Clas Ohlson

Vad söker du idag?

Clas Ohlson Hem

Allt inom Hem

- Accessoarer
- Badrum
- Förvaring
- Inredning & dekorationer
- Kontor
- Köksmaskiner
- Köksutrustning
- Matförvaring
- Personvård & hälsa
- Städ & rengöring
- Tvättstuga

El

- Allt inom El
- Batterier & laddare
- Element & värme
- Elinstallation
- Eluttag & brytare
- Grenuttag & skarvsladdar
- Klimat & luftkvalitet
- Lampor & belysning
- Ljuskällor
- Smarta hem & hemautomation
- Strömförsörjning & 12 V
- Ventilation & värmesystem

Fritid

- Allt inom Fritid
- Baby & b
- Bevattnin
- Camping sliv
- Cykelutrustning
- Hobby- & konstnärsmaterial
- Husdjurstillbehör

Leksaker & spel
Odling
Resa
Sport & utomhusaktivitet
Trädgårdsmaskiner
Trädgårdsredskap
Uteplats & balkong
Bygg
Allt inom Bygg
Beslag
Biltillbehör
Dörr- & fönstertillbehör
Elverktyg & maskiner
Garage & verkstad
Handverktyg
Lim, tejp & kemikalier
Lås & hemsäkerhet
Mätinstrument
Målning & DIY
Skruv & spik
Vatten & avlopp
Verktygstillbehör
Multimedia
Allt inom Multimedia
Bläckpatroner & toner
Datortillbehör
Gaming & spelkonsoler
Högtalare & ljud
Hörlurar & headset
Kameror & tillbehör
Klockor & wearables
Mobilladdare & laddkablar
Mobilskal & plånboksfodral
Mobiltelefoner & tillbehör
Musikinstrument & studio
Nätverk
Skrivare & tillbehör
Skärmskydd
Surfplattor & tillbehör
TV-tillbehör
Jul
Allt inom Jul
Julbelysning
Julgranar & tillbehör
Julpynt
Våra bästa julklappstips
Reservdelar
Outlet
Hitta butik
% Rea och prissänkta produkter
Nyheter
♡ Bästsäljare

Köpvillkor Privatkund

Beställning
Konsumentens rätt till hjälp
Kundservice och tillgänglighet
Club Clas medlemsvillkor
Priser
Betalningsalternativ
Leveranstider / Transportsätt / Fraktkostnader
Ångerrätt
Öppet köp
Lagstadgad reklamationsrätt
Garanti / Reklamation & konsumentskydd
Rätt till reparation (Right to Repair)
Ladda ner köpvillkor (PDF)
Felleverans
Transportskador
Returnera
Återbetalningar
Export
Varor med digitala delar
Erbjudanden, rabattkoder och gåvor
CE–produkter
Installation av elmaterial
Producentansvar elartiklar
Sekretesspolicy
Företagsinformation

Köp- och leveransvillkor Sverige

Dessa allmänna villkor för köp och leverans är tillämpliga på alla köpeavtal som du ingår med Clas Ohlson AB (publ),org.nr 556035-8672, ("Clas Ohlson"). Genom att beställa eller handla direkt av oss accepterar du dessa allmänna villkor.

Hantering av personuppgifter

Clas Ohlson, är ansvarigt för och behandlar dina personuppgifter, till exempel ditt namn och din e-postadress, i enlighet med gällande lagstiftning (Dataskyddsförordningen 2016/679 – GDPR och nationella lagar) vid alla kontakter med oss. Vill du veta mer om vad som gäller och hur vi hanterar dina uppgifter finns det beskrivet i vårt **"Privacy Statement"**. Har du ytterligare frågor kring detta är du välkommen att kontakta oss via mejl till **kundservice@clasohlson.se** eller **privacy@clasohlson.se** eller genom att ringa oss på 0247-445 00

Beställning / Slutförsäljning

Hos Clas Ohlson kan du handla i butik eller beställa produkter direkt via vår webbutik. Du kan också mejla eller ringa in din beställning, e-post: **telefonbutiken@clasohlson.se**, tel: 0247-445 00. Vi tillämpar ingen lägsta tillåtna ordersumma.

Vid beställning av produkter kommer du först motta en oförbindande beställningsbekräftelse från Clas Ohlson. Det är först när du mottar en leveransbekräftelse som Clas Ohlson godkänt din beställning och ett bindande avtal ingåtts mellan dig och Clas Ohlson.

Vi reserverar oss mot slutförsäljning och förbehåller oss rätten att löpande göra produktändringar och förbättringar. Skulle någon av produkterna du beställt vara slut i lager händer det att vi i stället levererar en likvärdig ersättningsvara. Om du inte skulle vara nöjd med ersättningsvaran har du full returrätt och får pengarna tillbaka för produkten och returfrakten. Beställning som görs i annan persons namn utan dennes medgivande, eller som på annat sätt medför att vi lider ekonomisk eller annan skada polisanmäls. För att handla i vår internetbutik måste du ha fyllt 18 år eller ha förmyndares godkännande (förmyndare kan mejla godkännandet till **kundservice@clasohlson.se**).

Tillbaka upp

Outlöst/ ej uthämtad beställning (gäller alla leveranssätt förutom hämta i butik)

Vid ej uthämtad beställning till paketbox/ utlämningsställe eller ej mottagen hemleverans skickas den tillbaka till Clas Ohlson av transportören. Clas Ohlson debiterar då en avgift för omkostnader motsvarande 149 SEK.

