

Villkor Hemköp e-handel

Allmänt

Här följer köpvillkoren för Hemköp e-handel. Villkoren gäller mellan dig som kund och Hemköp som butik (Hemköp AB, 556113-8826), vid order och inköp av varor online på hemkop.se.

Genom att godkänna villkoren bekräftar du att du har fyllt 18 år och har full juridisk rätt att ingå avtal med annan part.

Avtal och kunduppgifter

Som kund är du ansvarig för att ingen annan kan använda dina inloggningsuppgifter. Om du misstänker att någon obehörig fått tillgång till dina inloggningsuppgifter ska detta anmälas till kundtjänst. Om en sådan anmälan inte gjorts ansvarar du för alla köp som gjorts med dina inloggningsuppgifter.

Hemköp förbehåller sig rätten att i enskilda fall neka eller ändra din beställning, exempelvis om felaktiga personuppgifter har uppgivits. Hemköp förbehåller sig rätten att stänga av dig som e-handelskund. Vid eventuell avstängning blir du informerad om detta.

Beställning och avbokning

Din order ska vara Hemköps e-handel tillhanda senast kl 23:59 för hemleverans eller upphämtning i butik nästkommande dag om inte annat uppges av Hemköp vid beställningstillfället.

Vid beställning med upphämtning i butik samma dag ska din order vara Hemköp e-handel tillhanda senast kl 12:00 om inte annat anges av Hemköp vid beställningstillfället.

När Hemköp e-handel mottagit din order skickas en orderbekräftelse via e-post. I denna bekräftelse kan du se vilka möjligheter du har att ändra och/eller makulera din order.

Det kostar inget att avboka en order, om du avbokar enligt informationen i din orderbekräftelse.

Varor

På e-handelssiten visas viss produktinformation för varje vara men för fullständig produktinformation och uppgifter som tillverkningsdag och bäst före-datum hänvisas du till varans förpackning. Gällande information om ingredienser och allergener så är det alltid märkningen på en varas förpackning som gäller.

Hemköp reserverar sig för slutförsäljning samt eventuella bild- eller skrivfel på e-handelssajten. Exempel på sådana fel kan vara felaktig information i produktbeskrivningen, att en bild inte återger produktens exakta utseende eller att det anges felaktigt pris på en vara.

Om du väljer att handla som gäst på hemkop.se kan vi inte verifiera din ålder och du får därför inte tillgång till åldersbegränsade varor, t.ex. läkemedel, tobak och energidrycker.

Ersättning av varor

Om en vara som du beställt inte finns i butiken vid plockstillfället, så ersätts den med en likvärdig vara. Om du inte vill ha en ersättningsvara finns det möjlighet att avsäga sig detta.

Eventuella ersättningsvaror finns med i den plockbekräftelse som skickas ut via e-post samma dag varorna levereras. Du betalar alltid det lägsta priset av den beställda varan och den plockade likvärdiga varan.

Då ursprungsland på frukt och grönt kan variera från dag till dag, förbehåller sig Hemköp e-handel rätten att leverera frukt och grönt med annat ursprungsland än det som anges vid beställning. Om ursprungslandet på frukt och grönt är ett annat vid leverans än vid beställning så redogörs detta som en ersättningsvara i plockbekräftelsen. Liksom för andra ersättningsvaror går det att avsäga sig detta.

Förbehållsrätten att leverera varor från annat land än angivet gäller även färsk fisk och skaldjur då fångstzon kan variera från dag till dag.

Priser och kampanjer

Hemköp e-handel har samma ordinarie prissättning som i fysisk Hemköp-butik. De priser som anges när du slutför din order är de priser som gäller för din beställning.

The logo for Hemköp, featuring the word "Hemköp" in a bold, red, rounded font.

Hemköp erbjuder kampanjer på Hemköps e-handel. Hemköp förbehåller sig rätten att återkalla, avsluta eller ändra en kampanj. Detta gäller även kampanjkoder av alla slag som gäller i Hemköps e-handel. Erbjudanden på specifika varor gäller under en begränsad tid och så länge lagret räcker.

Kampanjpriser gäller så länge som att du som kund beställer under den perioden som kampanjen är giltig. Är leveransen senare än giltighetstiden på kampanjen så är det tiden för beställning som gäller. Däremot så kan kampanjpriser komma att ändras om du efter kampanjens giltighetstid går in och ändrar i din beställning.

