

# Ångerrätt

## Konsument

För privatpersoner tillämpar Trähuset i Tanum AB distans- och hemförsäljningslagen samt konsumentköplagen. Enligt distans- och hemförsäljningslagen har kunden rätt att ångra sitt köp inom 14 dagar från mottagandet av varan utan att behöva uppge någon speciell anledning. Vid återopande av ångerrätt står du som kund för returfrakten.

Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler innehåller ett antal bestämmelser som begränsar rätten att utnyttja ångerrätten. Trähuset i Tanum AB uppmärksammar härmed dig som kund att enligt 5 § gäller inte ångerrätt om avtalet avser: "en vara som skall tillverkas eller väsentligt ändras efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars skall få en tydlig personlig prägel". Exempel på detta är sådana varor som tillverkas efter beställning och kundanpassas efter kundens önskemål, dessa produkter benämns som "Tillverkningsvara" i butiken. Ångerrätten gäller ej vid avtal 11 § punkt 4 som avser: "för en vara som snabbt kan försämrats eller bli för gammal".

Om du som kund vill ångra ett köp ska detta meddelas Trähuset i Tanum AB inom 14 dagar.

Om du som kund kan konsumentverkets standardblankett användas. Blanketten finns att hämta i [denna länk](#).

Du som kund har rätt att undersöka varan innan eventuell retur. Undersökningen ska göras med försiktighet och ej vara mer omfattande än nödvändigt.

Har varan hanterats i större omfattning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess funktion eller egenskaper kommer Trähuset i Tanum AB debitera dig som kund för värdeminskningen på produkten. Detta gäller även emballaget.

Observera att granskningsrätten ej kan tillämpas på varor som går under 11 § punkt 4 i Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Är du som kund osäker på vilka produkter som omfattas av granskningsrätten, vänligen kontakta konsumentverket i [denna länk](#).

Vi ber er att returnera varan i originalförpackning eller en likvärdig sådan. Varan ska också returneras komplett om inget annat är överenskommet med Trähuset i Tanum AB.

När returnerad vara är åter på Trähuset i Tanum AB:s lager återbetalas varans belopp inklusive eventuella leveranskostnader. Dock tillkommer fraktkostnad för returen. Vid retur av del av order återbetalas inte leveranskostnad eller expeditionsavgift. På det belopp som återbetalas har Trähuset i Tanum AB rätt att göra avdrag för värdeminskning. Värdeminskning uppstår när varan brukats mer än vad som är nödvändigt för att fastställa varans egenskaper. Om varan returnerats skadad eller om den på annat sätt har brukats så att ångerrätten ej kan tillämpas kommer den returnerade varan ej att återbetalas och köparen står för returkostnad och eventuellt återsändning om varan önskas åter.

Trähuset i Tanum AB återbetalar beloppet senast 14 dagar från det att varan är åter på Trähuset i Tanum AB:s lager. Återbetalningen görs via den betalningsmetod som valdes vid köpet.

Spara alltid följesedeln tills returen är godkänd av Trähuset i Tanum AB

Vid retur från kund till Trähuset i Tanum AB, står kunden för skador som kan uppstå under transporten.

Om du ej är anträffbar vid avlastning av din beställning debiteras du för de kostnader som uppstår.

## Företag

I de fall som näringsidkare handlar hos Trähuset i Tanum AB så tillämpas [köplagen](#). Om returrätt ges enligt köplagen kan returavdrag på 15 % av varans värde tillkomma utöver kostnad för returfrakt.

## Garantier

Utöver de rättigheter du som konsument har genom konsumentköplagen och distans- och hemförsäljningslagen omfattas vissa varor av produktgaranti från leverantören. Vid fel som täcks av garantin kontakta Trähuset i Tanum AB.

Vid vissa **unika** tillfällen ser Trähuset i Tanum AB till att en byggtreprenör skickas ut för hembesök. Om en byggtreprenör skickas ut i anmälda garantiärenden och inga fel kan konstateras måste vi debitera dig de kostnader som eventuellt uppstår. Detta gäller även i de fall då du orsakat skadan själv som vid till exempel felmontering eller handhavandefel. Kom ihåg att spara fakturan då den fungerar som garantibevis. Om betalning skett genom något av våra andra alternativ måste du istället spara kvittot som du får via e-post i samband med att din vara levereras, den fungerar i dessa fall som garantibevis.

### Reklamation

Om köparen påvisar att kvaliteten på levererat gods är felaktig i något hänseende ber vi kunden att kontakta Trähuset i Tanum AB så vi kan se till så att felet rättas till. Vid de fall där en vara byts ut åligger det köparen att returnera det felaktiga godset till säljaren. En retur som uppstår på grund av en reklamation bekostas av Trähuset i Tanum AB. **Boka inte hantverkare** förrän du har kontrollerat att rätt vara har levererats och att inga skador har uppstått under leveransen.

Vid eventuella synliga eller dolda skador behöver vi, om möjlighet finns, fotodokumentation på skadan. Vill du genomföra en reklamation var vänlig kontakta Trähuset i Tanum AB

Garantifrågor i övrigt anmäls till Trähuset i Tanum AB.

Skulle någon av de levererade varorna vara felaktiga ber vi dig kontakta Trähuset i Tanum AB så snart som möjligt, så att vi kan åtgärda felet. **Felaktiga varor får inte monteras**, då anses köparen ha godkänt sin leverans. Detta gäller dock inte om omständigheter gör att det först vid montering går att se att varan ifråga är felplockad. Vid dessa fall kommer vi att åtgärda felet.

### Force Majeure

Trähuset i Tanum AB anser sig vara befriade från underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal om underlåtenheten har sin grund i befriande omständighet som beskrivs nedan. Detta gäller även om omständigheten förhindrar, försvårar eller försenar fullgörandet.

Befriande omständigheter är bland annat åtgärder eller underlåtenhet från myndighet, ny eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning, sabotage eller olyckshändelse av större omfattning. I force majeure ingår myndighetsbeslut som påverkar marknad och produkter negativt, till exempel beslut om varningstexter, försäljningsförbud med mera eller en onormal nedgång i marknaden.

### Tvist

#### Konsument

Tvister ska i första hand lösas i samförstånd efter diskussion med Trähuset i Tanum AB. Om tvisten kvarstår tillämpar Trähuset i Tanum AB att om du som konsument har ett krav som Trähuset i Tanum AB avslår har du möjlighet att få ärendet prövat av Allmänna Reklamationsnämnden, ARN. Trähuset i Tanum AB förbinder sig då att följa ARN:s utslag.

**Allmänna Reklamationsnämnden** Allmänna Reklamationsnämnden Box 174, 101 23 Stockholm .

Du kan läsa mer om alternativ tvistlösning för konsument på [EU-kommissionens webbplats](#).

#### Företag

Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av dessa allmänna villkor och därmed sammanhållande rättsförhållanden skall avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger tio gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av ensam skiljeman som på parts begäran utses av Stockholms Handelskammare.