Avgiften dras av vid återbetalningen via det betalsätt som använts vid köpet. Om köpet understiger 149 SEK sker ingen återbetalning.

För palleveranser debiterar vi avgiften för den frakt som tillkom vid beställningen. Om köpet understiger kostnaden för avgiften sker ingen återbetalning.

Tillbaka upp

Konsumentens rätt till hjälp

Du har som konsument alltid rätt att vända dig direkt till Clas Ohlson för att få hjälp med reklamationer, ångerrä samt annan hjälp som berör köp eller beställning. Se även mer information om din rätt som konsument på **www.konsumentverket.se** samt din rätt som konsument att få en tvist prövad utanför domstol hos Allmänna reklamationsnämnden ("ARN"), **www.arn.se** samt postadress "Allmänna reklamationsnämnden Box 174 101 23 Stockholm". Clas Ohlson medverkar i eventuellt alternativt tvisteförfarande och följer ARNs rekommendationer.

Tillbaka upp

Kundservice och tillgänglighet

Chatta med kundservice: **www.clasohlson.com/se/contact-us**

Vardagar 09.00–17.00

Lördagar 10.00–16.00

Söndagar 10.00–16.00

E-post: **kundservice@clasohlson.se**

Frågor om beställningar eller tidigare köp, inkomna via e-post besvaras vanligtvis inom 48 timmar på vardagar. Är svarstiden längre när vi får ditt mejl, lämnar vi besked om det via autosvar.

Allmänna frågor till kundservice via Telefon: +46(0)247-44 500

Vardagar 09.00–17.00

Reklamationsavdelning och verkstäder:

Vardagar 09.00-17.00

Vår postadress är:

Clas Ohlson

Kundservice

Idrottsvägen 8

793 41 Insjön

Sverige

Tillbaka upp

Club Clas medlemsvillkor

Club Clas medlemsvillkor

Tillbaka upp

Priser

Priserna är i svenska kronor (SEK) och inkluderar gällande moms. Priserna gäller tills vidare. För produkter som ingår i olika kampanjer gäller priserna under aktuell kampanjperiod. På reservdelar, tillbehör och ett begränsat antal produkter inom multimedia kan priserna ändras oftare beroende på våra leverantörers prisändringar eller dylikt. Vi är inte bundna till avtalet vid uppenbara skrivfel eller uppenbart felaktigt prissatta produkter om du sor konsument borde ha förstått att det var fel. Vid dessa fall förbehåller sig Clas Ohlson rätten att annullera ordern

Tillbaka upp

Betalningsalternativ

Butik

Kortbetalning

I Clas Ohlsons butiker kan du betala med VISA, Mastercard, Maestro, VPay samt American Express.

Kontant

I de flesta svenska butiker kan du betala med Svenska Kronor. Ett fåtal av våra svenska butiker är kontantlösa.

Present- och Tillgodokort

Clas Ohlson säljer elektroniska presentkort som kan laddas med ett valfritt belopp. Samtidigt används liknande kort för tillgodoutbetalningar. Giltigehetstiden på våra presentkort är 2 år. Alla elektroniska kort kan användas i Clas Ohlsons butiker i alla länder.

Faktura till företag

Läs mer om betalningsalternativ för företag här: **Köpvillkor företagskund**

Tillbaka upp

Online

Klarna och Swish

I samarbete med Klarna Bank AB erbjuder vi fakturabetalning, delbetalning, direktbetalning och kortbetalning för privatpersoner och företag.

Du kan även välja att betala din order via Swish genom Klarna. Välj Klarna som betalningssätt i kassan. Du loggas då in hos Klarna och kan där välja det betalningsalternativ som passar dig bäst.

Vår orderbekräftelse och faktura från Klarna skickas ut via mejl i samband med att ordern skickas från oss. Fakturan har en förfallotid på 30 dagar.

Mer information och fullständiga villkor om Klarnas betalsätt hittar du hos **Klarna.se**

Apple pay och Google pay

Om du väljer att betala med Apple Pay eller Google Pay sker den betalningen via Kustom Checkout och behandlas enligt kortnätverkens regler och de villkor som gäller för respektive betalmetod.

villkor har du redan godkänt hos din bank eller leverantör av digital plånbok (dvs. Apple eller Google) i samband med att du aktiverade tjänsten på din mobila enhet.

Villkoren reglerar bland annat hur betalningen godkänns, hur dina kortuppgifter hanteras och vilken autentiseringsmetod (t.ex. Face ID, Touch ID, kod eller liknande) som används.

När du använder Apple Pay eller Google Pay gäller även de integritetsvillkor som du redan har accepterat hos Apple eller Google när du aktiverade din digitala plånbok på din mobila enhet (dvs Apple eller Google).

Här kan du läsa mer om hur Google och Apple använder dina personuppgifter: **Apple** och **Google**

Kustom checkout

Clas Ohlson använder Kustom checkout för privatkunder och företagskunder. Kustom Checkout tillhandahåller en kassalösning för att slutföra ditt köp hos Clas Ohlson. Om du har sparat dina uppgifter i ditt konto på webbshoppen eller om du tidigare har angett dina uppgifter i Kustom Checkout, inkluderar Kustom Checkout automatisk ifyllning av dina uppgifter, i kassan omdirigeras du till en betaltjänstleverantör, exempelvis Klarna där köpet slutförs.

