns fraktskador på din produkt när den levereras önskar vi att du anmäler detta till vår kundservice omgående. Vi behöver rapportera in detta till vår transportör inom 1-3* dagar, all information vi kan få från dig så snabbt som möjligt uppskattar vi väldigt mycket.

Beroende på hur stor/omfattande skadan är kan vi erbjuda prisavdrag, beställa upp reservdelar eller vid behov byta ut hela produkten åt dig. Som skada räknas både synliga och dolda skador, vilket innebär att du behöver avemballera (ta ur produkten ur dess förpackning) och inspektera godset noggrant. Tänk på att behålla allt emballage (produktens förpackning) vid transportskada. Detta för att transportören skall kunna besiktiga godset inklusive emballage.

**Obs, detta är inte samma sak som den lagstadgade reklamationsrätten på 3 år. Läs mer om det under 8. Reklamation och service.*

Leverans med installation och övriga tjänster i samband med leverans.

Information om våra installationstjänster hittar du [här](#).

6. Retur av varor & ångerrätt

Retur av varor

Vi erbjuder 30 dagars öppet köp hos POWER. Ångerfristen gäller från den dag som produkten togs emot.

Öppet köp gäller **inte** för:

- Mobiltelefoner med bruten förpackning.
- Hygienprodukter med bruten förpackning (t.ex. tandvårdsprodukter, hud- och kroppsvård, hårvård, träningsklockor etc.).
- In-ear hörlurar och bluetooth headset med bruten förpackning.
- Programvara, spel, datorkomponenter eller film med bruten förpackning.

Vi förbehåller oss rätten att inte godkänna nyttjande av öppet köp vid misstanke av missbruk av kundgarantin.

Vid retur av produkter som är köpta på Power.se registrerar du returen online genom att klicka [här](#). Kom ihåg att varan ska vara i samma skick som när du fick den.

Du får sedan en fraktsedel och ett servicekvitto skickad till din e-post som ska skrivas ut och sättas på paketet. Paketera gärna i originalförpackning om möjligt. Du kan se status för ärendet på [serviceinfo.nu](#), sök med ditt referensnummer och telefonnummer.

Återbetalningen registreras inom 2-5 arbetsdagar från det att vi tagit emot och registrerat din retur.

Utförda tjänster, såsom leverans, inbärning, installation och uppackning som beställts i samband med köpet återbetalas ej.

Observera!

Du som kund är ansvarig för produkten under transporten tillbaka till oss. Varan ska packas ordentligt. Det är önskvärt att varan returneras i originalförpackning och ursprungligt transportemballage.

Varan ska vara komplett. Det innebär att alla tillbehör, så som fjärrkontroll, bruksanvisning och batterier ska vara med. Om returen inte är komplett så debiterar Power för inköpspriset för delar som saknas.

Ångerrätt

Vid köp av varor kan du som kund ångra köpet med hänvisning till distansköplagen. Det innebär att du utan grund kan ångra köpet i upp till 14 dagar efter att du tagit emot varan.

Som kund kan du emellertid bli ansvarig för varans reducerade värde om du använt produkten i sådan grad att det övergår det som är nödvändigt och försvarligt. Värdeminskningen består typiskt av reparationskostnader till följd av konsumentens hantering av varan utöver det som är nödvändigt.

Klicka [här](#) för att starta registreringen och följ instruktionerna. Du kan också välja att använda konsumentverkets standardformulär som du hittar [\[här\]](#).

[\[Här\]](#) hittar du även en mall med information om ångerrätt.

Efter att du registrerat din retur har du 14 dagar på dig att skicka tillbaka produkten till oss.

7. Våra kundgarantier

"Pengarna tillbaka" ger dig trygghet med 30 dagars öppet köp hos POWER. Kom ihåg att varan ska vara i samma skick som när du fick den. Ångerfristen gäller från den dag som produkten togs emot.

Öppet köp gäller inte för:

- Mobiltelefoner med bruten förpackning.
- Hygienprodukter med bruten förpackning (t.ex. tandvårdsprodukter, hud- och kroppsvård, hårvård, träningsklockor etc.).
- In-ear hörlurar och bluetooth headset med bruten förpackning.
- Programvara, spel, datorkomponenter eller film med bruten förpackning.

Vi förbehåller oss rätten att inte godkänna nyttjande av öppet köp vid misstanke av missbruk av kundgarantin.

Pengarna tillbaka - om du inte är nöjd

Har du ångrat dig eller lever produkten inte upp till dina förväntningar? Hos POWER kan du inom 30 dagar returnera det du har köpt. Du kan registrera ditt öppet köp-ärendet [här](#). Ärendet ska **registreras som ett "Öppet köp."** Gäller ej vid självförvållad skada eller ej komplett produkt. Om produkten har blivit skadad vid en självförvållad olycka eller genom en oaktsam användning av kunden gäller inte kundgarantin.

