Köpvillkor för webbutiken

Köpvillkoren beskriver vad som gäller när kunden handlar. Tydliga villkor skyddar både dig och kunden.

Vad ska ingå?

- Företagets namn, organisationsnummer och kontaktuppgifter.
- Hur beställning och betalning går till.
- Leverans och leveranstider.
- Ångerrätt och returer.
- Reklamationer.

Ångerrätt

Konsumenter har ofta ångerrätt vid köp på distans. Beskriv hur kunden utnyttjar den.

Reklamation

Beskriv hur kunden reklamerar en felaktig vara.

Lättillgängliga

Villkoren ska vara lätta att hitta, och kunden bör godkänna dem i samband med köpet.

Skriv begripligt

Köpvillkor behöver inte vara skrivna på krånglig juridisk svenska. Använd ett enkelt språk som kunden förstår. Det skapar förtroende och minskar antalet frågor. Dela upp texten med rubriker, så att kunden snabbt hittar avsnittet om till exempel returer.

Uppdatera

Om du ändrar leveranssätt, betalsätt eller returregler behöver villkoren uppdateras. Gamla villkor som inte stämmer kan skapa problem vid en tvist.



Ta hjälp

Konsumentverket har information om vilka regler som gäller vid e-handel. Det kan också vara värt att låta en jurist granska villkoren, särskilt om du säljer dyrare produkter eller till flera länder.

Företagskunder

Om du säljer till både konsumenter och företag kan villkoren behöva skilja sig åt, eftersom olika regler gäller.

Villkor och förtroende

Köpvillkoren är inte bara ett juridiskt dokument utan också ett sätt att visa kunderna att du köpa hemsida för småföretag är seriös. Tydliga och generösa villkor, till exempel en enkel returprocess, kan få fler att våga handla. Lyft gärna fram de viktigaste punkterna på produktsidorna och i kassan, till exempel hur lång tid kunden har på sig att ångra köpet och hur returer går till. Kunder som känner sig trygga innan köpet handlar oftare och kommer tillbaka. Se till att det du lovar i villkoren också fungerar i praktiken, så att kundtjänsten kan hålla det som står.

Läs igenom villkoren regelbundet.

Sammanfattning

Tydliga köpvillkor skapar trygghet. Beskriv företaget, betalning, leverans, ångerrätt och reklamationer, och gör villkoren lätta att hitta.

Köpa Hemsida är en svensk guide för småföretag som ska beställa en ny hemsida. Här hittar du guider om domän, webbhotell, design och sökmotorer.