



CHECKLISTA ALLMÄNNA VILLKOR

Vi har tagit fram den här checklistan för att underlätta ert framtagande av allmänna villkor. Syftet med checklistan är att ge er vägledning kring vilken information som behövs för att ta fram allmänna villkor. När ni skriver allmänna villkor behöver ni dels ta hänsyn till tvingande krav i konsumenträttslig lagstiftning, dels villkor som behövs för att hantera risker utifrån er affärsmodell. I denna checklista går vi igenom vanliga punkter som bör finnas med i ett företags allmänna villkor vid försäljning till konsument. Notera att checklistan inte är uttömmande och att det kan krävas ytterligare villkor beroende på er affärsmodell.

Observera att svaren på frågorna i checklistan i sig inte utgör några allmänna villkor.

Vi rekommenderar att ni stämmer av svaren i checklistan med Svensk Handel Juridik för att säkerställa att den information som lämnas uppfyller kraven i konsumentlagstiftningen och Trygg E-handels certifieringskrav och är anpassad till er verksamhet. Kom ihåg att ni som Trygg E-handlare har rätt till en timme gratis rådgivning från våra konsumenträttsexperter.

1. Information om avtalsparter och kontaktuppgifter

Börja med att ange vilket företag som det är konsumenten ingår avtal med genom att köpa era produkter eller tjänster.

Information som bör finnas med i inledningen av era allmänna villkor är:

- namnet på företaget som konsumenten köper produkterna eller tjänsterna ifrån
- organisationsnummer
- postadress
- besöksadress
- webbadress
- telefonnummer
- e-postadress (t.ex. info-adress)

Ni måste också ha med kontaktuppgifter till er kundtjänst så att konsumenten enkelt kan kontakta er.



2. När blir avtalet bindande?

I denna del bör ni kortfattat beskriva hur en beställning görs hos er. Syftet med texten är att ange när avtalet blir bindande. Avtalsmodellen kan nämligen skilja sig åt för olika e-handlare. Exempel på avtalsmodeller kan vara att e-handlaren och konsumenten blir bundna av avtalet när (a) konsumenten får orderbekräftelsen eller (b) när konsumenten får annat bekräftelsemeddelande från e-handlaren.

Det är särskilt viktigt att det tydligt framgår om avtalet blir bindande först när konsumenten har fått ett bekräftelsemeddelande från er enligt punkt (b) eftersom detta kan vara något som konsumenten inte förväntar sig.

3. Vill ni friskriva er gällande produktinformation och lagersaldo som visas på hemsidan?

Konsumenter måste kunna utgå från att informationen ni lämnar om era produkter och lagersaldon är korrekt. En friskrivning rörande produktinformation och lagersaldo innebär ett undantag från detta och påverkar tidpunkten för när parterna blir bundna av avtalet. Friskrivningar får generellt sett bara verkan mot konsumenten om informationen helt uppenbart är felaktig och konsumenten borde ha förstått detta. I annat fall kan generella friskrivningar bara användas om ni använder avtalsmodell (b) enligt punkten 2 ovan. Ett exempel på generell friskrivning som bara kan användas tillsammans med avtalsmodell (b) kan t.ex. vara att man friskriver sig från eventuell slutförsäljning.

För alla friskrivningar gäller att dessa tydligt måste framgå för konsumenten innan beställning sker. Friskrivningarna får inte vara oskäligen och ni måste därför alltid fundera på om de friskrivningar som ni vill göra är rimliga med hänsyn till er affärsmodell.

4. Vilka betalningslösningar erbjuder ni till konsumenter och vilka villkor tillämpar ni för sådana betalningslösningar?

Innan avtalsbundenhet har uppstått mellan er och konsumenten måste konsumenten få information om vilka betalningsalternativ som ni accepterar. Det innebär att ni både i beställningsprocessen och i era allmänna villkor behöver ge konsumenten information om vilka betalningslösningar som ni erbjuder.

Beroende på vilka betalningslösningar som ni erbjuder behöver ni specificera villkor som ni tillämpar för respektive betalningslösning. Exempelvis vid vilken tidpunkt konsumentens betalkort belastas eller vilka villkor som gäller vid fakturaköp. Det är viktigt att ni tydligt specificerar om ett betalningsalternativ innebär en extra kostnad för konsumenten.

