



**För att din beställning på BAUHAUS.se ska kunna genomföras behöver du som kund godkänna våra köpevillkor. Var därför noga med att läsa igenom villkoren innan du godkänner dem.**

#### Köp

Vid beställning via BAUHAUS.se får du först en bekräftelse till din e-postadress om att vi har mottagit din beställning. Avtal om köp träffas först när en bekräftelse om att beställningen är på väg har skickats. Vid eventuella felaktigheter i t.ex. angivande av pris, leveranstid etc. förbehåller vi oss rätten att korrigera detta i efterhand. Vid dessa tillfällen kontakter vi dig och informerar om detta. Du kan då antingen ändra eller annullera din beställning. Vid köp av produkter där tjänster kan erbjudas från BAUHAUS Montageservicekatalog godkänner du att Montageservice tar kontakt med dig för information av passande tjänst.

Du måste vara 18 år eller äldre för att få handla på BAUHAUS.se. Köp gjorda av personer under 18 år hävs automatiskt.

#### Priser

Alla priser som anges är inklusive moms och andra skatter. Vi reserverar oss för eventuella tryck- och skrivfel. Vid prisjusteringar på lagd beställning informeras du alltid om detta och kan då ändra eller annullera din beställning.

#### Bedrägerier

Vid upptäckten av bedrägeriförsök kommer ärendet att polisanmälas och ordern annulleras.

#### Force majeure

BAUHAUS.se är befriade från ansvar för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal om underlåtenheten har sin grund i omständighet som till exempel åtgärder eller underlåtenhet från myndighet, ny eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning, sabotage eller

olyckshändelse av större omfattning. I force majeure ingår myndighetsbeslut som påverkar marknad och produkter negativt, till exempel beslut om varningstexter, försäljningsförbud med mera eller en onormal nedgång i marknaden. Detta gäller även om omständigheten förhindrar, försvårar eller försenar fullgörandet.

#### Kortbetalning

Kortbetalning sker i samarbete med Adyen. Adyen garanterar att kundens kortuppgifter endast kan läsas av betal- och banksystemet. BAUHAUS lagrar ingen information som rör betaluppgifterna. Vi följer distansavtalslagen och vid genomförande av kortbetalning reserveras köpesumman på ditt konto men debiteras först när varorna skickas. Vi accepterar VISA och Mastercard. Inga extra avgifter tillkommer vid betalning med kort.

#### BAUHAUS Premium-konto

När du handlar på ditt BAUHAUS-kort får du bonus från första kronan och upp till 10% bonus. Alla köp med ditt BAUHAUS-kort på BAUHAUS i Sverige är bonusgrundande. Ju mer du handlar – desto mer får du tillbaka. Bonusen beräknas per tolv månaders period och utbetalas i form av en bonuscheck. Bonuschecken kan endast användas för köp hos BAUHAUS och kan inte lösas in mot kontanter.

#### Resurs Bank faktura

När du betalar via Resurs Bank faktura handlar du tryggt och enkelt. Du behöver aldrig uppge dina kortuppgifter, och betalar alltid efter att du fått hem dina varor. Har du ett BAUHAUS Premium-konto samlar du bonus även med detta betalmedel.

#### Återbetalningar

Återbetalning sker genom återinsättning på samma betalmedel som använts vid beställningen. Om detta av någon anledning inte är möjligt så återbetalas beloppet till, av



dig, angivet konto.

#### Leveranstid

Leveranstiden för lagerförd vara är normalt 2–5 arbetsdagar beroende på var i landet du bor, avvikelse kan ske vid leverans till glesbygd. Till vissa postnummer kan vi erbjuda leveranser på lagerförd vara efter dina önskemål. Du väljer då själv leveransdag och vilket av de angivna tidsintervall vi ska leverera inom. Leveransen kan ta från en arbetsdag om beställningen läggs en vardag innan kl.11.00 upp till 14 arbetsdagar. Om vi kan erbjuda denna typ av leverans till ditt postnummer framgår detta efter att du angivit leveransadress under steg 3 i betalprocessen. Till vissa postnummer kan i detta steg även tilläggstjänsten "tidsbestämd leverans" köpas till, där leveransen sker inom +/- 15 minuter från din valda tidpunkt. Leveranstiden för vårt beställningssortiment är normalt 1–4 veckor, dessa beställningar skickas direkt från våra leverantörer till kund.