För att säkerställa säkerheten när du handlar med kort hos Clas Ohlson skickas all information krypterad med SSL (Secure Socket Layer). Det betyder att informationen skickas via en säker förbindelse som gör att ingen obehörig kan se dina kortuppgifter och de hanteras på ett mycket säkert sätt. Clas Ohlson samarbetar med Kustom som kontrollerar att kortet är giltigt för köp direkt mot din bank. Din betalkortsinformation behandlas enligt den internationella säkerhetsstandarden PCI DSS. Om du betalar med VISA eller Mastercard kan du även använda säkerhetsverktyget 3D-Secure och Bank-ID. Clas Ohlson lagrar aldrig dina kontokortsuppgifter. All kontokortsinformation skickas alltid på ett säkert sätt vidare från din webbläsare via vår betalningsförmedlare Kustom till den relevanta betaltjänstleverantören. För mer information se Kustoms **köpvillkor** samt **integritetsmeddelande** eller besök **https://www.kustom.co/sv/about**.

Tillbaka upp

Telefonbutiken

Betalsätt till Privatkunder

Om du ringer eller mejlar din beställning till oss, kan du genom vårt samarbete med Kustom betala med samma betalningsalternativ som vi erbjuder via vår hemsida. En länk från Kustom skickas till dig som du måste godkänna inom 24 timmar. Personnummer och e-postadress måste uppges vid beställningen.

Personuppgifter hanteras i enlighet med gällande lagstiftning. För närmare beskrivning av Kustoms personuppgiftsbehandling, se: **Kustoms dataskydd**.

Faktura till företag

Läs mer om betalningsalternativ för företag här: **Köpvillkor företagskund**

Tillbaka upp

Leveranstider / Transportsätt / Fraktkostnader

Leveranstider

De leveranstider som visas i utcheckningen är preliminära och kan komma att ändras av oss eller transportören.

Transportsätt

Instabox/Budbee

Leverans med Instabox till paketboxar (både Instbox och Budbee paketbox kan förekomma) där leverans sker måndag till lördag med undantag för nationella helgdagar. Leveransen är klimatsmart och levereras med fossilfria drivmedel (främst HVO100). Hemleverans sker med Budbee Home i utvalda städer, din beställda vara levereras hem till din bostad under kvällstid. Notera att stora paket som inte får plats i paketskåpen i vissa fall levereras till din hemadress istället. Bank-ID kan ibland krävas. Paketet skickas oftast inom 1-3 arbetsdagar efter mottagande av orderbekräftelse, med undantag för högsäsong, exempelvis jul, då handläggningstiden kan vara något längre beroende på hög orderingång.

Läs mer om våra leveransalternativ här

Postnord - Varubrev

Om din order beräknas kunna skickas som varubrev kommer det upp som ett alternativ i kassan. Varubrevet skickas oftast inom 1-3 arbetsdagar efter mottagande av orderbekräftelse, med undantag för högsäsong, exempelvis jul, då handläggningstiden kan vara något längre beroende på hög orderingång. Transportörens leveranstid tillkommer. Om du väljer transportsättet varubrev och varubrevet inte får plats i din postlåda, fastighetsbox eller ditt brevinkast kan varubrevet komma att lämnas utanför din dörr eller lämnas i en påse hängandes på din dörr/postlåda. Skulle ditt varubrev, trots ditt val vid beställningen, inte kunna levereras till din brevlåda, brevinkast eller dörr kommer det istället dirigeras om till ett utlämningsställe utan extra kostnad.

Läs mer om våra leveransalternativ här

PostNord - Service Point och PostNord Parcel Locker

Leveransen sker till ditt valda utlämningsställe eller paketbox och du kommer att aviseras via SMS, mejail eller i PostNords app då paketet har anlänt. Paketet skickas oftast inom 1-3 arbetsdagar efter mottagande av orderbekräftelse, med undantag för högsäsong, exempelvis jul, då handläggningstiden kan vara något längre beroende på hög orderingång. För uthämtning i paketbox krävs PostNords app, BankID och Bluetooth. Till paketboxar skickas enbart paket upp till 10 kg. Om paketskåpet är fullt vid leveranstillfället dirigeras det istället om till ett ombud. Transportörens leveranstid tillkommer.

Läs mer om våra leveransalternativ här

Tillbaka upp

Hämta i butik

Köp på **clasohlson.com**

Välj leverans "Hämta i butik" i kassan. "Hämta i butik" är inte valbart om varan är slut i butikslager, vänligen välj då annat leveransalternativ. Vissa butiker (se lista nedan) erbjuder även leverans från vår distributionscentral till butik.

Välj butik där du vill hämta ditt paket.

När varan finns att hämta i butiken får du ett SMS.

Om du önskar avbeställa din order vänligen kontakta kundservice via telefon eller chatt för snabbast hantering.

För en utförlig guide gällande detta leveransalternativ, se vår **informationssida.**

Vilka produkter kan beställas med det här leveranssättet?

Alla produkter som finns i lager i den aktuella butiken.

När kan jag komma och hämta mitt paket?

Så fort du mottagit ditt uthämtningsmeddelande via SMS kan du hämta ditt paket i vald butik.

Vad kostar leveransen?

Kostnaden för detta leveransalternativ beror på ordervärdet. Läs mer om plockavgifter på sidan **leveransalternativ.**

Vad ska jag ha med för att hämta ut paketet?

Det räcker med att du har med dig ditt ordernummer. Om någon annan hämtar paketet åt dig, behöver ombudet visa upp både ordernummer och beställarens namn.