Om betalningsättet innebär att ni medger en kredit (t.ex. vid fakturaköp) till konsumenten behöver ni säkerställa att informationen ges i enlighet med konsumentkreditlagen. Se nedan angående konsumentkrediter.



5. Erbjuder ni konsumentkrediter?

Om ni erbjuder betalning på kredit måste konsumenten få information enligt konsumentkreditlagen. Ni måste dessutom se till att informationen också lämnas i enlighet med formuläret "Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation". Informationen ska bl.a. innehålla namn på kreditgivaren, typ av kredit, effektiv ränta, kreditbelopp och löptid. Även information om vad som händer vid en försenad betalning ska finnas med. [Här](#) kan ni läsa mer om konsumentkreditlagen.

6. Debiterar ni konsumenten några tillkommande kostnader?

Ni ska också informera om alla eventuella kostnader som kan tillkomma konsumentens beställning. Det kan vara t.ex. faktureringskostnader, serviceavgifter eller olika typer av uppläggningskostnader. Ni ska precisera och ange ett belopp som motsvarar era kostnader. Om kostnaderna inte kan beräknas i förväg, ska ni i vart fall ge information om att ytterligare kostnader kan tillkomma.

7. Tar ni ut någon handpenning, eller annan liknande ekonomisk garanti, i samband med konsumentens beställning?

Ni behöver tydligt informera om eventuella krav på handpenning, dvs. att en viss del av betalningen ska göras som förskottsbetalning. Konsumenten ska även informeras om andra ekonomiska garantier, t.ex. om konsumenten ska lämna egendom som pant. Ni behöver också informera om villkoren som gäller för handpenningen eller garantin.

Det ska t.ex. framgå om något belopp kommer att blockeras eller debiteras från konsumentens konto och när och under vilka villkor det kommer att frigöras eller betalas tillbaka till konsumenten.

8. Vilka leveransalternativ erbjuder ni konsumenter och vilka villkor tillämpar ni för dessa?

Ni behöver gå igenom vilka olika leveransalternativ som ni erbjuder konsumenten och se till att ni lämnar information om de villkor som tillämpas för respektive alternativ. Under denna punkt behöver följande information finnas med:

- kostnader för leverans eller porto
- leveranstid
- vilka leveransalternativ som finns och eventuella begränsningar, t.ex. om leverans endast sker inom Sverige eller att ni inte levererar till vissa postnummer
- om leverans sker via utlämningsställe
- om ni erbjuder möjlighet för konsumenten att spåra sin försändelse
- vad som händer om konsumenten inte hämtar ut varan inom föreskriven tid och om ni debiterar någon avgift för ej uthämtade paket (se punkt angående avgift för outhämtade paket)
- övriga villkor för leverans som är viktiga för konsumenten att känna till.



9. Tar ni ut någon avgift för outhämtade paket?

Som nämns ovan gällande tillkommande kostnader måste ni informera konsumenten om tillkommande avgifter för att ha rätt att ta ut dem. Detsamma gäller rörande avgift för outhämtat paket. Om ni inte informerar om detta har ni inte rätt att ta ut sådan avgift.

10. Om ni erbjuder tjänster, vilka villkor finns för tjänstens utförande?

Beskriv översiktligt hur tjänsten kommer att utföras och om det finns några begränsningar eller förutsättningar för tjänstens fullgörande. Exempel på villkor kan vara:

- om konsumenten förväntas tillhandahålla visst material
- om föremålet för tjänsten behöver transporteras till någon särskild plats och hur denna transport genomförs och bekostas
- om tidpunkten för fullgörande förutsätter ytterligare bokning eller liknande.

Det är viktigt att villkor för tjänsten beskrivs på ett tydligt sätt så att konsumenten förstår vilka förutsättningar som gäller och kan ta ställning till villkoren.