#### Avbeställa/ändring i beställning

Vi arbetar för att hantera och leverera din beställning från vårt lager så snabbt som möjligt. Kontrollera därför noga att den information som uppges stämmer innan du godkänner och genomför beställningen. Ångrar du av någon anledning din beställning och vill avbryta den måste du kontakta BAUHAUS kundtjänst så snart som möjligt. Vi kan inte garantera att en beställning går att avbryta. Har beställningen redan lämnat vårt lager kan vi ta beställningen i retur, du som kund står då för kostnaderna för returfrakten.

Vid genomförd beställning kan BAUHAUS inte göra några ändringar gällande antal produkter eller byta leveransadress.

#### BAUHAUS rätt att avbryta order

BAUHAUS har alltid rätt att avbryta en order där det inte är möjligt med leverans på grund av oframkomlig väg till vald leveransadress.

#### Framkomlighet för transportör

Vid hemleverans måste kunden själv ordna med vidare transport ifrån den plats dit transportören närmast har möjlighet att lasta av produkten i de fall transportör inte kan färdas på det vägunderlag som krävs för att komma fram till port eller tomtgräns eller inte har möjlighet att vända med nödvändigt transportmedel. Känner du dig osäker på framkomligheten till leveransadressen är du välkommen att kontakta vår kundtjänst innan beställning för mer information.

#### Leverans till varuhus

Vi kan på delar av vårt lagerförda sortiment erbjuda leverans till vissa av våra varuhus. Väljer du att hämta ut din beställning senare kommer din order att skickas ifrån vårt weblager. Du väljer sedan dag samt varuhus där du önskar hämta ut beställningen. När din beställning finns redo för avhämtning skickas ett sms till dig. Ta med dig beställningsnummer eller SMS:et och giltig legitimation till varuhuset för avhämtning. Om du inte själv kan hämta ut beställningen ges möjligheten att uppge en annan i steg 2 i kassan eller i SMS:et du mottar när din beställning finns redo för upphämtning.

#### Leverans till ombud

Beroende på storleken på ditt paket kan vi komma att leverera det till ett utlämningsställe i närheten av din angivna leveransadress. Du kommer att bli aviserad via sms. Ta med dig sändningsnummer och giltig legitimation till ombudet när du ska hämta ut din beställning. Paketet ligger kvar hos ombudet i 14 dagar vid DHL och 7 dagar vid PostNord. BAUHAUS förbehåller sig rätten att ändra beställningar som vid packning är för stora för att levereras till ombud. Dessa beställningar kommer då ändras till hemleverans och levereras till din angivna leveransadress.

#### Hemleverans

Hemleveransen levereras så nära som



transportören kommer till din port eller tomtgräns, uppbärning/inbärning ingår ej. När leveransen sker ansvarar den angivna mottagaren på beställningen för att ta emot och kvittera beställningen. Har inte den angivna mottagaren möjlighet att vara på plats när leveransen sker kan ett bud ta emot beställningen. Budet måste då legitimera sig med en giltig legitimationshandling samt uppvisa den angivna mottagarens giltiga legitimationshandling.

Transportören ställer ej av beställningen utan kvittens och id-kontroll.

Observera att platsen där godset ska levereras måste vara tillräckligt hård så att det är möjligt för en pallvagn att köra på denna. Leveranser sker med externa transportörer och sker vardagar med bestämda tidsintervaller mellan klockan 08.00–17.00. Ett tidsintervall är i de flesta fall 3-4 timmar. Transportören aviserar mottagaren via sms eller telefonsamtal för bokning av utkörningsdag och det aktuella tidsintervallet. Mottagare måste vara tillgänglig för kvittering av leverans. Det är först i aviseringen ifrån transportören som mottagaren kommer bli informerad om det aktuella tidsintervallet för leveransen.

Till vissa postnummer kan vi erbjuda hemleverans på lagerförd vara efter dina önskemål. BAUHAUS förbehåller sig rätten att ändra beställningar som efter lagd order uppdragas är för stora eller tunga för att kunna levereras som en vanlig hemleverans. Dessa beställningar kommer då ändras till en partisändning vilket kan komma att påverka leveranstiden.

För att lägga en order med hemleverans, krävs ett giltigt svenskt telefonnummer. Avisering till utländska telefonnummer är ej möjligt.

#### Inbärning

Inbärning av beställning/leverans ombesörjes ej av BAUHAUS eller fraktbolag. Till vissa postnummer kan tilläggstjänsten ”inbärning till ytterdörr” köpas.

”Inbärning till ytterdörr” innebär att transportören förser din beställning/leverans till din ytterdörr. Detta avser ej inbärning till hänvisad plats längre in i lägenheten/huset .

