

Köpvillkor

Dessa allmänna köpvillkor ("Villkoren") gäller när du ("Kunden") gör en beställning från

oss via vår webbplats www.raketen.se ("Webbplatsen"). Avtal ingås på svenska mellan Kunden (d.v.s. dig) och Raketen Bredlarm AB, org. nr. 556819-0994 ("Raketen"). Vid försäljning till konsument tillämpar Raketen de regler och lagar som gäller vid distansförsäljningsavtal. Läs mer på Konsumentverkets sida <http://www.konsumentverket.se/> Du som kund behöver vara över 18 år, kunna ingå ett avtal och inte stå under förmyndarskap. Du behöver ha möjlighet att signera din beställning / avtal med mobilt BankID vid beställning via Webbplatsen .

Avtal och beställning – Hemlarm

Beställning av Raketen abonnemang och produkter / tillbehör sker via Webbplatsen och i samband med detta accepterar du Villkoren. Beställningar som sker via e-post eller telefon kan tyvärr inte behandlas av Raketen. Vid beställning på Webbplatsen så innebär det att du som kund har betalningsskyldighet. Vid beställning skickar Raketen en orderbekräftelse till Kunden och ett avtal mellan Kunden och Raketen har därmed ingåtts. Vid beställning av ett Raketen abonnemang på 24 månader tillkommer 199kr i startavgift, vid tecknande av abonnemang på 36 månader utgår ingen startavgift. Fri frakt på beställningar över 1000kr, om beställningen understiger 1000kr så tillkommer en fraktagift på 99kr, vilket i sådana fall framgår i kassan. Raketen priser är angivna i svenska kronor (SEK) och inkluderar gällande moms. Priserna redovisas både innan beställningen och i orderbekräftelsen. Vid uppenbara felaktigheter på Webbplatsen (t.ex. fel pris, produktinformation m.m.) förbehåller vi oss rätten att korrigera felet i efterhand. Om du inte är nöjd med vår korrigering har du självfallet rätt att avboka din beställning. Raketen förbehåller oss också rätten att avbryta din beställning, samt att inte upprätthålla våra kundgarantier till följd av force majeure. Detta gäller om det inte är möjligt att uppfylla villkoren i avtalet. Detta kan bero på extraordinära omständigheter och händelser som Raketen inte kunde ha förutsett som extraordinära naturhändelser, pandemier, krig, brand, strejk.

Avtal och beställning – Bredband

Beställning av Raketen abonnemang sker via Webbplatsen eller via Stadsnätets webbsida och samband med detta accepterar du Villkoren. Vid beställning på Webbplatsen eller via Stadsnätets webbsida så innebär det att du som kund har betalningsskyldighet. Vid beställning skickar Raketen en orderbekräftelse till Kunden och ett avtal mellan Kunden och Raketen har därmed ingåtts. Raketen priser är angivna i svenska kronor (SEK) och inkluderar gällande moms. Priserna redovisas både innan beställningen och i orderbekräftelsen. Vid uppenbara felaktigheter på Webbplatsen (t.ex. fel pris, produktinformation m.m.) förbehåller vi oss rätten att korrigera felet i efterhand. Om du inte är nöjd med vår korrigering har du självfallet rätt att avboka din beställning. Raketen förbehåller oss också rätten att avbryta din beställning, samt att inte upprätthålla våra kundgarantier till följd av force majeure. Detta gäller om det inte är möjligt att uppfylla villkoren i avtalet. Detta kan bero på extraordinära omständigheter och händelser som Raketen inte kunde ha förutsett som extraordinära naturhändelser, pandemier, krig, brand, strejk.

Betalningar

När du handlar på Webbplatsen är det Klarna AB som hanterar betalningen. Vid frågor om betalning kan du kontakta Raketen kundtjänst på info@raketen.se

Betalning med Payson. Betalning sker enkelt och tryggt med Payson. Du behöver inte ha ett konto hos Payson sedan tidigare för att kunna betala. Slutför köpet direkt med VISA, MasterCard samt de svenska bankerna Swedbank, SEB, Nordea, Danske Bank, Handelsbanken, Länsförsäkringar, Skandiabanken och Sparbanken Syd. Du kan också välja att betala i efterhand på faktura eller att delbetala över 3-24 månader. Uppläggningsavgift vid räntefria delbetalningar 3-12månader, 3månader 95kr, 6månader 195kr, 12månader 295kr. Vid 24månader är uppläggningsavgiften 295kr samt 9,95% i ränta. Aviavgift på 29kr per faktura tillkommer. Payson håller höga säkerhetskrav och för alla kortbetalningar används 3D-secure teknik. Flera miljoner personer har använt Payson som är en välkänd betallosning på internet sedan 2004. Läs mer här: www.payson.se

