

# Köpvillkor Tibber Store

## 1. Allmänt

Tillsammans med din beställning, som bekräftats genom en orderbekräftelse, utgör dessa köpvillkor, inklusive tillkommande villkor vid köp av särskilda produkter med installation (se punkt 3 nedan), gemensamt avtalet för ditt köp.

För att handla på [Tibber Store](#) måste du vara minst 18 år.

Dessa köpvillkor gäller endast för konsumentköp och omfattar inte köp i näringsverksamhet eller vidareförsäljning.

## 2. Parter

Köparen är den person som är angiven som köpare i beställningen, här efter "du", "dig", "din" eller "ditt". Säljaren är Tibber AB, 559047-8532, Vattugatan 17, 111 52 Stockholm, här efter "säljaren", "vi", "oss".

## 3. Din beställning

Efter att vi har mottagit din beställning bekräftar vi den och skickar automatiskt en orderbekräftelse till dig i e-post till den e-postadress du har angivit. Det är viktigt att du noggrant läser igenom orderbekräftelsen när du får den och kontrollerar att den stämmer överens med din beställning.

Om en eller flera av dina beställda produkter är slutsålda förbehåller vi oss rätten att annullera hela eller delar av din beställning. I sådana fall informerar vi dig och erbjuder, om möjligt, en alternativ produkt. Du har alltid rätt att avstå från det nya erbjudandet och istället välja att annullera din beställning helt.

Vi förbehåller oss rätten att korrigera eventuella skriv- eller räknefel i vår webbshop och/eller i annonser som avser produktens försäljningspris eller egenskaper. Om ett väsentligt fel upptäcks har vi rätt att ändra eller avvisa beställningen, även om du redan har mottagit en orderbekräftelse. I sådana fall kommer vi att informera dig om förändringen och erbjuda möjlighet att antingen bekräfta din beställning till det korrigerade priset eller annullera köpet.

Vi förbehåller oss rätten att avbryta din beställning, samt inte upprätthålla våra kundgarantier till följd av force majeure; detta gäller i det fall vi inte kan uppfylla villkoren i avtalet, till exempel till följd av extraordinära omständigheter och händelser som vi inte kunde ha förutsett som krig, naturkatastrof, brand, strejk och pandemi. Vi förbehåller oss också rätten att annullera beställningar som är avsedda för vidareförsäljning eller liknande affärsverksamhet.

Om du vill ändra i din beställning kan du göra det fram till dess att produkterna är skickade från vårt lager. Därefter måste du använda ångerrätten.

### Installationstjänster

Vid köp av produkter som inkluderar installation använder vi oss av auktoriserade installationspartners. När du köper en produkt med installation godkänner du även de tillkommande villkor som gäller för installationen. Dessa villkor presenteras i samband med beställningen.

- Vid köp av laddbox tillsammans med installation gäller villkoret [här](#).
- Vid köp av luftvärmepump tillsammans med installation gäller villkoret [här](#).
- Vid köp av batteri tillsammans med installation gäller villkoret [här](#).

Ovanstående villkor gäller för köp av nya produkter med nyinstallation. Vid köp av produkter som är avsedda för att utöka ett redan installerat system gäller dessutom särskilda produktvillkor. Dessa presenteras i samband med beställningen och utgör en del av avtalet. Vid eventuell motstridighet mellan produktvillkoren och installationsvillkoret har produktvillkoren företräde.

Vid köp av produkt med installation ansvarar du för att fastigheten du avser installera produkten på har tillräckliga förutsättningar (inklusive installerade elsystem och dess kapacitet). Eventuella merkostnader för att anpassa fastigheten inför installationen bärs av kunden. Kontakta oss eller auktoriserad installatör innan ditt köp om du är osäker.

## **4. Priser och betalning**

### **4.1 Priser**

Vid beställning gäller de priser som anges på webbplatsen vid tidpunkten för beställningen. Samtliga priser anges i svenska kronor och är inklusive moms. Om inte annat anges på produktsidan tillkommer avgifter för frakt och betalning, vilka specificeras separat. För produkter där installation ingår täcker priset en standardinstallation. Omfattningen av vad som ingår i en standardinstallation, samt eventuella tillval, specificeras närmare på webbplatsen eller i tillämpliga leverans- och installationsvillkor. För arbete som överstiger omfattningen av en standardinstallation kan extra avgifter tillkomma.

För produkter som berättigar statligt bidrag, t ex Grön Teknik-bidrag, anges priser både utan och med sådant bidrag. Pris med sådant bidrag är under förutsättning att köparen är berättigad motsvarande bidrag och vad priset baseras på framgår av din beställning. Köparen ansvarar för att vara berättigad angivet bidrag och Tibber har rätt att i efterhand debitera motsvarande belopp om bidraget inte beviljas.