#### Emballage

Bortforsling av emballage/lastpallar ombesörjes ej av BAUHAUS eller fraktbolag. Till vissa postnummer kan tilläggstjänsten ”bortforsling av transportemballage” köpas. Det innebär att transportören tar med sig det packemballage/lastpallar som din beställning skyddats/packats med för att klara av transporten hem till dig. Det avser ej produktemballage.

#### Kranbilsleverans

Produkter som är för tunga eller för stora för vanlig leverans kommer istället att levereras med kranbil och speciella leveransvillkor gäller. Leverans av dessa produkter är endast möjlig där kranbil kan komma fram och har möjlighet att lasta av produkten. Kranbil används för att lyfta av produkten från lastbilen så nära kundens port eller grind som möjligt.

Då denna typ av leverans kräver kranbil kan leveranstiden i vissa fall bli längre än 5 arbetsdagar beroende på tillgängligheten på kranbilar till vald leveransadress.

Kranbil (10 meter) finns som tilläggstjänst för BAUHAUS egna transportbolag i Skåne. Detta är ett tillägg för den som vill ha sitt gods ytterligare en bit in från tomtgränsen. Godset kan med denna tilläggstjänst lyftas max 10 meter in på tomten (i marknivå) från körbar gata förutsatt att det inte finns några hinder i vägen. BAUHAUS friskriver sig från ansvar kring eventuella trycksador som kan uppstå från stödben om lyft/uppställning sker på egen tomt.

#### Hemleverans Parti

Produkter/beställningar som är för tunga eller för stora för vanlig leverans kommer att skickas



som parti och speciella leveransvillkor gäller. Förväntad leveranstid på Parti är normalt 5-9 arbetsdagar.

Leverans av dessa produkter/ beställningar är endast möjlig där lastbil kan komma fram och har möjlighet att lasta av. Leveranser sker med lastbil utrustad med bakgavellyft. Platsen vart godset skall levereras måste vara tillräckligt hård så att det är möjligt för chauffören att lasta av beställningen med en pallyft.

#### Leverans av beställningssortiment (Direkt ifrån leverantör)

Leveranstiden för BAUHAUS beställningssortiment varierar beroende på produkt och leverantör.

Den förväntade leveranstiden framkommer på respektive produkt.

Om den förväntade leveranstiden blir ändrad meddelar BAUHAUS kunden detta via mail.

Om du ej godkänner den nya leveranstiden har du som kund rätt att häva köpet .

Vilket leveranssätt (utlämningsställe/hemleverans) som kommer att bli aktuellt varierar beroende på produkt och leverantör.

#### Kvittens – mottagandet av beställning

Utlämning av beställningen görs av transportören till beställningens angivna mottagare mot uppvisande av giltig legitimation. Vid utlämning av beställningen till annan person än beställningens angivna mottagare måste denne person uppvisa både sin egen legitimation samt beställningens angivna mottagares legitimation. Detta gäller vid utlämning på beställningens angivna adress, vid avhämtning på transportörens terminal samt vid utlämning på servicepoint.

Vid leveransen är det viktigt att kontrollera att korrekt antal kollin levereras. Vid avvikelser, be chauffören anteckna detta innan mottagaren kvitterar beställningen. Antalet kollin på beställningen kan mottagare kontrollera på

adresslappen eller fraktsedel. Vid avvikelser ska detta anmälas till BAUHAUS senast 5 dagar efter mottagandet av beställningen.

BAUHAUS godkänner ej att transportören levererar beställningen utan kvittens och id-kontroll.

Om annan överenskommelse mot förmodan skulle ingås mellan transportör och beställare frånskriver sig BAUHAUS allt ansvar avseende eventuella avvikelser och skador i beställningen.

#### Leverans till öar

BAUHAUS har ej möjlighet att leverera till öar som saknar broförbindelse. Dessa beställningar levereras till närmsta kajplats med adress på fastlandet varifrån kund får ta emot leveransen och därefter själv ombesörja vidare transport till ön. Undantag kan förekomma avseende möjlighet för leverans till Gotland vid beställningar ur BAUHAUS beställningssortiment som skickas direkt från leverantör. Kan leverans ej ske till Gotland framgår detta i produktinformationen.

#### Leveransförseningar

Vid leveransförseningar informeras du, om möjligt, om det.

Skulle en leveransförsening mot förmodan uppstå har kunden rätt att utan kostnad häva köpet. Vid de tillfällen där kunden betalt i förskott och vill häva köpet på grund av försenad leverans får kunden tillbaka pengarna senast 14 dagar efter upphävningen.