Vart i butiken hämtar jag ut mitt paket?

Paketet hämtas ut i butikens Servicedisk som oftast finns vid ingången i butiken.

Inom vilken tid måste jag hämta ut paketet?

Vi sparar ditt paket i 7 dagar efter ankomst till butiken.

Efter denna tid skickas den i retur till vårat lager.

Tillbaka upp

Skicka till butik

Köp på **clasohlson.com**

Välj leverans "Skicka till butik" i kassan. " Skicka till butik" är inte valbart om varan är slut på centrallager, vänligen välj då annat leveransalternativ

Välj butik där du vill hämta ditt paket.

När varan finns att hämta i butiken får du ett SMS.

Om du önskar avbeställa din order vänligen kontakta kundservice via telefon eller chatt för snabbast hantering.

För en utförlig guide gällande detta leveransalternativ, se vår **informationssida.**

Vilka produkter kan beställas med det här leveranssättet?

Produkter med lagersaldo kan beställas och levereras till butik.

När kan jag komma och hämta mitt paket?

Så fort du mottagit ditt uthämtningsmeddelande via SMS kan du hämta ditt paket i vald butik.

Vad kostar leveransen?

Kostnaden för detta leveransalternativ beror på ordervärdet. Läs mer om plockavgifter på sidan **leveransalternativ.**

Vad ska jag ha med för att hämta ut paketet?

Det räcker med att du har med dig ditt ordernummer. Om någon annan hämtar paketet åt dig, behöver ombudet visa upp både ordernummer och beställarens namn.

Vart i butiken hämtar jag ut mitt paket?

Paketet hämtas ut i butikens Servicedisk som oftast finns vid ingången i butiken.

Inom vilken tid måste jag hämta ut paketet?

Vi sparar ditt paket i 7 dagar efter ankomst till butiken.

Efter denna tid skickas den i retur till vårat lager.

Tillbaka upp

Hemleverans

PostNord - Home

Order upp till 35 kg skickas som Hempaket. Paketet skickas oftast inom 1-3 arbetsdagar efter att orderbekräftelsen är mottagen, med undantag för högsäsong, exempelvis jul, då handläggningstiden kan vara något längre beroende på hög orderingång. Transportörens leveranstid tillkommer. Hempaket levereras normalt till mottagande privatpersons dörr dagtid alla helgfria vardagar. I de fall paketet väger över 20 kg sker leverans mot kvittenskrav till din tomtgräns/markplan. På vissa orter kan även leverans ske på kvällstid. Avisering sker via sms, mejl eller PostNords App. Där ges förslag på leveransdag och tidsintervall och möjlighet att anpassa leveransen efter dina behov. Om inget val görs innan speditörens första leveransförslag enligt avisering via sms, mejl, eller PostNords App, kommer paketet att levereras till den adress som du har uppgivit och lämnas utanför din dörr eller i en påse hängande på dörren. Besök PostNords hemsida, **www.postnord.se** för exakta leveranstider. Viss begränsning av leveranser till öar i skärgården.

Läs mer om våra leveransalternativ här

Tillbaka upp

Postnord Pallet

Väger en enskild produkt mer än 35 kg eller om någon av produkterna i ordern klassificeras som farligt gods levererar Postnord, med vissa undantag, produkterna hem till ditt gatuplan eller din tomtgräns med pall. Är mottagaren ett företag sker leverans till gatuplan eller lastkaj. Leveransavisering sker med sms eller e-post samma dag som paketet kommer att levereras. Aviseringen innehåller information att pallen kommer att levereras efter överenskommelse. Om mottagaren inte finns på plats aviseras godset och finns att hämta på närmaste terminal upp till 7 dagar efter ankomstdagen. Mottagaren kan på begäran få godset utkört igen och debiteras då enligt lokal budtaxa. Viss begränsning av leveranser till öar i skärgården.

Läs mer om våra leveransalternativ här

Tillbaka upp

Leverans till företag

Postnord- Parcel

Normalt levereras företagspaket inom 1-3 arbetsdagar efter mottagande av leveransbekräftelse. Paketet levereras av PostNord efterföljande vardag före klockan 18:00. Under högsäsong kan leveranstiden bli något längre beroende på hög orderingång. Ingen avisering sker före leverans.

OBS! Till vissa orter, skärgård och lantbrevbäring där avisering för betalning och avhämtning hos PostNords ombud sker, förlängs leveranstiden. Se mer om leveranstider till aktuell adress på PostNords hemsida eller fråga Clas Ohlsons kundservice på telefon 0247-445 00.

Tänk på att registrera aktuell beställning på ett sådant sätt att PostNord uppfattar att det gäller ett företag. Mottagaren måste ha ett företagsnamn och leveransadressen måste vara en gatuadress. Företagspaket levereras inte till boxadresser eller till privatpersoners adresser. I de fall paketet väger över 20 kg sker leverans till markplan/tomtgräns alternativt kommer det att finnas tillgängligt för avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommande vardag enligt avisering till mottagaren.

Flera kollin

Om en order överstiger vissa mått och vikt kan de komma att delas upp i flera kollin, var uppmärksam på om du inte har mottagit alla varor. Då kan resterande varor finnas i ett till kolli på väg till dig.

Eventuell avgift för valt betalsätt tillkommer, se mer under rubriken Betalningsalternativ.

