

Råd - före ett köp av vara

I Butik

Du har ingen laglig rätt till öppet köp, utan det är ett frivilligt åtagande från företagets sida. Om du vill vara säker på om du kan lämna tillbaka det du har köpt, ta då reda på om butiken över huvudtaget erbjuder öppet köp och i så fall vilka regler som gäller.

På internet

I dagsläget finns det ett stort utbud av varor du kan handla online och det finns både seriösa och oseriösa aktörer på marknaden. Så innan du handlar på online, undersök företaget du planerar att handla ifrån och fundera på vilket betalsätt du känner dig trygg med.

Exempel på saker som du kan undersöka innan du handlar på internet:

- Finns kontaktuppgifter till företaget, telefonnummer, E-post, adress?
- I vilket land är företaget etablerat, i Sverige eller utomlands? Även fast sidorna är skrivna på svenska så behöver det inte betyda att företaget befinner sig i Sverige.
- Gör en Google-sökning på företaget för att se vad andra skriver om företaget. Du kan även söka på Konsument Europas och Konsumentverkets hemsidor och kolla om det finns någon information om företaget.
- Ha koll på priserna, är det väldigt låga priser? Fundera på om det skulle kunna vara piratkopior eller om företaget lockar med varor och priser som inte finns.
- Om det är en vara som företaget marknadsför som ”gratis” läs villkoren och annan information för att se om det finns ”dolda” kostnader någonstans.

Råd - efter ett köp av vara

I butik och på internet

Som konsument har du reklamationsrätt. Det innebär att du kan reklamera fel som fanns där när du köpte varan. Reklamationsrätt har du i tre år. Du ska alltid reklamera till det företag som du köpte varan av och du ska kunna visa att det finns ett fel. Reklamera så fort du upptäcker felet, det får inte gå längre än två månader från det att du upptäcker felet och du reklamerar.

På internet

Om du har beställt en vara online från ett EU-land, Norge eller Island, så har du som huvudregel 14 dagars ångerrätt. Om du vill använda din ångerrätt ska du meddela företaget om detta inom dessa 14 dagar. Det är du som konsument som ska kunna visa på att du har ångrat dig inom rätt tid.

Garanti

Garanti är inte lagstadgat och är därför ett frivilligt åtagande från företagets sida. Det är alltså viktigt att läsa villkoren för vad garantin vad täcker. Tänk på att om garantin inte täcker felet, undersök då om du fortfarande har reklamationsrätt och om det är ett fel du kan reklamera.

Spara dokumentation

Om du vill reklamera en vara eller använda din ångerrätt, tänk på att spara all dokumentation i ditt ärende. Ett tips kan vara att föra kommunikationen med företaget via E-post.