Reservation för viktvaror samt kassar

Priset på s.k. viktvaror, till exempel frukt och grönt eller kött, baseras alltid på varans vikt och fastställs när ordern har plockats och varan har vägts. För att du vid orderläggning ska få en uppfattning om varans storlek och vad den kommer kosta, anges en snittvikt som är baserad på vad en sådan vara brukar väga. Vid betalning används snittvikten för att kunna reservera ett belopp innan varan blivit plockad och vägdd. För att ta höjd för en eventuell prisjustering som kan uppstå om den beräknade vikten skiljer sig från den plockade vikten, reserveras ett tillägg på 10 procent av varukorgens sammanlagda värde. När varan är plockad och vägdd korrigeras det reserverade priset utifrån den faktiska vikten. Butiken har alltid som ambition att plocka en mängd som motsvarar din order.

I det tillägg som reserveras ingår även en uppskattad kostnad för bärkassar. Hur många kassar som används för en order, samt vad kostnaden totalt blir för dessa, fastställs först när ordern är plockad. När ordern är plockad korrigeras det reserverade priset utifrån det faktiska antalet kassar.

Avgifter

- Vid hemleverans debiteras en leveransavgift. Vid köp understigande 700 sek tillkommer en serviceavgift
- Vid upphämtning i butik debiteras en avgift om 10 sek för upphämtning dagen efter respektive 30 kr för upphämtning samma dag

Betalning

1. Kortbetalning: I samband med att du slutför din order reserveras ett belopp från ditt konto. Själva kortdebiteringen sker efter att din order är plockad. Transaktionen bokförs normalt inom fem bankdagar från din leverans- eller upphämtningsdag.

Du betalar din order med bank- eller kontokort från Visa, Mastercard och American Express. Det går inte att betala med kontanter, checkar eller presentkort.

Köpet sker via betalningslösningssleverantören PayEx Finance AB ("PayEx"). När du registrerar dina betal- eller kreditkort skickas du och dina uppgifter (krypterade med en referens) till PayExs (Hemköps samarbetspartner för kortbetalningar) betalsida som är SSL-krypterad och där fyller du i ditt kortnummer. Hemköp sparar således inte dina betal- eller kreditkortsnummer. I de fall du väljer att spara kortuppgifter görs det hos PayEx och Hemköp skickar vid dina följande beställningar samma referens med envägskryptering till PayEx. PayEx är certifierat enligt PCI-DSS och all kommunikation som sker vid betalning är krypterad för säker Internetöverföring. Genom att registrera din betalning godkänner du PayEx villkor.

2. Fakturabetalning: Tillsammans med Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Sweden, erbjuder vi följande betalningsalternativ där betalningen görs direkt till Klarna:

•Betala inom 14 dagar: Betalningstid är 14 dagar från avsändandet av varorna. Villkoren för betala inom 14 dagar finner du [här](#).

•Konto: Klarna Konto är en kontokredit som tillhandahålls av Klarna och som ger kredittagaren möjlighet att delbetala sina köp månadsvis med minst 1/24 (minimum 50 SEK) av totala utnyttjade kreditbeloppet eller i enlighet med de i kassan godkända villkoren. För mer information om Klarna Konto inklusive allmänna villkor och Standardiserad Europeisk konsumentkreditinformation finner du [här](#).

•Betala Direkt: Betala Direkt baseras på autogiro och ditt konto debiteras först när butiken har hanterat din beställning och skickat din order. Villkoren för Betala direkt finner du [här](#).

Du hittar mer information om Klarna [här](#) och kan läsa deras användarvillkor [här](#).

För att kunna erbjuda en uppsättning av olika betalningsalternativ behöver vi dela dina person-, kontakt- och orderuppgifter med leverantören av respektive betaltjänst. Vi rekommenderar dig att läsa vår integritetspolicy [här](#)

Användningen av dessa uppgifter regleras i enlighet med gällande dataskyddslag och [Klarnas sekretesspolicy](#).

The logo for Hemköp, featuring the word "Hemköp" in a bold, red, sans-serif font.

Hemleverans och upphämtning

Hemköp erbjuder leverans genom hemleverans och upphämtning i butik.

När din order är plockad får du en plockbekräftelse via e-post och på leveransdagen kommer du att motta ett SMS med beräknad leveranstid. Upphämtning i butik eller hemleverans sker sedan inom det tidsintervall du valt. Hemköp har som ambition att leverera din order på angiven leveranstid, men med reservation för eventuella förseningar och driftstörningar. Dina varor anses levererade när du hämtat dem i butik eller när du vid hemleverans tagit emot dem genom att signera att din leverans har anlänt, alternativt att de lämnats vid din ytterdörr. Om du som kund inte signerar din leverans vid möte med transportör så förbehåller sig Hemköp rätten att ej leverera dina varor.