### **4.2 Betalning**

Vi använder etablerade betaltjänstleverantörer för att hantera betalningar i Tibber Store. Tillgängliga betalningsmetoder framgår i kassan.

Om du väljer att betala med ett betelsätt som innebär att ett kreditavtal upprättas direkt mellan dig och kreditgivaren ber vi dig att notera att vi inte är part i detta avtal, och eventuella villkor och krav regleras direkt av kreditgivaren.

I de fall köp sker på annat sätt än genom vår webbshop (exempelvis i samband med tecknande av elavtal med Tibber) kan betalning ske direkt till Tibber. Villkor för sådan betalning framgår av din beställning. I det fall betalningsmetoden innebär kredit, till exempel faktura, har Tibber rätt att utföra sedvanlig kreditprövning.

Vid köp av produkter som inkluderar installation kan särskilda betalningsvillkor gälla. I sådana fall tillämpas de betalningsvillkor som framgår av tillämpliga tilläggsvillkor.

### **4.3 Bonus och betalning**

#### **Användning av bonus**

Om du har erhållit bonus från oss kan sådan bonus användas som betalning vid köp i vår webbshop. Bonusen fungerar som ett värdebevis och kan dras av från det totala beloppet vid betalning. Bonusen kan inte lösas in mot kontanter.

Om din bonus inte täcker hela köpesumman har du möjlighet att kombinera bonusen med andra betalningsmetoder, såsom faktura, kortbetalning eller banköverföring. I sådana fall dras bonusbeloppet av först, och den återstående summan betalas enligt vald betalningsmetod.

## **Återbetalning vid nyttjande av ångerrätt eller vid reklamation**

Vid retur av (delar av) en order som delvis eller helt betalats med bonus kommer återbetalningen att ske enligt följande:

- I första hand återbetalas använt bonusbelopp i form av ny bonus (med bibehållen ursprunglig giltighetstid).
- Eventuell resterande betalning som skett med andra betalningsmetoder återbetalas till samma betalningsmetod som användes vid köpet.

## **5. Leverans och försening**

Vi strävar efter att leverera beställda produkter så snart som möjligt. Tillgängliga leveranssätt (inklusive distributör) framgår i kassan och väljs av dig i samband med att du skickar din beställning. Vald distributörs villkor för frakt gäller.

De leveranstider som anges på vår webbplats är vägledande och kan komma att variera beroende på produktens tillgänglighet och andra omständigheter. Om leveranstiden av någon anledning väsentligen avviker från den vägledande informationen på hemsidan, kommer vi att informera dig så snart som möjligt.

Om din beställning innehåller flera produkter kan dessa levereras i separata försändelser. Du kommer att få avisering för varje enskild leverans.

### **Särskilda leveransvillkor**

Vid köp av produkter som inkluderar installation kan tillämpliga tilläggsvillkor innehålla särskilda leveransvillkor.

## **6. Reklamation och ansvar**

### **6.1 Reklamation**

Efter att du har tagit emot produkterna rekommenderar vi att du så snart som möjligt undersöker om leveransen motsvarar orderbekräftelsen, om produkterna har blivit skadade under transporten eller om produkterna annars har fel eller brister.

Om produkterna du har fått levererade från oss har fel eller brister kan du ha rätt att i enlighet med gällande konsumentlagstiftning, få felet åtgärdat, kräva ny leverans, få prisavdrag eller ersättning, eller häva köpet. I fall när vi inte kan lösa det eventuella problemet kan vi i överenskommelse med dig hänvisa till supporten hos tillverkaren av produkten för djupare felsökning.

Om du noterar fel eller brist i produkten ska du meddela oss och du måste göra det inom rimlig tid efter det att du upptäckte, eller borde ha upptäckt felet eller bristen. Som rimlig tid räknas dock alltid minst två månader. När vi har mottagit din reklamation kommer vi att kontakta dig för att bedöma ärendet och, i samråd med dig, fastställa en lämplig lösning utifrån omständigheterna. Om vi inte kan lösa problemet direkt kan vi, efter överenskommelse med dig, hänvisa dig till tillverkaren för vidare assistans.

Rätten att reklamera gäller i tre år från det att du tar emot produkten.

### **6.2 Ansvar**

Tibber ansvarar endast för skada som är en förutsebar följd av ett avtalsbrott som kan tillskrivas Tibber, med beaktande av tvingande konsumentlagstiftning. Tibber ansvarar inte för indirekta skador till följd av fel eller brister i produkten.

### **Egenhändiga åtgärder**

Om du på eget initiativ vidtar åtgärder för att avhjälpa ett fel utan föregående överenskommelse med Tibber, är Tibber inte skyldig att ersätta kostnaderna för sådana åtgärder, såvida vi inte har underlåtit att avhjälpa felet inom skälig tid efter att ha blivit underrättade. Sådana åtgärder kan även påverka eventuell garanti.