Pengarna tillbaka - om det är något fel på varan

Upptäcker du en skada när du packat upp produkten ber vi dig att kontakta vår kundservice snarast möjligt. Om produkten inte fungerar som den ska och har ett fabriktionsfel kan du antingen ta kontakt med leverantören eller med oss. Om produkten har blivit skadad vid en självförvållad olycka eller genom en oaktsam användning av kunden gäller inte kundgarantin.

Pengarna tillbaka - om vi inte håller det vi har lovat

Om vi ger dig fel upplysningar om varan eller inte levererar som avtalat, kan du returnera varan inom 30 dagar och få pengarna tillbaka.

8. Reklamation och service

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

När det gäller stora vitvaror utför de flesta av våra leverantörer hemservice. Ta kontakt med leverantören för att avtala dag och tid. Ha kvitto och serienummer för produkten redo när du tar kontakt. Kvittot finner du som bifogad fil i mejlet med din leveransinformation eller när du loggar in på din My POWER sida..

Om du inte hittade någon lösning genom support hos leverantören kan du enkelt skicka in din produkt till vår servicepartner. [Klicka här för att starta registreringen.](#) Efter registrering skickar vi dig automatiskt en fraktsedel samt ett servicekvitto så att du kan skicka in produkten på service. Du kan se status för din försändelse på [serviceinfo.nu](#), sök med ditt referensnummer och telefonnummer.

Reklamationsrätt

Som kund har du en lagstadgad reklamationsrätt i 3 år från det datum du mottagit produkten gällande ursprungliga fabrikationsfel. Om produkten är behäftad med fel eller brister kan du kräva att felet åtgärdas, kräva ny leverans, kräva prisavdrag eller ersättning eller kräva att köpet hävs. Vilken åtgärd som vidtas kan komma att bedömas utifrån grund att inte skapa en oskälig kostnad för säljaren. När du som kund anmäler eller reklamerar varor kan det göras till oss skriftligen- eller muntligen. Reklamation måste ske inom rimlig tid efter att du upptäckt eller borde ha upptäckt fel eller brister på produkterna. Reklamation som inkommer inom 2 månader anses alltid vara i rimlig tid. Rätten att reklamera en produkt gäller i 3år från det att du mottagit produkten. Om du önskar reklamera en vara och utnyttja din reklamationsrätt så ligger bevisbördan på dig som konsument, där du kan komma att behöva styrka att felet på produkten varit ursprungligt och ej går att härleda till yttre åverkan eller slitage. Observera att om felet visar sig inte vara ursprungligt kommer vår serviceverkstad lämna kostnadsförslag för reparation/byte, återsändning utan åtgärd eller skrotning.

Garanti

Garanti täcker fel som konsumenten själv inte står ansvarig för (fabrikationsfel).

Garanti ger rättigheter utöver de rättigheterna du som konsument har enligt konsumentköplagen. En garanti kan variera i både innehåll och omfattning. En garanti som sätter en kortare frist än konsumentköplagens reklamationsfrist är inte i strid med lagstadgad reklamationsrätt om garantin i denna period ger dig bättre rättigheter än det skydd som konsumentköplagen utgör.

Garanti kan till exempel omfatta vissa produktfel oavsett om det är på grund av oriktigt eller onormalt mycket användning från din sida. Garanti gäller som grundregel under en begränsad tidsperiod. Ta därför alltid tillvara på ditt kvitto. Kvittot finner du som bifogad fil i mejlet med din leveransinformation eller på din [MyPOWER](#) sida.

Observera att om felet visar sig inte vara ursprungligt kommer vår serviceverkstad lämna kostnadsförslag för reparation/byte, återsändning utan åtgärd eller skrotning.

Säkerhetskopia

Om du har personliga data eller uppgifter som till exempel dokument, kontakter, bilder, fotografier, musik, mjukvara, ringtoner eller spel som är lagrade på produkten bör du ta en säkerhetskopia av dessa innan du levererar varan för reklamation eller reparation. Du riskerar att all data på enheten försvinner vid en reklamation eller reparation. Om du har betalda tjänster eller mjukvara på datorn som så riskerar du att behöva köpa dessa på nytt.

Tillbehör

Kom ihåg att själv avlägsna tillbehör som inte är nödvändigt för att diagnostisera fel när produkten skickas till service. Det kan vara en PC-väska, SIM kort, handsfree, laddare och liknande. Batteri måste alltid följa med mobiltelefonen till verkstaden.

Lösenord

Produkter som är skyddade av lösenord eller pin-koder kan bara repareras om du avaktiverar lösenord eller pin-kod innan du levererar den för reparation.

Programvarufel och återställning

En del fel och brister som uppstår på produkter kan skyllas på användning av icke-originalprogramvaror eller programvaror som inte är godkända för användning på enheten. Fel kan också uppstå orsakat av virus. Power tar inte ansvar för fel och brister som uppstått i följd av användning av icke originalprogramvaror eller ej godkända programvaror och virus. Om du som kund misstänker programvarufel eller virus så rekommenderar vi att enheten återställs till fabriksinställningar, eller att du gör en total återställning (recovery) av enheten och en ny kontroll av funktionen innan den eventuellt levereras till service.