OBS! Detta gäller ej produkter som ej är lagerförda och som produceras efter kundens beställning. Då måste förseningen vara av betydande art.

BAUHAUS friskriver sig alla krav från kunden gällande ersättning till följd av leveransförseningar.

#### Fel på varan och reklamation

BAUHAUS ansvarar för att varan är felfri när den



levereras. Är det ett ursprungligt fel på varan följer BAUHAUS konsumentköplagens regler om avhjälpande vid köp gjort av privatkund. Privatkunder har rätt att reklamera en vara upp till tre år efter leveransen. Kunden bör dock reklamera varan så snart som möjligt efter upptäckt av fel.

Om du vill reklamera en produkt gör du det enklast genom att skicka ett mail med tydliga bilder på skadan samt ditt ordernummer till [reklamation@bauhaus.se](mailto:reklamation@bauhaus.se). Vid en godkänd reklamation kommer BAUHAUS att skicka en fraktsedel för returnering av produkten.

Vid synliga produktfel/skador ska reklamationen göras före montering av produkten. Boka inte hantverkare förrän ni har kontrollerat att rätt produkter har levererats och att inga skador har uppstått under leveransen.

Vid fel kommer produkten att skickas på reparation/service, alternativt byter vi ut produkten, och i vissa fall skickas en reparatör ut för besiktning och reparation. I sådana fall står BAUHAUS för kostnader som kan uppkomma i samband med retur och leverans av ersättningsprodukt. Bensindrivna maskiner/produkter måste alltid tömmas på bränsle innan den skickas på reparation/service, detta måste du som kund göra. Om felet inte faller under BAUHAUS ansvar har du som kund möjlighet att välja reparation på egen bekostnad. Samtliga reklamationer kan också göras i våra varuhus med kvitto.

Alla skador som kan uppstå under transporten hem till dig ansvarar BAUHAUS för. Om du vid mottagandet mot förmodan skulle upptäcka att beställningen har synliga skador som emballageskada/ transportskada, ska du genast på plats anmäla detta till chauffören genom att notera skadan på fraktsedeln/handdatoren innan leveransen kvitteras. Inom 5 dagar har du möjlighet att anmäla dold

skada/transportskada, det vill säga skador/transportskador som inte varit möjliga att konstatera vid mottagandet av produkten.

För att BAUHAUS ska kunna godkänna en transportskada måste anmälan göras så snart som möjligt, gärna inom 5 dagar från mottagandet. Anmälan görs genom att skicka ett mail med:

- ordernummer
- vad som är skadat
- bild på den skadade produkten/produkterna samt bild på emballaget

till [reklamation@bauhaus.se](mailto:reklamation@bauhaus.se) – märk mailet med "Transportskada samt ordernummer". Ett ärende kommer då att skapas hos oss som vi hanterar så snart som möjligt.

Vid eventuella transportskador skall emballaget sparas för eventuell retur eller utbyte av produkt.

Om skada har uppstått får du inte använda produkten. Det är också viktigt att du sparar emballaget så att skadan ska kunna besiktigas vid handläggning av skadeärendet. Beroende på skadans omfattning byts produkten ut eller repareras.

BAUHAUS friskriver sig alla ytterligare krav från kunden gällande ersättning till följd av transportskador eller skadade produkter.

#### Beställning

BAUHAUS levererar och administrerar enbart beställningar inom Sverige.

För att göra en beställning krävs ett giltigt svenskt mobilnummer. Avisering till utländska telefonnummer är ej möjligt.

#### Delad beställning

Vid beställningar av både lagerförda produkter och produkter ur beställningssortimentet kommer beställningen ske i flera leveranser. Vid



frågor om delad beställning var vänlig och kontakta vår kundtjänst.

#### Ej mottagen/uthämtad beställning

Om du inte är anträffbar vid det avtalade leveranstillfället eller på annat sätt väljer att ej mottaga beställningen debiteras du för de kostnader som uppstår. Detta gäller även paket som levereras till utlämningsställe och som ej har hämtats ut.

Detta gäller samtliga beställningar på BAUHAUS oavsett fri frakt eller andra kampanjer.

#### VID BESTÄLLNING AV LUFTVÄRMEPUMP

Vid beställning av luftvärmepump krävs det att installationen genomförs av en certifierad installatör. Installationen bokas enkelt med BAUHAUS Montageservice. Alternativt om du som kund önskar anlita en annan certifierad installatör på egen hand.

