

# ALLMÄNNA VILLKOR NK.SE

## 1. Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor ("**Villkor/en**") beskriver vad som gäller när du använder och/eller gör ett köp på nk.se.

1.2 AB Nordiska Kompaniet (organisationsnummer 556008-6281) ("**NK**" eller "**vi**") tillhandahåller e-handel på webbplatsen nk.se. På nk.se har ett antal företag erbjudits möjlighet att marknadsföra och sälja sina varor (gemensamt "**Avdelningarna**" eller enskilt "**Avdelning**"). När du som kund ("**du/dig**") gör en beställning på nk.se ingår du ett avtal med Avdelningen, som säljer de av dig valda varorna. NK:s roll är endast att bland annat tillhandahålla nk.se och samordna kundservice och logistik på uppdrag av respektive Avdelning. Det innebär att inget separat avtal ingås mellan dig och NK, varken vad gäller köpet eller någon annan tjänst så som frakt. Även om NK är en gemensam kontaktyta för exempelvis kundtjänst är det därför respektive Avdelning som är till fullt ansvarigt gentemot dig i förhållande till ditt köp. Eftersom olika Avdelningar erbjuder olika varor kan det innebära att du ingår avtal med flera Avdelningar inom ramen för samma beställning om du beställer fler än en vara. Vilken Avdelning eller vilka Avdelningar som du ingår avtal med framgår av respektive Avdelnings produktsida och specificeras innan du godkänner din beställning. Oavsett vilken Avdelning avtalet ingås med gäller dessa Villkor för din beställning.

## 2. Avtalets och dess ingående

2.1 Efter att du har placerat de varor du önskar köpa i din varukorg har du möjlighet att gå vidare med din beställning. I detta orderflöde har du möjlighet att bland annat välja leveranssätt och betalningsmedel. I det sista steget i orderflödet kommer du att få se en sammanfattning av din beställning och det totala belopp som du ska erlægga. Detta kan du därefter bekräfta genom att klicka på "Slutför köp". När du har klickat på "Slutför köp" har en för dig bindande beställning (anbud) uppkommit innebärande att du åtar dig att köpa valda varor.

2.2 När NK har mottagit din beställning kommer NK för respektive Avdelnings räkning att bekräfta mottagandet av din beställning genom att skicka en beställningsbekräftelse till den e-postadress som du har angivit. Detta innebär inte att något bindande avtal har slutits. Ett bindande avtal uppkommer först när din beställning lämnar lagret och du mottar en leveransbekräftelse som ska anses utgöra en accept av din beställning. NK och Avdelningarna reserverar sig för slutförsäljning innan leveransbekräftelsen har skickats ut och har rätt att annullera delar av eller hela din beställning om varan hinner sälja slut innan den lämnar lagret. Vi kommer i sådant fall att informera dig om att vi har annullerat varan från din beställning.

2.3 Genom att vara eller bli NK Nyckelkund är det möjligt att göra din beställning i inloggat läge. Detta möjliggör bland annat samlande av bonuspoäng i NK:s lojalitetsprogram och

möjlighet att få en översikt över dina beställningar. Om du inte är eller önskar bli NK Nyckelkund är det möjligt att göra din beställning utan att vara inloggad på nk.se.

2.4 Samtliga avtal på nk.se ingås på svenska.

2.5 När du gör en beställning på nk.se anses du även bekräfta att du är 18 år eller äldre. Enligt svensk lag accepterar inte NK kreditköp till personer under 18 år. NK förbehåller sig rätten att i enskilda fall neka eller ändra din beställning (exempelvis om du uppgivit felaktiga personuppgifter och/eller har betalningsanmärkningar).

### **3. Produktinformation**

3.1 För varje vara finns en så kallad produktsida med information om bland annat varans egenskaper, dess pris, samt vilket Avdelning som säljer den. Vi reserverar oss för eventuella bild- och skrivfel på nk.se. Vi har rätt att korrigera sådana eventuella fel och att uppdatera eller ändra informationen på nk.se. Om ett felaktigt pris har angetts för en vara som du har beställt kommer vi att underrätta dig och invänta ditt godkännande av det ändrade priset innan vi skickar din beställning.

3.2 Bilder på nk.se ska endast ses som illustrationer och vi garanterar inte att bilderna återger varornas exakta utseende eller funktioner. Viss färgskillnad kan förekomma beroende på upplösning, fotokvalitet och bildskärm.

3.3 Att en viss vara tillhandahålls via nk.se vid en viss tidpunkt innebär inte en garanti för att denna vara alltid kommer finnas tillgänglig. Vi förbehåller oss därför rätten att när som helst sluta hålla en viss vara tillgänglig på nk.se.

### **4. Priser och avgifter**

När du gör en beställning på nk.se gäller de priser som anges på nk.se. Samtliga priser på nk.se anges i svenska kronor (SEK) och inkluderar mervärdesskatt (moms). Priserna inkluderar dock inte i samtliga fall leveranskostnader, som anges separat. Mer information om leveranskostnader finner du i avsnitt 6.