11. Om ni säljer digitalt innehåll, hur sker leverans och vilka villkor finns för användning av innehållet?

I dessa fall behöver ni specificera hur leveransen sker, t.ex. genom att ni skickar varan eller genom att konsumenten laddar ner eller streamar det digitala innehållet. Ni behöver också ange om det finns några särskilda krav på mjuk- eller hårdvara för att det digitala innehållet ska fungera. Notera att sådana särskilda krav bör lämnas i anslutning till produkten och att det går bra att hänvisa till respektive produktsida i villkoren.

12. Hur hanterar ni reklamationer?

Det finns olika möjligheter för konsumenter att returnera en beställd vara eller tjänst, t.ex. öppet köp, bytesrätt, garantier, ångerrätt och reklamationer. Vi rekommenderar att ni lämnar information om de olika möjligheterna under olika rubriker i era villkor (och inte bara skriver allmän information under "Returer"). Anledningen till detta är att det finns olika syften med informationen och det finns risk att det blir otydligt vilka rättigheter och skyldigheter som gäller i varje situation om informationen läggs ihop.

När det gäller reklamationer så måste ni informera om konsumentens rätt att reklamera en vara eller tjänst. Informationen ska som minst innehålla information om:

- att konsumenten har rätt att reklamera en felaktig vara eller tjänst eller vid dröjsmål i leverans
- vilka påföljder konsumenten har rätt att göra gällande och vilken ersättning som konsumenten kan ha rätt till vid godkänd reklamation
- att konsumenten har tre års reklamationsrätt enligt lag
- namn, adress och andra kontaktuppgifter dit konsumenten kan vända sig med sitt reklamationsärende
- inom vilka tidsfrister konsumenten måste skicka sitt reklamationsmeddelande
- att ni står kostnaden för returfrakt vid godkänd reklamation

- om tillämpligt, att konsumenten kan ha en skyldighet att ersätta er vid en icke-godkänd reklamation, t.ex. ersättning för returfrakt eller andra administrativa kostnader.

Om ni utöver den lagstadgade reklamations- och ångerrätten (se mer om ångerrätt nedan) erbjuder garantier ska ni informera konsumenten om vilka villkor som gäller för dessa. Tänk på att en giltig garanti måste försätta konsumenten i en bättre situation än vad som gäller enligt lag. Kom därför ihåg att oavsett vad som står i er garanti har konsumenten alltid rätt att reklamera eller ångra en vara eller tjänst. Informationen om att dessa rättigheter inte påverkas av garantierbudandet måste också anges i era villkor.

13. Informerar ni om ångerrätten?

Ni måste informera om konsumentens ångerrätt. Informationen ska som minst innehålla information om:

- att det finns en ångerrätt och under vilka förutsättningar denna gäller
- kontaktuppgifter dit man som konsument kan vända sig
- tidsfrister och övriga villkor som gäller för utövande av ångerrätten. Det ska bland annat framgå hur ångerfristen beräknas, dvs. hur lång den är och från vilken tidpunkt den beräknas. Det bör t.ex. anges att ångerfristen löper ut 14 dagar antingen från den dag då avtalet ingicks (tjänster) eller den dag då konsumenten får varan i sin besittning, t.ex. hämtar ut varan från utlämningsstället.
- hur ångerrätten utövas
- att konsumenten kan använda Konsumentverkets standardformulär för utövande av ångerrätten med giltig länk till formuläret.

14. Vem ska stå frakten för att skicka tillbaka produkter om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt?

Om ni vill att konsumenten ska betala returfrakten vid ett ångrat köp måste ni informera konsumenten om den skyldigheteten. Om ni inte informerar om detta har ni inte rätt att debitera konsumenten kostnaden för returfrakt.

15. Vill ni att konsumenten ska bli skyldig att ersätta er om konsumenten har hanterat varan i större utsträckning än nödvändigt (värdeminskningsavdrag)?

Om konsumenten hanterat varan i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess funktion och egenskaper har ni rätt till ett värdeminskningsavdrag för den värdeminskning som uppstått till följd av konsumentens hantering av varan. Detta förutsätter att ni har informerat konsumenten om er rätt att göra ett sådant värdeminskningsavdrag i era allmänna villkor. Om ni inte informerar konsumenten om detta har ni inte rätt att göra ett värdeminskningsavdrag.

