Ångerrätt vid försäljning på nätet

Om du säljer till konsumenter på nätet har kunderna i de flesta fall ångerrätt. Det betyder att de kan ångra köpet inom en viss tid.



Informera om ångerrätten

Konsumenten ska få information om ångerrätten före köpet. Det bör framgå tydligt i köpvillkoren.

Hur ångrar kunden?

Beskriv hur kunden meddelar att hen ångrar sig och hur varan skickas tillbaka.

Returfrakt

Ange vem som betalar returfrakten.

Återbetalning

Beskriv hur och när kunden får tillbaka pengarna.

Undantag

Vissa varor och tjänster har undantag från ångerrätten. Ta reda på vad som gäller för ditt sortiment.

Läs mer

Konsumentverket har information om reglerna.

Tjänster

Även tjänster som säljs på distans kan omfattas av ångerrätt. Om kunden vill att tjänsten ska påbörjas innan ångerfristen har gått ut finns det särskilda regler. Ta *köpa hemsida design* reda på vad som gäller för de tjänster du säljer.

Ångerblankett

Konsumenten ska *kopahemsida* kunna ångra köpet på ett enkelt sätt. Många webbutiker erbjuder en blankett eller ett formulär för det. Länka till det från orderbekräftelsen och köpvillkoren.

Skilj på ånger och reklamation

Ångerrätt innebär att kunden kan ångra ett köp utan att varan är felaktig. Reklamation handlar om fel på varan. Beskriv båda tydligt i villkoren.

Bekräfta returen

När du har tagit emot en retur, bekräfta det till kunden och berätta när pengarna betalas tillbaka. Det skapar förtroende.

Varor som tagits i bruk

Konsumenten har rätt att undersöka varan på ungefär samma sätt som i en fysisk butik. Om varan har använts mer än så kan du som säljare ibland ha rätt att göra ett avdrag vid återbetalningen, beroende på hur mycket varans värde har minskat. Det är bra att beskriva i köpvillkoren hur du hanterar sådana situationer. Var rimlig och tydlig. De flesta kunder vill göra rätt, och en smidig retur kan göra att de handlar igen. Läs på hos Konsumentverket om vad som gäller, eftersom reglerna innehåller flera detaljer.

Det skapar förtroende.

Följ upp resultatet efter en tid och justera om det behövs.

Sammanfattning

Informera om ångerrätten före köpet, beskriv hur den används och vad som gäller för returer och återbetalning.

Köpa Hemsida är en svensk guide för småföretag som ska beställa en ny hemsida. Här hittar du guider om kravspecifikation, offerter och lansering.