Tillbaka upp

Ångerrätt

Enligt distansavtalslagen har man som konsument rätt att ångra sitt köp utan någon särskild anledning inom 14 dagar från det att man tagit emot produkter som beställts online. Detta gäller även för produkter du beställt online men hämtar i en butik. För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut. Fyll i och skriv ut vår **Ångerblankett** som medföljer orderbekräftelsen eller gå till våra **Retursidor**. Köparen står för portot. Om du väljer att använda dig av våra Retursidor kommer vi inom 48 timmar bekräfta via e-post att vi mottagit ditt beslut om att utöva ångerrätten samt informera om hur du ska gå till väga. Observera att ångerrätten inte anses utnyttjad om du underlåter att hämta ut ett paket eller avstår från att ta emot en leverans.

Du har rätt att öppna förpackningen och undersöka varan i den utsträckning som krävs för att bedöma om du är nöjd med den med undantag för varor som inte kan returneras efter förseglingen brutits. Se nedan om undantag från ångerrätten enligt distansavtalslagen. Om varan hanterats i större utsträckning än vad som varit nödvändigt för att fastställa egenskaper och funktion och inte är i väsentligen oförändrat skick förbehåller sig Clas Ohlson rätten att göra värdeminskningsavdrag på belopp som ska återbetalas. Värdeminskningen ska beräknas till ett penningbelopp motsvarande kostnaden för Clas Ohlson att återställa varan till ursprungligt skick givet hanteringen av varan i det enskilda fallet alternativt varans andrahandsvärde om den inte går att återställa till ursprungligt skick.

Följande kategorier av produkter är exempel på undantag enligt distansavtalslagen då din ångerrätt inte gäller. Avseende vissa hälsoskydds- och hygienartiklar som är förseglade eller plomberade, såsom tandvård-, hårvård-, kroppsvård-, hårborttagningsartiklar eller in ear-hörlurar, gäller inte din ångerrätt om förpackningen eller förseglingen brutits. Detsamma gäller bruten försegling av ljud- eller bildupptagning, till exempel en cd-skiva, eller öppnade ät- och drickbara produkter. Övriga konsumtionsvaror undantas från ångerrätt om de

snabbt kan försämras eller bli gamla. Specialbeställda produkter som har tillverkats enligt dina anvisningar eller som annars fått en tydlig personlig prägel kan inte heller returneras.

Om du ångrar ditt köp och skickar tillbaka hela din beställning så återbetalar vi det belopp du har betalat inklusive avgift för betalsätt och fraktkostnader inom 14 dagar. Alla eventuella tillbehör som exempelvis bruksanvisning, fjärrkontroll samt medföljande batterier ska finnas med vid returen. Om din beställning avser flera varor eller en vara som består av flera delar, börjar ångerfristen löpa den dag då du får den sista varan respektive den sista delen av varan i din besittning. Om du skickar tillbaka en del av beställningen betalar vi inte tillbaka avgiften för betalsätt och fraktkostnader.

När du ångrar ett köp ska du som kund stå för returfrakten. Du ska återsända varan till oss utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss om ditt beslut om att utöva ångerrätten. Om vi inte erhållit den returnerade varan eller meddelande om att den skickats inom 14 dagar verkställs inte betalningen förrän vi mottagit varan eller bevis för att den skickats till oss. För att slippa betala returfrakt kan du alltid lämna tillbaka din vara till någon av våra butiker. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv har använt vid beställningen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något.

Tillbaka upp

Öppet köp

Vi på Clas Ohlson tillämpar Öppet köp i upp till 365 dagar från det att du har köpt varor i en butik eller mottagit produkter du beställt online. Öppet köp gäller om produkten är oanvänd och förpackningen är i nyskick Om produkten har synliga spår av användning kan Clas Ohlson neka returen. Vad gäller produkter som är förseglade eller plomberade av hälsoskydds- och hygienskäl, såsom tandvård-, hårvård-, kroppsvård-, hårborttagningsartiklar och in ear-hörlurar, måste varan returneras i obruten förpackning. Detsamma gäller för förseglade ljud- och bildupptagningar. För konsumtionsvaror, till exempel alkaliska batterier, godis, bläckpatroner och toner, som snabbt försämras gäller ej Öppet köp. Dessa villkor gäller både vid distanshandel samt i våra butiker. För Öppet köp tillämpas i övrigt samma villkor som för ångerrätt i enlighet med avsnittet ovan. Originalkvitto eller annat giltigt köpbevis måste uppvisas med returen.

Du kan alltid **kontakta Clas Ohlsons kundservice** för mer information.

Ta 3 betala för 2

Om du vill returnera produkter som du har köpt under kampanjen "Ta 3 betala för 2", eller andra erbjudanden där du får en vara gratis, sker returen enligt följande: Om du returnerar en produkt som du har fått gratis, får du inte pengarna tillbaka eftersom produkten inte har debiterats. Om du returnerar en produkt som du har betalat men behåller en produkt som du inte har betalat, debiterar vi produkten som du har fått gratis. I detta fall kompenserar vi endast prisskillnaden mellan produkten som du har fått gratis och returen.

Tillbaka upp

Lagstadgad reklamationsrätt

Du har i Sverige alltid rätt att reklamera ett fel inom 3 år från inköpet. Fel på produkten, felleverans eller transportskada skall reklameras inom "skälig tid" från det att felet upptäcktes. En reklamation som görs inom 2 månader från det att felet upptäckts anses alltid vara gjord inom skälig tid. Vi reserverar oss för eventuell felsökningsavgift i det fall produkten konstateras som felfri. Vid godkända reklamationer debiteras ingen felsökningsavgift.