Leverans och transport

Leverans sker normalt inom 5 dagar (vardagar) från att beställning bekräftats. I de fall en vara inte finns i lager utan måste beställas från leverantör kan leveranstiden vara något längre. Information om leveranstid finns angivet vid beställning. Raketen levererar endast produkter till adresser inom Sverige. Fri frakt på beställningar över 1000kr, om beställningen understiger 1000kr så tillkommer en fraktavgift på 99kr, vilket i sådana fall framgår i kassan.

Kunden är skyldig att lösa ut, hämta ut sin leverans enligt de anvisningar som lämnas av Raketen eller av fraktbolaget. Beroende på Kundens val av leveransalternativ får Kunden en avisering som visar var och när paketet ska hämtas eller tas emot. För paket som ej löses ut, hämtas ut eller tas emot har Raketen rätt att ta ut en avgift på 250 kronor för Raketen merkostnader såsom returfrakten. Att inte lösa ut försändelsen är alltså inte ett sätt att utnyttja ångerrätt.

Produktinformation

Raketen reserverar sig för eventuella bild och skrivfel på Webbplatsen, i annonsering och annat marknadsföringsmaterial, exempelvis fel i teknisk specifikation, produktbeskrivning samt felaktiga priser. Vid uppenbara felaktigheter på Webbplatsen (t.ex. fel pris, produktinformation m.m.) förbehåller vi oss rätten att korrigera felet i efterhand. Raketen har rätt att löpande göra förbättringar, produktändringar, uppdatera informationen samt att korrigera eventuella fel på Webbplatsen. Om Kunden inte är nöjd med vår korrigerings har Kunden självfallet rätt att avboka din beställning.

Webbplatsen är skyddad genom bland annat marknadsrättsliga och materialrättsliga lagar. Detta innebär att vårt varumärke, andra varumärken, bolagsnamn, bilder, produktnamn, och layout, grafik, design, samt information om Raketen tjänster,

produkter, och annat innehåll inte får användas eller kopieras utan skriftligt medgivande från Raketen.

Ångerrätt

Ångerrätt innebär att Kunden som konsument har rätt att ångra sitt köp genom att meddela oss detta inom 14 dagar från det att Kunden tagit emot den beställda produkten (ångerfristen). Vid distanshandel har Kunden som konsument alltid rätt att inom 14 dagar ångra sitt köp enligt gällande konsumenträttslagstiftning.

Om Kunden vill ångra sitt köp ska Kunden skriftligen meddela Raketen detta innan ångerfristen har löpt ut. Kunden ska i ett sådant meddelande ange sitt namn, e-postadress och ordernummer och vilka produkter Kunden ångrar om beställningen innehåller flera produkter.

Vid köp via Webbplatsen har Kunden rätt att öppna förpackningen och undersöka produkten. Om produkten hanteras i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion har Raketen rätt att neka en retur eller göra ett avdrag för värdeminskning på det belopp som ska återbetalas. Produktens originalkartong inkl. innehåll som var med vid leverans måste bifogas och på samma sätt som vid leverans till Kunden. Vid utövande av ångerrätten ska produkten skickas till Folkalarm inom 14 dagar räknat från det datum Kunden meddelade Raketen. Produkten ska skickas till Raketen Bredlarm AB, Kundretur, Kajvägen 10, 872 36 Kramfors. När Kunden ångrar sitt köp betalar Kunden själv kostnaden för returfrakten till Raketen. Returen ska skickas direkt till Raketen angivna adress och inte via ombud, returer skickade till ombud kommer inte hämtas ut och går i retur till avsändare. Kunden ansvarar för produktens skick efter det att Kunden har tagit emot produkten samt under returfrakten. Om ångerrätten avser endast en del av en order betalar Raketen inte tillbaka avgift för betalsätt och fraktkostnader.

Öppet köp

Raketen lämnar 30 dagars öppet köp. För att en produkt ska kunna returneras via Öppet Köp ska produkten återlämnas i obruten originalförpackning och vara i samma skick som vid inköpstillfället.

