

## Fortum Markets AB:s avtalsvillkor för Fortums energidisplay för konsumenter

Gäller avtal tecknade fr o m 1 juli 2013

Nedan hittar du all information för att du ska känna dig trygg i ditt köp av Fortums energidisplay (nedan kallad produkten) från Fortum Markets AB, org nr 556549-0678, ("Fortum").

### 1. LEVERANS

Leverans av din beställning sker i första hand med posten till ditt lokala postutlämningsställe, normalt inom 10 arbetsdagar. Garantisedel/kvitto och eventuella försäkringsbevis medföljer leveransen. Tänk på att spara kvitton, försäkringspapper osv, för eventuell retur eller reklamation.

Fortum står för transportrisken dvs risken för att varan skadas eller kommer bort under transporten från vårt lager till dig.

Du är välkommen att kontakta vår kundservice om du har frågor kring din order. Kontakta oss på e-post: kundservice@fortum.com eller telefon: 020-46 00 00.

### 2. GARANTI

Garantin gäller för ett år. Om produkten under garantitiden försämras på ett sätt som omfattas av garantin, betraktas den som felaktig. Du har då enligt konsumentköplagen rätt att kräva till exempel att produkten repareras eller att den byts ut.

Enligt konsumentköplagen har du tre år (om ingen annan garanti anges) på dig att reklamera ett ursprungligt fel på en vara. Ett ursprungligt fel kan vara ett fabriktionsfel eller något annat fel som varan hade innan du fick den. Sådana fel kan visa sig en lång tid efter köpet. Att du får en garanti med kortare giltighetstid betyder alltså inte att reklamationstiden förkortas. Skillnaden är att när garantin gått ut är det du som måste bevisa att felet fanns där från början.

### 3. ÅNGER- OCH BYTESRÄTT

Alla returer/reklamationer ska alltid meddelas till Fortums kundservice via mail: kundservice@fortum.com eller telefon: 020-46 00 00 innan du återsänder produkten.

Det är full ångerrätt på produkten. Enligt konsumentköplagen har du 14 dagars ångerrätt från den dag du tagit emot produkten eller hämtat den på Posten. Villkoret är givetvis att produkten är oanvänd och att den returneras komplett i sitt originalemballage. Bifoga följesedel/kvittot som medföljer leveransen. Eventuell återbetalning av produkten sker via Fortum.

Enligt ångerrätten får du själv stå för returkostnaden. Skulle produkten skadas eller komma bort då du återsänder den till Fortum är du betalningsansvarig. Vi löser inte ut returer skickade till oss mot postförskott eller rek.

### 4. NÖJD KUND GARANTI

Vi är övertygade att du blir nöjd med produkten och har därför förlängt den lagstadgade ångerperioden. Om du inte är 100% nöjd har du rätt att inom 30 dagar från att du hämtat ut din produkt välja att återlämna den till oss och få pengarna tillbaka. Kontakta alltid Fortums kundtjänst innan retur, mailadress: kundservice@fortum.com eller telefon: 020-46 00 00.

### 5. REKLAMATION

En reklamation innebär att du meddelar Fortum att du inte godtar produkten samt att du anger på vilket sätt du anser att den är felaktig. Du måste meddela om felet "inom skälig tid" efter det att du upptäckt det. Om du reklamerar inom två månader räknas det alltid som att det skett i rätt tid, enligt bestämmelser från den 1 juli 2002.

Din rätt att reklamera går enligt konsumentköplagen ut tre år efter det att du har tagit emot produkten.

För att vara säker på att inte gå miste om dina rättigheter: reklamera alltid så snart som möjligt!

Vid köp av produkten tillsammans med elavtal följer kompletterande villkor med din avtalsbekräftelse.

### 6. OUTLÖSTA PAKET

För paket som inte löses ut förbehåller sig Fortum rätten att debitera dig för Fortums merkostnader.