### **5. Betalningsvillkor och betalningsmedel**

5.1 Du kan betala på de sätt som anges på nk.se. För närvarande erbjuds följande betalningsalternativ:

#### *Kortbetalning*

Du kan välja att betala dina varor med giltigt betalkort (VISA, American Express eller Mastercard) genom att ange dina betalningsuppgifter när du gör en beställning. När du väljer kortbetalning reserveras aktuellt belopp direkt på ditt kort när du godkänner ditt köp.

#### *NK Presentkort*

Du kan välja att betala hela eller delar av din beställning med NK Presentkort. Läs mer om NK Presentkort genom att klicka [här](#).

### *Klarna Faktura*

Du kan välja att betala med faktura via Klarna Bank AB (“**Klarna**”).

Klarna hanterar alla fakturafrågor och betalning görs direkt till Klarna. Klarna kommer att skicka en betalningsinstruktion till dig där du ska betala direkt via deras tjänst. För kontaktuppgifter och ytterligare information om Klarna och Klarnas fullständiga villkor, vänligen klicka [här](#). Via Klarna erbjuder vi nedan fakturaalternativ. Fullständiga villkor och tillgängliga betalningsalternativ är också tillgängliga via [nk.se kassa](#).

*Betala inom 14 dagar* innebär att vi erbjuder dig möjligheten att betala fjorton (14) dagar från dess att vi har skickat varorna. För fullständiga villkor klicka [här](#).

*Betala i slutet av nästa månad* innebär att du kan betala fakturan i slutet av nästa månad. Uppläggningsavgift tillkommer. För fullständiga villkor klicka [här](#).

*Månadsfaktura* är en pågående tjänst som tillhandahålls av Klarna och som samlar alla aktivt valda fakturaköp som du gör under en månad på en och samma faktura. Avgift tillkommer för varje månadsfaktura. För fullständiga villkor klicka [här](#).

5.2 NK förbehåller sig rätten att inte alltid erbjuda alla betalsätt samt att ändra betalsätt om det som du har valt av någon anledning inte fungerar vid tillfället för köpet eller om du inte godkänns för valt betalsätt.

## **6. Leverans och transport**

6.1 Du har möjlighet att välja hur du önskar att leveransen ska ske. För närvarande erbjuds följande leveransalternativ, vänligen klicka [här](#).

6.2 Ambitionen är att samtliga beställningar ska levereras inom den angivna normala leveranstiden. Tyvärr är detta inte alltid möjligt och avvikelser kan ibland förekomma. Du kommer att få en leveransbekräftelse till din angivna e-post när din beställning lämnar NK eller när den kan hämtas i varuhuset. Vid eventuella avvikelser kontaktar vi dig via e-post eller per sms.

6.3 Om beställningen inte är dig tillhanda inom angiven leveranstid kommer vi i första hand att åta oss att inom tio (10) dagar, beräknat från angivet leveransdatum, skicka en ny vara (ersättningsvara). Om det inte är möjligt att skicka en ersättningsvara har du som kund efter trettio (30) dagar rätt att häva ditt köp. Om vi har skickat en ersättningsvara med anledning av försenad eller utebliven leverans, och du trots erhållandet av densamma väljer att hämta ut den ursprungliga varan, har vi rätt att debitera dig för båda varorna.

6.4 Beställningar som genomförs på en helgdag eller annan röd dag, skickas tidigast nästkommande vardag.

6.5 Leverans sker endast till adresser i Sverige.

6.6 Vid leverans till utlämningsställe levereras paketet till ditt valda utlämningsställe. Har du istället valt att hämta ditt paket i varuhuset ska du hämta din beställning på anvisad plats i det fysiska varuhuset. Du får en avisering när ditt paket finns att hämta. Aviseringen kan ske via e-post, vanlig post eller per sms om du har lämnat ditt mobilnummer vid beställningstillfället.

6.7 Om du i samma beställning har beställt flera varor och någon av varorna inte kan levereras i samband med övriga varor kommer vi stryka den otillgängliga varan från din beställning och kontakta dig. Eventuell återbetalning av erlagt belopp hanteras enligt avsnitt 11. Om varan blir tillgänglig igen kommer denna åter bli tillgänglig på nk.se och du kan då lägga en ny beställning. Det finns tyvärr ingen möjlighet att begära delleverans av en beställning.

6.8 Paket som inte har hämtas ut inom fjorton (14) dagar efter avisering återsänds till NK:s logistikfunktion. Vi förbehåller oss rätten att debitera kostnaderna för frakt och hantering om paketet inte hämtas ut.

## **7. Kampanjerbjudanden**

NK och/eller Avdelningarna kan från tid till annan erbjuda kampanjer på nk.se som kan ha förmånligare villkor än vad som framgår av dessa Villkor, exempelvis rörande betalning eller förlängd ångerrätt. Dessa förmånligare villkor gäller så länge kampanjen är aktiv och för de specifika varor som omfattas av kampanjen (så länge lagret räcker). Avdelningen kan alltid återkalla en kampanj innan bindande avtal mellan dig och Avdelningen har ingåtts. När kampanjen upphör gäller dessa Villkor återigen för samtliga köp.