Vi kommer därför att, efter lagd beställning, kontakta dig via telefon för att skapa en offert på installationen av produkten med BAUHAUS Montageservice och att du som kund godkänner offerten innan denna produkt kan skickas från vårt lager.

Väljer du att anlita en annan certifierad installatör kommer du att efter samtalet ifrån oss få en blankett via mejl som skall fyllas i och undertecknas för att sedan postas till oss och finnas oss tillhanda innan produkten skickas från vårt lager, detta för att säkerställa att du som kund och vi på BAUHAUS följer de gällande lagar och regler som gäller för försäljning/installation av luftvärmepumpar.

Om undertecknad blankett/offertgodkännande inte finns oss tillhanda inom 10 dagar efter lagd beställning förbehåller vi oss rätten att annullera din order.

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 517/2014, Artikel 11.5 :  
"Icke-hermetiskt slutet utrustning påfylld med fluorerade växthusgaser får endast säljas till

slutanvändare om det kan bevisas att installationen ska utföras av ett företag som är certifierat i enlighet med artikel 10."

#### Ångerrätt Konsument

För privatpersoner tillämpar BAUHAUS.se distans- och hemförsäljningslagen samt konsumentköplagen. Enligt distansavtalslagen har du alltid rätt att ångra sitt köp inom 14 dagar från mottagandet av varan, utan att behöva uppge någon speciell anledning. BAUHAUS.se har dock 60 dagars öppet köp på lagerförda produkter, precis som i alla våra varuhus.

Vid återopande av ångerrätt och öppet köp står du som kund för kostnaden för frakten, returfrakten samt för returrisken. Vid skador eller annan försämring av varan kan BAUHAUS komma att göra värdeminskningssavdrag motsvarande skadan.

#### Returer

Vid återopande av ångerrätt gäller följande. Meddela vår kundtjänst inom 14 dagar efter mottagande av beställningen vilken/vilka produkt/produkter som ska returneras, vilket enklast görs via mail eller via ditt konto under fliken "Retur/reklamation". Som kund har du rätt att undersöka produkten/produkterna innan beslut tas om eventuell retur. Undersökningen ska göras med varsamhet och ej mer omfattande än nödvändigt då produkten måste returneras i väsentligen oförändrat skick. Returnera produkten i originalförpackning och i ett likvärdigt yttre emballage som produkten levererades i, detta för att minimera risken för skador vid retur. Produkten ska returneras komplett om ingen annan överenskommelse gjorts mellan kund och BAUHAUS.

Ångerrätten omfattas inte av växter, mattor som är tillskurna efter önskat mått och färg som är bruten till önskad kulör. Ångerrätt gäller heller inte på toaletsitsar med bruten



innerplast, pga hygien- och hälsoskäl.

Returer som skickas mot efterkrav/postförskott löses ej ut. Spara alltid följesedeln tills returen är avklarad.

Vid återopande av öppet köp i 60 dagar gäller följande

Meddela vår kundtjänst inom 60 dagar efter mottagande av beställningen vilken/vilka produkt/produkter som ska returneras, vilket enklast görs via mail eller via ditt konto under fliken "Retur/reklamation". Retur inom 60 dagar är möjligt om produkten är i obruten förpackning och inte är en produkt ur BAUHAUS beställningssortiment, växt eller färg som är bruten till önskad kulör. Returnera produkten i originalförpackning och i ett likvärdigt yttre emballage som produkten levererades i, detta för att minimera risken för skador vid retur. Produkten ska returneras komplett om ingen annan överenskommelse gjorts mellan kund och BAUHAUS.

Är du osäker på vilka varor som inte omfattas av ångerrätt och öppet köp ber vi dig att kontakta vår kundtjänst.

BAUHAUS kan komma att debitera kunden eventuella extra kostnader som uppkommer vid ej kompletta returer, alternativt ej acceptera returen.

Kunden står alltid för skador som kan uppstå under returtransporten.

#### Returer i varuhus

Kunden har vid köp på BAUHAUS.se erhållit ett kvitto och med detta kvitto kan en retur genomföras i alla våra varuhus. Ångerrätt och öppet köp 14 dagar gäller endast privatpersoner.

#### Företag

I de fall som näringsidkare handlar på BAUHAUS.se tillämpas Köplagen. Vid större köp

med andra villkor och betalningssätt kontakta BAUHAUS Företagsservice.

#### Tvist

Vid eventuell tvist kan privatkunder vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden, alternativt svensk domstol.