Kundservice och Felanmälan

Här är den redigerade texten:

Raketen kundtjänst öppettider och tillgänglighet finns angivet på Webbplatsen.

Kundtjänsten svarar på frågor och avhjälper fel på Raketen produkter och tjänster.

Ingen support lämnas på kundens kringutrustning som datorutrustning, programvara eller annat som inte tillhandahållits från Raketen. Felanmälan av produkt eller tjänst från Raketen ska ske via telefon eller e-post. Om felet ligger hos Raketen så kommer felet att avhjälpas inom skälig tid från kundens felanmälan. Avbrott eller driftstörningar i Raketen tjänster kan ske vid uppdateringar hos Raketen eller berörd leverantör / partner till Raketen eller vid händelser som är utanför Raketen kontroll.

Garantivillkor

Raketen lämnar i regel ett 1 års garanti på de flesta produkter i vårt sortiment från och med produktens ursprungliga inköpsdatum. I de fall tillverkaren lämnar en längre garanti, erbjuds du samma garantilängd. Förbrukningsvaror samt tillbehör som t ex laddare och batterier kan vara kortare än ett år enligt tillverkarens garantivillkor gällande för förbrukningsvaror.

Garantin gäller funktionsfel som uppkommer under garantitiden. Garantin gäller inte fel som Kunden själv har orsakat vid felaktig användning, slitage eller fel som förändring av produktens funktion.

Innan en garantireparation eller ett garantiutbyte kan godkännas behöver vi eller någon av våra leverantörer undersöka produkten. För att åberopa garantin måste ett inköpsbevis som kvitto eller följesedel medfölja reklamationen. Garantin omfattar inte kostnader för reparationer vid annan verkstad, såvida inte annat avtalats i förväg med Raketen. I det fall produkten inte omfattas av ett garantifel, utan ett så kallat handhavandefel, har vi eller serviceverkstaden rätt att debitera dig för undersökningskostnaden. Fraktkostnader och hanteringsavgifter tillkommer i dessa fall.

Reklamationsrätt

Vid beställning via Webbplatsen har Kunden alltid tre års reklamationsrätt från den dag Kunden mottar produkten. Kunden ska undersöka produkterna när de tas emot och eventuella skador på emballaget ska anmälas direkt till speditören eller utlämningsstället. Kund som önskar göra en reklamation gällande fel i produkten ska så snart som möjligt efter att felet upptäcktes kontakta Raketen. För att reklamationen ska vara giltig måste den göras inom skälig tid efter det att Kunden märkt eller borde ha märkt felet. En reklamation som görs inom två månader från det att felet upptäcktes anses alltid vara gjord inom skälig tid.

Kunden kan reklamera en felaktig produkt genom att returnera produkten till Raketen Bredlarm AB, Kundretur, Erstagatan 6, 852 43 Sundsvall. Detta gör att vi snabbare kan hantera returen och göra en eventuell återbetalning. Kunden ansvarar för produktens skick efter det att Kunden har tagit emot produkten samt under returfrakten. Produkten skickas i sin originalförpackning och emballeras väl i ett yttre emballage med spårbar försändelse. Raketen löser inte ut produkter som returneras mot postförskott eller efterkrav.

När Raketen har tagit emot den reklamerade produkten och konstaterat att reklamationen är giltig kommer Raketen att kompensera Kunden i enlighet med gällande lagstiftning. Det innebär att felet kommer att avhjälpas eller en ny produkt kommer att skickas. Raketen har rätt att neka reklamationen om det visar sig att produkten inte är felaktig enligt gällande lagstiftning och att Raketen i sådant fall inte betalar tillbaka eventuella utlägg för returfrakten.

Om reklamationen inte är giltig i enlighet med gällande lag och därför inte godtas, har Raketen eller serviceverkstaden rätt att debitera dig för undersökningskostnaden. Fraktkostnader och hanteringsavgifter tillkommer i dessa fall.

Returnera produkt

Retur för Öppet köp eller Ångerrätt står Kunden för returfrakten. Kunden ansvarar för produktens skick från det att Kunden har tagit emot produkten, under returfrakten och tills produkten är åter hos Raketen. Returen ska skickas direkt till Raketen Bredlarm AB, Kundretur, Erstagatan 6, 852 43 Sundsvall och inte via ombud, returer skickade till ombud kommer inte hämtas ut och går i retur till avsändare.