Se mer information om din rätt som konsument på **www.ko.se**. Dessa köp-och leveransvillkor styrs av svensk rätt samt uppfyller Svensk Distanshandels Branschregler samt villkoren som gäller för Trygg e-certifiering. Läs

mer om din lagstadgade reklamationsrätt här: **Legal Guarantee EU** Eller se **europa.eu**.

Tillbaka upp

Garanti

Om det framgår att produkten omfattas av garanti bör kassakvitto eller annat giltigt köpebevis uppvisas/medfölja vid garantianspråk. Lämna in den trasiga eller fellevererade varan till valfri Clas Ohlsonbutik eller skicka den till: Clas Ohlson, Kundtjänst, Idrottsvägen 8, 793 41 INSJÖN. Har du frågor om vår garanti kontakta oss gärna på tel. 0247-445 00 eller **kundservice@clasohlson.se**

Eventuell garanti gäller inte fel som uppkommit genom att produkter inte skötts eller brukats i enlighet med bruksanvisningen, utsatts för onormalt brukande eller vanvård, utsatts för elektriska överspänningar från t.ex. åska eller byggts om eller ändrats. Garantin täcker inte varor av förbrukningskaraktär såsom alkaliska batterier, glödljuslampor och produkter som snabbt försämras. Data/filer som lagrats på lagringsmedia omfattas inte av eventuell garanti. Clas Ohlson tar inte ansvar för förlorad data/filer vid reklamation av lagringsmedia såsom hårddiskar, MP3 spelare, mobiltelefoner, minneskort, kameror, USB-minnen samt CD-DVD skivor. Säkerhetskopiera dina data, gör alltid en backup innan du lämnar in ditt lagringsmedia för felsökning/reparation. Det kan finnas tillfällen då vi tvingas radera innehållet på ditt lagringsmedia för att felsöka eller åtgärda eventuella fel. Om du är rädd om dina filer så bör du därför se till att ta en backup innan inlämning till oss.

Eventuell garanti påverkar inte de rättigheter du har som konsument enligt konsumentköplagen.

Tillbaka upp

Rätt till reparation (Right to Repair)

Hos Clas Ohlson vill vi göra det enkelt att reparera produkter i stället för att byta ut dem. För produkter av eget varumärke i vårt sortiment som omfattas av EU-direktivet Right to Repair, erbjuder vi reparation i enlighet med lagstiftningen.

Om produkt som omfattas av direktivet går sönder och täcks av garanti eller reklamationsrätt försöker vi i första hand laga den, så länge det är möjligt och rimligt. Om den inte går att reparera kan du i stället få en ny produkt, prisavdrag eller pengarna tillbaka.

Även efter att garanti eller reklamationsrätt har gått ut kan du i många fall få hjälp med reparation mot en kostnad. Innan vi slutför en reparation får du alltid ett kostnadsförslag.

För de produkter i vårt sortiment som omfattas av gällande lagstiftning finns reservdelar och reparationsinformation tillgängliga under en längre tid, så länge det är rimligt och möjligt, för att förlänga produkternas livslängd.

Felleverans

Skulle vi leverera fel antal eller fel produkt ber vi dig meddela oss så snart som möjligt så att vi kan rätta till felet. Kontakta oss på tel. 0247-44500 eller kundservice@clasohlson.se.

Tillbaka upp

Transportskador

Om du vid mottagandet upptäcker att försändelsen är transportskadad ska du omedelbart anmäla skadan till ditt utlämningsställe eller transportören som har kört ut godset till dig. Uppge vad som är fel/skadat/saknas och

dokumentera genom att ta bilder på eventuell skada/fel.

Tillbaka upp

Returnera

Du kan lämna tillbaka eller reklamera en vara i någon av våra många butiker eller direkt via webben. Med våra generösa öppet köp-villkor kan du alltid känna dig trygg och säker när du handlar hos oss.

Om din produkt innehåller digitalt innehåll eller en digital tjänst gäller följande: Om det är ett fel på det digitala innehållet eller den digitala tjänsten i en produkt med digitala delar där avtalet löper under en längre tid än tre år, har du rätt att reklamera under den tid som avtalet löper.

Retur i butik

Gå till våra **retursidor** för att läsa mer om hur du kan returnera eller reklamera en vara i butik samt hitta din närmaste butik. Kom ihåg att ta med dig ett giltigt köpbevis (som exempelvis ett kassakvitto, digitalt kvitto, en orderkvitto eller en faktura). Butiken hjälper dig med ditt ärende. Du kan inte posta returer till våra butiker.

Tillbaka upp

Retur online

Vi har en enkel process för att göra returer och reklamationer online. Gå till våra **retursidor** för att läsa mer om detta.

Med hjälp av ditt ordernummer kan du göra en retur eller reklamation online på vår hemsida. Vår kundservice hör därefter av sig till dig med instruktioner om och hur du returnerar varan. Om du önskar returnera varan till oss med post kan vi skicka en returfraktsedel. Avgiften för returfrakten gällande paket och varubrev är 49 SEK, summan dras av vid återbetalningen för din retur. Om summan för de produkter du returnerar understiger 49 SEK sker ingen återbetalning. För palleveranser tillkommer kostnaden för den verkliga returfrakten. Om köpet understiger summan för den verkliga returfrakten sker ingen återbetalning. Om returen gäller fel på varan och reklamationen godkänns tillkommer ingen avgift för returfrakten. Du står för risken vid en retur så skicka returen väl förpackad i ett bra ytteremballage.