Om Hemköp inte kan utföra åtaganden mot dig till följd av omständigheter som kan anses ligga bortom Hemköps kontroll så utgör detta inte ett avtalsbrott. Hemköp förbehåller sig rätten att ändra eller stänga leveranser med kort varsel, exempelvis vid hinder i trafiken p.g.a. väderförhållanden, trafikolyckor eller liknande omständigheter eller vid Force Majeure-liknande situationer såsom naturkatastrofer, krig, politiska oroligheter, konflikt på arbetsmarknaden, eldsvåda eller annan omständighet utanför rimlig kontroll för Hemköp. Vid den typen av situationer kommer Hemköp dock alltid försöka utföra åtaganden i möjligaste mån och i de fall där detta inte är möjligt kompensera dig i skälig omfattning.

Legitimationskontroll

Oavsett leveransmetod förbehåller Hemköp sig rätten att begära legitimation vid utlämning av varor. Kan legitimation inte uppvisas vid leverans av order som innehåller varor med åldersgräns har Hemköp rätt att neka utlämning av varorna med åldersgräns. Varan/varorna med åldersgräns tas då tillbaka till den fysiska butiken och till och med nästkommande dag har du möjlighet att själv hämta upp din vara/dina varor. För att få en tidsbekräftelse på när varan/varorna kan hämtas upp ska du kontakta kundtjänst. Om du avstår från att hämta dina varor med åldersgräns debiteras du ändå för hela ordervärdet.

Om du inte kan ta emot eller hämta varorna

Om du inte kan ta emot dina varor vid hemleverans gör transportören en bedömning om varorna kan lämnas. Under förutsättning att transportören kommer fram till din ytterdörr lämnas varorna utanför dörren. När varorna har lämnats övergår ansvaret för varorna till dig. Om en port eller grind hindrar oss från att nå fram till din dörr lämnas varorna inte kvar. Åldersbegränsade varor som kräver legitimationskontroll lämnas aldrig kvar. Om varorna inte kan lämnas tas de tillbaka till den fysiska butiken, som plockat dina varor, och till och med nästkommande dag har du möjlighet att själv hämta upp dina varor i den butiken. För att få en tidsbekräftelse på när och i vilken butik varorna kan hämtas upp ska du kontakta kundtjänst.

Om du vid upphämtning i butik inte har möjlighet att hämta dina varor inom det tidsintervall du valt ska du kontakta kundtjänst. Om du avstår från att hämta dina varor kommer du att debiteras för hela ordervärdet.

Reklamation

Om något går fel eller om du önskar reklamera en vara ska kundtjänst kontaktas så snart som möjligt efter att fel har upptäckts, dock senast inom 14 dagar. Kreditering på grund av fel eller reklamation görs till samma kort som uppgavs när du lade din order. Hemköp kommer inte att leverera en ny vara.

Ångerrätt

Enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59) gäller inte ångerrätt för livsmedel och andra dagligvaror. Du har alltså ingen ångerrätt för köpta varor.

Kundtjänst

Vid frågor och reklamationer ombeds du kontakta kundtjänst via ehandel@hemkop.se eller 0771- 55 44 00.

Behandling av personuppgifter

Hemköp behandlar dina personuppgifter, såsom dina kontaktuppgifter, betal- och orderinformation bl.a. för att kunna hantera din beställning. Läs mer om vår behandling av dina personuppgifter i vår integritetspolicy på www.hemkop.se.

Tvist

Vid en eventuell tvist hänvisas du till Allmänna Reklamationsnämnden.

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm
www.arn.se

Hemköp följer alltid Allmänna Reklamationsnämndens rekommendationer.

The logo for Hemköp, featuring the word "Hemköp" in a bold, red, rounded font.

Som konsument har du möjlighet att använda dig av EU-kommissionens [ODR-plattform](#) (online dispute resolution) rörande tvistlösning på nätet.

Tjänster som erbjuds av hemkop.se tillhandahålls av:

Hemköp AB
107 69 Stockholm
e-post: info@hemkop.se
Org. nr. 5566113-8826

Kundtjänst:
ehandel@hemkop.se
tel 0771- 55 44 00.

Hemköp