Avtalstid abonnemang – Hemlarm

Avtalet gäller i 24 eller 36 månader räknat från leverans. Vid beställning av ett Raketen abonnemang på 24 månader tillkommer 199kr i startavgift, vid tecknande av abonnemang på 36 månader utgår ingen startavgift. Om avtalet inte sägs upp senast tre månader före avtalstidens utgång förlängs avtalet automatiskt tills vidare med tre månaders löpande uppsägningstid. Uppsägning av avtalet ska ske innan den sista innevarande månad med avslut till den sista månaden efter. Uppsägning ska ske skriftligen till Raketen genom brev eller e-post.

Avtalstid abonnemang – Bredband

Avtalet gäller i normala fall med ingen bindningstid men kan under vissa kampanjer finnas med bindningstid räknat från beställningen. Bindningstiden anges då vid beställning via Webbplatsen eller Stadsnätets webbsida. Startavgift kan i vissa Stadsnät tillkomma som en engångskostnad som då anges i villkoren vid beställning. Avtalet är löpande med en månads uppsägningstid. Uppsägning av avtalet ska ske innan den sista innevarande månad med avslut till den sista månaden efter. Uppsägning ska ske skriftligen till Raketen genom brev eller e-post.

Ansvar

Kunden har inte rätt till ersättning för skada som denne lider genom att varan är felaktig om Raketen kan visa att underlåtenhet att avlämna felfri vara beror på ett hinder utanför Raketen kontroll och som Raketen skäligen inte kunde förväntas räkna med vid köpet och vars följder skäligen inte kunde ha undvikits eller övervunnits av Raketen. Kunden ska vidare vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummas den skyldigheten får Kunden bära motsvarande del av förlusten.

Vad gäller produktansvar på grund av säkerhetsbrist gäller det som följer av produktansvarslagen (1992:18).

Larmdekal

Raketen larmdekal ska sättas upp vid det larmade området. Dekalerna tillhör Raketen och ska plockas ner vid avtalets upphörande. På Raketen begäran skall dekalerna återlämnas.

Väktartjänst

Vi erbjuder väktartjänst i vårt larmabonnemang på dom platser där vi täckning via vår partner Avarn Security. Vid skarpt larm så ingår kostnadsfritt väktarutryckning med 30minuter, tid över detta debiteras med 1000kr per påbörjad period av 30minuter. Kostnaden debiteras av Raketen till Kunden. Vid falskt larm kan Kunden direkt återkalla larmet mot larmcentralen och ingen väktarutryckning sker, vid ej återkallade falska larm debiteras kunden.

Personuppgifter

Raketen är personuppgiftsansvarig för behandlingen av de personuppgifter som Kunden lämnar i samband med beställningen till Raketen för att hantera Kunden köp och kunna skicka erbjudanden till Kunden. Kunden bekräftar att de personuppgifter som Kunden lämnar i samband med beställningen är korrekta och fullständigt ifyllda och ansvarar för sådana uppgifter som är felaktiga. Raketen tillser alltid att all behandling av Kunden personuppgifter sker på ett säkert sätt och enligt tillämplig lagstiftning. Information om hur Raketen behandlar Kundens personuppgifter finns i Raketen integritetspolicy.

Ändring av Villkoren

Raketen har rätt att göra ändringar i dessa Villkor när som helst i tiden. Alla ändringar av dessa Villkor kommer att publiceras på Webbplatsen. Ändringar gäller från det att Kunden har accepterat Villkoren (i samband med ett nytt köp eller vid besök på Webbplatsen), alternativt 30 dagar efter att Raketen har informerat Kunden om ändringarna.

Tvist

Vid försäljning till konsument tillämpar Raketen dom lagar och regler som gäller vid distansförsäljningsavtal. Läs mer på Konsumentverkets

sida <http://www.konsumentverket.se>

Den som är konsument kan kontakta sin kommuns konsumentvägledning eller Konsumentverket för rådgivning och information. Vid en eventuell tvist hos Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) följer vi alltid den rekommendation som ges av ARN.

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174

101 23 Stockholm

www.arn.se

Tillämplig lag

Dessa villkor ska tolkas i enlighet med svensk lag och, utan hinder av vad som anges under stycket nedan, avgöras i Sverige av allmän domstol.

Villkoren fastställdes av Raketen Bredlarm AB den 2023-07-01