



Allmänna villkor för Ångerrätt

Ångerrätt innebär att du som konsument i vissa fall har rätt att ångra ett köp / en beställning. Ångerrätten regleras av distansavtalslagen. Nedan informerar vi om hur och när du kan tillämpa ångerrätt vid köp och beställning av tjänster och varor.

När kan ångerrätt tillämpas?

När du gjort en beställning / ett köp på distans, kan du i många fall tillämpa ångerrätt OM ångerfristen inte har passerat och OM du inte använt eller skadat den beställda tjänsten / varan. Att beställa / köpa något på distans kan till exempel vara;

- A. När du gjort en beställning / ett köp på en hemsida eller via postorder.
- B. När du gjort en beställning / ett köp av en säljare som ringt upp dig utan att du bett om det.
- C. När du gjort en beställning / ett köp av en säljare som du träffat på en plats som inte är säljarens ordinarie butik / affärslokal / försäljningsställe.

När kan jag INTE ångra ett köp med hänvisning till ångerrätten?

Du kan INTE häva en beställning / ett köp med hänvisning till ångerrätt;

- A. När du gjort en beställning / ett köp i samband med att du själv av egen vilja besökt eller ringt upp en butik eller liknande affärslokal / försäljningsställe. (Vissa butiker / affärslokaler / försäljningsställen erbjuder dock så kallat Öppet köp, som innebär att du kan ångra ett köp / en beställning enligt förutbestämda villkor. Obs! Du som kund måste själv ta reda på om butiken / affärslokalen / försäljningsstället erbjuder öppet köp, samt även ta reda på vilka villkor som i så fall gäller. Butiker / affärslokaler / försäljningsställen är inte skyldiga enligt lag att erbjuda öppet köp.)
- B. När du använt eller skadat tjänsten / varan. Obs! Om tjänsten består av ett bredbandsabonnemang, ett TV-abonnemang, leverans av el eller fjärrvärme, och tjänsten startas innan ångerfristen löpt ut, räknas detta som om du använt tjänsten. Du kan i dessa fall bli ersättningskyldig för alla kostnader som uppkommit i samband med att du använt tjänsten.
- C. När tjänsten / varan du köpt består av; digitalt innehåll som levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium (USB-minne, CD, DVD etc). Exempelvis start av ett bredbandsabonnemang eller TV-abonnemang, appar, musik och datorprogram som du streamar eller laddar ned, en resa, boende, eller aktivitet som sker på viss bestämd dag, en vara som snabbt kan försämrats, en tidning eller tidskrift i lösnummer, en vara som är specialtillverkad efter ditt önskemål eller som har en tydlig personlig prägel till exempel familjefoton, en vara som på grund av hälso- eller hygieniskäl har förseglats och förseglingen har brutits.
- D. Om ångerfristen löpt ut.

Vad menas med ångerfrist?

Ångerfrist är den tid du har på dig att meddela att du ångrat ditt köp / din beställning. Ångerfristen är alltid 14 dagar. Observera att ångerfristen börjar gälla på olika datum beroende på vad du köpt / beställt;

- A. Om du köpt / beställt en vara, börjar ångerfristen löpa dagen efter du tagit emot varan.
- B. Om du köpt / beställt en tjänst, räknas ångerfristen från dagen efter du bekräftat köpet / beställningen.

Undersök varan försiktigt för att undgå värdeminskningkostnad

Om du beställt en vara har du rätt att undersöka varans egenskaper och funktion. OBS! Var försiktig med varan, om varan skadas eller ser använd ut, riskerar du att få betala en kostnad som motsvarar varans värdeminskning vid en eventuell retur. Om du ska ha rätt att returnera en vara med hänvisning till ångerrätt, så måste du när du undersöker varan tänka på att;

- 1. Både varan och även eventuella förpackningar och emballage, ska vara i samma skick som när du mottog varan.
- 2. Varor som är förseglade på grund av hälso- eller hygienskal ej får öppnas, utan måste undersökas med emballeringen på.