Du vet att du alltid kan besöka någon av våra butiker och returnera dina varor kostnadsfritt även om du har köpt varorna online.

Har du frågor, kontakta gärna vår kundservice. Kundservice och Telefonbutikens öppettider: Vardagar 09.00–17.00 Helgdagar: Stängt Kundservice chatt öppettider: Vardagar 09.00–17.00 Helgdagar: 10.00–16.00 Telefon: 0247-445 00 E-post: **kundservice@clasohlson.se**

Tillbaka upp

Återbetalningar

Återbetalning till dig som postar returen till oss

Har du beställt och betalat din order via Kustom Checkout så sker återbetalning till det betalsätt som användes vid köpet. Om produkten är inköpt i butik med kort eller kontant återbetalas pengarna till, av dig uppgivet bankkonto (inklusive clearingnummer) i samband med returen.

I det fall vi utför återbetalning på annat sätt än den ursprungliga betalningsmetoden kommer vi att kontakta dig som konsument. I det fall du önskar att få återbetalt på annat sätt än den ursprungliga betalningen är du välkommen att ta kontakt med kundtjänst.

Återbetalningen vid godkänd retur skall som huvudregel ske utan onödigt dröjsmål och inom 14 dagar från det att vi mottagit meddelande om att du vill returnera varan. Om vi inte erhållit den returnerade varan eller meddelande om att den skickats inom 14 dagar verkställs inte betalningen förrän vi mottagit varan eller bevis för att den skickats till oss.

Tillbaka upp

Återbetalning till dig som returnerar direkt i butik

När du returnerar produkter direkt i en butik och är berättigad att få pengar tillbaka återbetalas pengarna via det betalningssätt som du ursprungligen har betalat din vara. Vid retur av vissa multimediaprodukter förbehåller vi oss rätten att kontrollera dessa innan återbetalning sker. Återbetalningen för godkänd retur sker utan onödigt dröjsmål och inom 14 dagar från det att vi mottagit en sådan retur.

Tillbaka upp

Avbeställd onlineorder

Om din order blivit avbeställd på grund av att inte alla produkter har funnits i butiken eller på vårt lager kommer pengarna att returneras till dig av betalningsleverantören Kustom. Återbetalningen görs till samma betalningsmetod som beställningen ursprungligen gjordes med. Återbetalningen sker vanligtvis inom 1–3 arbetsdagar.

Tillbaka upp

Export

Vi levererar endast inom Sverige.

För leverans till Norge gäller våra norska leveransvillkor (se norsk webbutik).

För leverans till Finland och Åland gäller våra finska leveransvillkor (se finsk webbutik).

Tillbaka upp

Varor med digitala delar

Vissa av de produkter som vi säljer kan vara integrerade eller sammankopplade med ett digitalt innehåll eller en digital tjänst, t.ex. en app eller en mjukvara. I vissa fall gäller särskilda regler för denna typ av produkter. Det kan t.ex. vara fallet om produkten är avsedd att användas tillsammans med en applikation eller en specifik mjukvara. I de fallen gäller det som står i detta avsnitt. Om produkten innehåller digitala delar eller digitala tjänster så får du information om det vid produktbeskrivningen. Du får tillgång eller åtkomst till det digitala innehållet eller den digitala tjänsten senast i samband med att den fysiska produkten levereras till dig, om annat inte uttryckligen framgår.

Vi kommer informera dig om och tillhandahålla säkerhetsuppdateringar och andra nödvändiga uppdateringar i enlighet med vad som krävs enligt tillämplig lag. Om du har köpt en produkt som har ett digitalt innehåll eller en digital tjänst som en engångsförsäljning så gäller vår skyldighet att tillhandahålla uppdateringar under den tid som du som konsument med fog kan förutsätta uppdateringar.

Om du har köpt en produkt som har ett digitalt innehåll eller en digital tjänst som en löpande tjänst (t.ex. prenumeration eller där tjänsten gäller tillsvidare) gäller vår skyldighet under tre år efter det att produkten med digitala delar avlämnades eller den längre tid som avtalet löper. Om du har installerat de uppdateringar som har tillhandahållits men det ändå uppkommer ett fel på produkten till följd av bristande uppdateringar, så ansvarar vi för felet. Det gäller dock inte om du har underlåtit att installera de uppdateringar som tillhandahålls

och du har fått information om att uppdateringarna finns tillgängliga och konsekvenser av bristande installation och den bristande installationen inte beror på anvisningarna för installationen.

Tillbaka upp

Erbjudanden, rabattkoder och gåvor

Vi kan från tid till annan erbjuda kampanjer, rabattkoder, gåvor och andra erbjudanden ("Erbjudanden"). Sådana Erbjudanden gäller endast under den tid som anges i samband med ett sådant Erbjudande och med de villkor som anges i samband med Erbjudandet. Erbjudanden kan inte kombineras med andra rabatter om det inte uttryckligen framgår.

Du behöver ange eventuell kod eller på annat sätt aktivera det aktuella Erbjudandet innan du slutför köpet för att kunna ta del av Erbjudandet. Om du returnerar beställda produkter kan det innebära att du inte längre uppfyller de villkor som gäller för Erbjudandet, vilket kan medföra att du behöver returnera eventuell gåva eller att du behöver betala för gåvans värde. Vi kommer i sådana fall att kontakta dig.