### **6.3 Garanti**

För produkterna gäller de rättigheter som följer av konsumentköplagen. Eventuella garantier lämnas av tillverkaren eller Tibber och framgår av produktinformationen.

### **6.4 Produkter som kräver elinstallation**

Vissa produkter (t.ex. laddboxar, värmepumpar och hembatterier) som säljs i Tibber Store kräver enligt lag, tekniska standarder eller tillverkarens instruktioner att installation utförs av behörig elektriker eller certifierad installatör.

Om en sådan produkt installeras av någon som inte uppfyller dessa krav, eller i strid med tillämpliga lagar, föreskrifter, standarder eller installationsanvisningar, ansvarar Tibber inte för fel, skador eller funktionsbrister i den mån dessa beror på felaktig installation. I sådana fall gäller inte heller garanti eller rätt till påföljder enligt tillämplig konsumentlagstiftning i den utsträckning felet orsakats av den felaktiga installationen. Tibber är inte heller skyldigt att acceptera retur, reparation eller omleverans om felet helt eller delvis beror på sådan installation.

Denna begränsning påverkar inte dina tvingande rättigheter enligt lag i de fall felet inte har samband med installationen.

Du ansvarar för att installation sker i enlighet med gällande krav.

## **7. Ångerrätt**

### **7.1 Hur du utövar din ångerrätt**

Enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har du rätt att ångra ditt köp. Ångerrätten förutsätter att du senast inom 14 dagar efter att du har tagit emot leveransen klart och tydligt meddelar oss att du vill använda ångerrätten. Enklast är att du kontaktar oss via chatten i vår app/på vår hemsida eller via e-post. Du kan också skriva till oss eller skicka oss vårt standardformulär ([här](#)). Ångerrätten gäller oavsett om du har köpt produkten till ordinarie eller rabatterat pris, eller använt en bonus vid ditt köp.

### **7.2 Konsekvenser av utövande av ångerrätten**

Ångerrätten gäller även om du har öppnat förpackningen; viktigt är att du tänker på att bryta förpackningen med minsta möjliga skada. Har produkten blivit skadad, eller inte längre är i komplett skick, och sådan skada är på grund av din hantering av produkten eller att du hanterat produkten i större omfattning än nödvändigt, har vi rätt till ersättning för sådan värdeminskning.

Vid köp av produkter som inkluderar installation gäller de villkor som anges i det tillämpliga installationsavtalet.

Om du har knutit produkten till ett personligt användarkonto måste du avregistrera produkten från kontot innan du returnerar den till oss, det gör du vanligtvis genom att kontakta producenten av produkten. I det fall produkten som ångras fortfarande är knuten till ett konto när den returneras till oss, är produkten att anse som obrukbar och vi har rätt ersättning för kostnader förknippade med att återställa produkten till brukbart skick.

Om du ångrar köpet står du för returfrakten av produkten. Ångrade produkter ska returneras till oss inom rimlig tid, senast två veckor från det att du meddelade oss att du utövar ångerrätten.

### **7.3 Retur**

Vår [retursedel](#) ska bifogas returen. Vi återbetalar hela köpeskillingen inklusive porto för försändelsen, expeditionsavgift, tullavgifter, postförskott etc. så snart vi har fått varan i retur, eller ett kvitto på att varan sänts tillbaka.

Du skickar din retur till: Tibber c/o Storex, John Buyans väg 5 418 78 Göteborg, om inte annat anges i samband med returregistreringen eller i de returinstruktioner du får från oss.

#### **Produkter som inkluderar installation**

För produkter där installation ingår i avtalet kan särskilda villkor gälla för returprocessen i enlighet med de tillämpliga tilläggsvillkoren för installationen (se punkt 3 ovan). Om så krävs enligt sådana villkor eller på grund av produktens beskaffenhet (t.ex. batterier) måste du kontakta Tibber för att inleda returprocessen.

### **8. Personuppgifter**

Vid köp från oss kommer vi att behandla dina personuppgifter. Du hittar vår fullständiga information om hur vi behandlar personuppgifter här.

### **9. Tvister**

Om en tvist uppstår mellan parterna ska denna i första hand försöka lösas genom förhandling och dialog mellan parterna. Om en överenskommelse inte kan nås, kan tvisten slutligen avgöras av allmän domstol. Som konsument har du även rätt att vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) för prövning av tvisten.

Alla tvister ska lösas enligt svensk rätt, oavsett var beställningen har gjorts eller leveransen har skett.

---

Detta köpvillkor gäller från 2026-05-19

Version: 2026:1