Utgifter och ersättning i samband med ångerrätt

- 1. Du behöver inte betala någon administrativ avgift till butiken / affärslokalen / försäljningsstället för att du tillämpar din ångerrätt.
- 2. Du måste själv ansvara för att ett meddelande om att du ångrat dig har nått butiken / affärslokalen / försäljningsstället i tid, innan ångerrätten löper ut. Om du själv får några eventuella kostnader i samband med ditt ångermeddelande bekostas detta av dig som kund.
- 3. Vid köp av en vara, måste du själv ansvara för att varan returneras till butiken / affärslokalen / försäljningsstället, i tid. Om du själv får några eventuella kostnader i samband med din retur bekostas detta av dig som kund.
- 4A. Vid köp av en vara, och om du hunnit betalat för din vara innan du ångrade dig, får du tillbaka den summa du betalat för varan, när varan kommit i retur och butiken / affärslokalen / försäljningsstället bekräftat att varan är oanvänd / skadefri. Om varan eller eventuellt tillhörande emballage anses vara använt eller skadat, kan du bli ersättningsskyldig för varan i sin helhet, eller till ett visst belopp motsvarande varans värdeminskning. Vid beställning / köp hos Värnamo Energi regleras eventuell återbetalning / ersättningsdebitering normalt sett på nästkommande faktura.
- 4B. Vid köp av en tjänst, och om du hunnit betalat för din tjänst innan du ångrade dig, får du tillbaka den summa du betalat för tjänsten, när butiken / affärslokalen / försäljningsstället mottagit ditt ånger och bekräftat att tjänsten inte använts. Om tjänsten består av ett bredbandsabonnemang, ett TV-abonnemang, leverans av el eller fjärrvärme, och tjänsten startas innan ångerfristen löpt ut, räknas detta som om du använt tjänsten. Du kan i dessa fall bli ersättningsskyldig för alla kostnader som uppkommit i samband med att du använt tjänsten. Vid beställning / köp hos Värnamo Energi regleras eventuell återbetalning / ersättningsdebitering normalt sett på nästkommande faktura.

Hur gör jag för att ångra ett köp?

1. Kontrollera om du har rätt att tillämpa ångerrätt för ditt köp / din beställning.
2. Kontrollera att de 14 dagarnas ångerfrist inte löpt ut.
3. Kontrollera att varan / tjänsten inte har använts eller skadats. OBS! Om butiken / affärslokalen / försäljningsstället bedömer att du använt eller skadat tjänsten / varan och du ändå vill häva ditt köp, kan du bli ersättningsskyldig för varan / tjänsten i sin helhet, eller till ett visst belopp motsvarande varans värdeminskning / tjänstens utnyttjandegrad.
4. Meddela butiken / affärslokalen / försäljningsstället, att du ångrat dig. Du kan ångra dig muntligen eller skriftligen. Vi rekommenderar att du alltid framför ditt ånger skriftligen eftersom det är du som måste bevisa att du har ångrat dig i tid. Du kan använda Konsumentverkets Ångerrättsblankett, eller så kan du beskriva ditt ärende och meddela att du ångrat dig via Värnamo Energis kontaktformulär. OBS! Du måste meddela att du ångrat dig innan ångerfristen löpt ut. Det har ingen betydelse om butiken / affärslokalen / försäljningsstället svarar på ditt ångermeddelande eller inte, det viktiga är att du kan bevisa att du ångrat dig inom rätt tid.
5. Om ditt ånger gäller en vara, så måste du returnera varan senast 14 dagar från den dag du meddelat att du ångrat dig. Om du skickar tillbaka varan med post / budfirma, måste du själv stå för eventuella fraktkostnader. OBS! Se till att du får ett kvitto av post / budfirman och spara detta som bevis på din retur. Om varan försvinner / skadas i samband med returfrakten är det du som kund som är ansvarig för varan.
6. När du gjort ovan punkter, väntar du på att butiken / affärslokalen / försäljningsstället ska återkoppla till dig. Om du haft rätt att tillämpa ångerrätt och du kan bevisa att du ångrat dig i tid, och butiken / affärslokalen / försäljningsstället inte hör av sig till dig inom rimlig tid, bör du kontakta dem igen. Om det uppstår eventuella problem eller om du och butiken / affärslokalen / försäljningsstället är oense om villkoren i samband med ditt ånger, så kan du begära hjälp från flera externa instanser. Se tips och goda råd på sidan Konsumenträttigheter.

Ångerrätt för enskild firma

En privatperson som har en enskild firma har inte lagstadgat rätt att tillämpa ångerrätt, om beställningen / köpet gjorts i firmans namn. Vissa undantag gäller dock inom telekombranschen, som enligt sin branschorganisation kommit överens om att ge enskilda firmor ångerrätt vid distansavtal, vid telefonförsäljning av varor och tjänster inom telekom-branschen. Se mer om regler för enskilda firmor och köp av telekom-tjänster på [Telekområdgivarnas hemsida](#).

Frågor om ångerrätt?

Vi vill självklart att alla som är kunder hos Värnamo Energi ska vara nöjda. Om våra tjänster, produkter eller vår service inte uppfyller dina förväntningar ska du i första hand kontakta kundtjänst. Vi vill inte vara onödigt byråkratiska och försöker alltid i möjligaste mån att tillgodose dina önskemål, med hänsyn tagen till gällande avtalsvillkor och eventuella överenskommelser vi gjort med dig som kund. Vill du få hjälp av en oberoende extern instans, så finner du tips och goda råd hur du ska göra för att få objektiv och kostnadsfri rådgivning på www.varnamoenergi.se sök på *opartisk-radgivning*