Tillbaka upp

CE–Produkter

CE-märkning är ett krav på vissa produkter för att få säljas inom EU/EES och innebär att tillverkaren garanterar att produkten uppfyller EU:s krav på produktsäkerhet. Vissa produkter kräver också ett typgodkännande. Clas Ohlson garanterar att alla våra produkter uppfyller gällande krav för användning i Sverige.

Tillbaka upp

Installation av elmaterial

De flesta elinstallationsarbeten ska utföras av ett registrerat elinstallationsföretag. Vissa enklare elarbeten får du dock utföra själv, men bara om du har tillräckliga kunskaper om hur du ska göra. Notera att som princip får du inte själv nyinstallera, utöka eller ändra något i en fast installation (exempelvis, installering av golvvärme och värmekabel >50V, byte av ojordat vägguttag mot jordat och förläggning av kabel i mark). **OBS! Felaktigt utförd montering kan medföra livsfara samt brandrisk.** Vi rekommenderar Elsäkerhetsverkets tjänst "Koppla säkert" där du enkelt kan ta reda på vilka eljobb du får göra själv, och för vilka du behöver anlita ett elinstallationsföretag.

Tillbaka upp

Producentansvar elprodukter

Lämna in elavfall

Enligt WEEE-direktivet ska alla som säljer elektriska och elektroniska produkter ta hand om dem på ett miljövänligt sätt. För att tillgodose detta är Clas Ohlson AB anslutet till El-kretsen. EE-avfall får inte blandas med annat avfall. I alla butiker tar vi emot EE-avfall av samma typ som vi själva erbjuder enligt 1-mot-1 principen oavsett var det är köpt (gäller endast från privata hushåll).

Vad är elavfall?

Alla prylar som drivs med sladd eller batteri klassas som elavfall; klockor, radiostyrda leksaker, hushållsapparater, skruvdragare, högtalare och mobilladdare, men även glödlampor, lysrör och LED-lampor! Det är viktigt att elavfall lämnas in för att de innehåller material som kan vara farliga och giftiga och därför

behöver återvinnas på ett korrekt sätt. Dessutom kan de innehålla viktiga material som vi har begränsade resurser av på vår planet, som vi därför behöver ta hand om för att de ska kunna återanvändas.

Tillbaka upp

Sekretesspolicy

Läs mer om vår **hantering av personuppgifter**

Läs mer om vår **web- och cookiepolicy**

Tillbaka upp

Företagsinformation

Kundservice

Telefon: 0247-445 00

E-post: **kundservice@clasohlson.se**

Postadress:

Clas Ohlson

Kundservice

Idrottsvägen 8

793 41 Insjön

Telefonbutiken/kundservice öppettider:

Vardagar 09.00–17.00

Reklamationsavdelningen och verkstädernas öppettider:

Vardagar 09.00–17.00

Vid övriga ärenden än kundtjänstärenden, kontakta vårt huvudkontor

Växel: 0247 - 444 00 (vardagar 08.00–12.00 och 13:00-16:00)

Postadress:

Clas Ohlson AB

Idrottsvägen 8

793 41 Insjön

Sverige

Organisationsnummer 556035-8672

Tillbaka upp

Ansvar och ersättning

Om Clas Ohlson är i dröjsmål med leveransen eller om en vara är felaktig kan du ha rätt till ersättning för den skada som du drabbas av till följd av dröjsmålet eller felet, i enlighet med konsumentköplagen. Rätten till ersättning gäller inte om Clas Ohlson kan visa att dröjsmålet eller felet beror på ett hinder utanför vår kontroll som vi inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följder vi inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Du behöver vidta skäliga åtgärder för att begränsa den skada som uppstår. Om du inte gör det kan du själv få bära den del av förlusten som hade kunnat undvikas genom sådana åtgärder. Din rätt till ersättning och Clas Ohlsons ansvar regleras i övrigt av tillämplig tvingande konsumentskyddslagstiftning.

Upphovsrätt

Innehållet på den här webbplatsen är upphovsrättsskyddat och tillhör Clas Ohlson eller dess leverantörer. Informationen på den här webbplatsen, inklusive men inte begränsat till stillbilder, rörliga bilder och ljud samt text och layout får inte, utom för rent privata syften eller där det är uttryckligen tillåtet, kopieras, reproduceras, förändras, överföras eller lagras i någon form överhuvudtaget. Att modifiera innehållet på den här webbplatsen är förbjudet.

Varumärke

De kännetecken som finns på webbplatsen tillhör Clas Ohlson eller dess leverantörer. Det är inte tillåtet att använda Clas Ohlsons varumärken och kännetecken, varken i pappersform, digitalt eller i annat medium.

Övrigt

Informationen på den här webbplatsen kan innehålla tekniska felaktigheter eller typografiska fel. Kontakta gärna vår kundservice för att påtala sådant tekniskt eller typografiskt fel.

Ändring av villkoren

Vi har rätt att ändra dessa villkor. De villkor du godkände i samband med ditt köp gäller alltid för det köpet. Alla ändringar kommer att framgå av den senast publicerade versionen av villkoren på vår webbplats. Ändringar träder i kraft från det att du har accepterat villkoren, det vill säga i samband med att du genomför ett nytt köp.

Tillbaka upp

Kundservice

Mitt konto

Om oss

Våra bolag

Aktuellt

Hitta butik

SE NO | FI

Clas Ohlson

Köpvillkor | Privacy statement | Klubbvillkor | För företag

Ändra till priser exklusive moms