16. Har ni några varor i ert sortiment som ni anser är undantagna från ångerrätten?

Ångerrätten är en stark rättighet för konsumenter och undantag från denna gäller bara för situationer som uttryckligen anges i distansavtalslagen. Om det finns produkter eller tjänster som enligt lag kan undantas från ångerrätten måste ni informera konsumenten om att det inte finns någon ångerrätt på dessa varor. Om ni inte informerar om att ett visst undantag är tillämpligt har konsumenten rätt att ångra sitt köp.

17. Informerar ni om vad som gäller avseende ändring och avbeställning?

En konsument har alltid rätt att avbeställa en vara innan den har levererats. Om kunden ångrar sig efter avlämnandet har skett så gäller reglerna om ångerrätt istället. Ni ska därför informera konsumenten om hur ni hanterar ändringar och avbeställningar, och om konsumenten kan bli skyldig att betala några särskilda kostnader i samband med ändringar och avbeställningar.

När avbeställning skett har ni inte längre rätt att hålla fast vid köpet och kräva betalning. Ni har dock rätt till ersättning för kostnader i samband med köpet och avbeställningen samt för förlust i övrigt med ett skäligt belopp. Hur stor ersättningen är bedöms från fall till fall och beräkningen kan ofta vara svår att göra. Därför väljer företag ibland att i sina villkor ha en schablonavgift för ersättningen som företaget har bestämt på förhand. Om ni väljer att ha sådan schablonavgift så är det viktigt att komma ihåg att man då inte får kräva konsumenten på ett högre belopp än den avtalade schablonen, även om de faktiska kostnaderna i ett enskilt fall skulle bli högre.

18. Öppet köp, bytesrätt och fria returer

Till skillnad från den lagstadgade ångerrätten så är öppet köp, bytesrätt och fria returer något som är frivilligt att erbjuda. Om ni tillämpar bytesrätt eller öppet köp som ger konsumenten klart bättre villkor än ångerrätten ska ni ange vilka villkor som gäller för respektive rättighet.

19. Är ni bundna av några uppförandekoder?

Ni ska informera om de eventuella uppförandekoder som gäller för er verksamhet och om hur konsumenten kan ta del av dessa. Med uppförandekod avses olika former av branschregler. Sådana regelverk finns i många branscher, och här måste ni därför kolla upp vad som gäller för just er.

20. Erbjuder ni prenumerationer?

Många företag erbjuder konsumenter en möjlighet att abonnera eller prenumerera på olika former av produkter och tjänster. Om ni säljer sådana prenumerationer ska ni informera konsumenten om:

- avtalets löptid
- villkoren för att säga upp avtalet
- kostnader per faktureringsperiod och per månad



- avtalet gäller tillsvidare eller förnyas automatiskt. Det är viktigt att ni preciserar när konsumenten tidigast kan säga upp avtalet och den kortaste giltighetstiden för konsumentens skyldigheter enligt avtalet.

21. Informerar ni om er personuppgiftsbehandling?

Lagstiftning gällande personuppgifter (GDPR), cookies och spårtekniker är tvingande och innebär bl.a. en skyldighet för er att informera de individer vars personuppgifter ni behandlar om hur och varför ni gör det. Denna information lämnas vanligtvis i en integritetspolicy och cookiepolicy. I de allmänna villkoren bör det därför finnas med en hänvisning till dessa policyer. Om ni behöver hjälp med hur ni ska formulera sådana policyer så har våra GDPR-expert från Svensk Handel Juridik tagit fram checklistor för integritetspolicy och cookiepolicy som ni hittar [här](#).

22. Vilka möjligheter som finns att få en tvist med e-handlaren prövad utanför domstol?

Som Trygg E-handlare har ni åtagit er att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer. Ni måste därför informera konsumenten om denna möjlighet enligt lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Ni ska i era allmänna villkor lämna information om:

- att konsumenten kan anmäla sitt ärende till ARN
- hänvisa till ARN:s webb- och postadress
- konsumentens möjlighet att använda sig av EU-kommissionens onlineplattform för tvistlösning
- länken till webbplatsen för EU-kommissionens onlineplattform.

Senast uppdaterad: 200513