## **8. Villkor för NK Presentkort**

NK Presentkort utgör värdetillgodohavanden som erbjuds till försäljning. NK Presentkort kan endast användas för att köpa varor och kan inte användas för att köpa ytterligare presentkort. Om det totala beställningsvärdet överstiger presentkortets värde, kan du erlægga betalning av det överstigande värdet genom något av de betalningsalternativ som erbjuds enligt avsnitt 5.1.

För mer information om NK Presentkort, vänligen klicka [här](#).

## **9. Retur: ångerrätt och öppet köp**

### **9.1 Allmänt om returer**

9.1.1 Vid köp på nk.se har du alltid rätt att returnera beställda varor inom trettio (30) dagar, utan att ange något skäl. För att utnyttja din returrätt kan du välja något av följande alternativ:

a) Du kan fylla i returformuläret som medföljde i ditt paket och returnera varorna till oss. Använd gärna den förfrankerade adressetiketten. Anvisningar för hur du gör detta finns på följesedeln i din försändelse.

b) Väljer du att inte använda NK:s returformulär räcker det att du informerar oss, gärna via NK Kundservice, om ditt beslut att utnyttja returrätten innan returfristen löper ut genom att skicka ett klart och tydligt meddelande till oss. Du ska ange ditt namn, din adress och ditt beställningsnummer. Om du vill kan du använda den standardblankett för utövande av ångerrätt som Konsumentverket har tagit fram. Blanketten finns tillgänglig på Konsumentverkets webbsida eller genom att klicka [här](#).

c) Du kan även välja att returnera din beställning på anvisad plats i NK:s fysiska varuhus i Stockholm och Göteborg. Du behöver i sådant fall ta med dig de varor du önskar returnera, ditt kvitto och ditt beställningsnummer.

9.1.2 Alla våra försändelser innehåller en förfrankerad adressetikett som du kan använda när du returnerar varorna. Vid användning av den förfrankerade adressetiketten utgår ingen kostnad för returer.

9.1.3 Vänligen notera att det inte är möjligt att byta varor som är köpta på nk.se; varken i NK:s fysiska varuhus eller per post via NK Kundservice. Önskar du byta en vara kommer vi att göra en retur på ditt köp, varefter du kan göra ett nytt köp av önskad vara.

## **9.2 Ångerrätt (dag 1-14)**

9.2.1 När du utnyttjar din ångerrätt måste du utan oskäligt dröjsmål och senast inom fjorton (14) dagar från det datum då du informerade oss om din önskan att ångra din order enligt avsnitt 9.1.1 skicka tillbaka varorna eller returnera dem till oss i NK:s fysiska varuhus.

9.2.2 Du har rätt att undersöka varan för att se vad den har för egenskaper och funktion på sätt framgår av NK:s Returpolicy här. Om varan har använts eller hanterats i större utsträckning än vad som varit nödvändigt har vi rätt att dra av ett belopp motsvarande värdeminskningen.

9.2.3 Ångerrätten gäller inte varor som är förseglade av hälso- och hygienskäl, exempelvis underkläder eller kosmetika när förseglingen har brutits, eller varor som har tillverkats enligt dina anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel.

9.2.4 Ångerrätten gäller inte heller varor som är livsmedel eller andra dagligvaror för hushållet, exempelvis mat, dryck eller andra livsmedel med begränsad hållbarhet.

## **9.3. Öppet köp (dag 15-30)**

9.3.1. För att utnyttja din rätt till öppet köp måste du inom trettio (30) dagar från det att du mottog varan returnera varan till NK:s fysiska varuhus eller visa att varan har sänts tillbaka inom angiven tidsfrist, exempelvis genom uppvisande av inlämningskvitto.

9.3.2. Varan ska returneras i säljbart och väsentligen oförändrat skick, i sin originalförpackning och ha samtliga eventuella etiketter och märkningar kvar på sätt som framgår av NK:s Returpolicy [här](#). I annat fall har Avdelningen rätt att neka din retur.

## **10. Reklamation och garanti**

10.1. Om du anser att en vara är felaktig har du rätt att reklamera varan inom tre (3) år från det att du mottog varan. En förutsättning för att du ska få reklamera varan är dock att du inom skälig tid efter att du har upptäckt eller borde ha upptäckt felet meddelar NK Kundservice om felet. Reklamationer som görs inom två (2) månader från det att du har upptäckt felet anses alltid ha lämnats inom skälig tid.

10.2. Eventuella fel och defekter ska alltid reklameras till kundservice@nk.se eller på anvisad plats i NK:s fysiska varuhus. Väljer du att reklamera via NK Kundservice ska du i meddelandet ange: ditt namn, din e-postadress, ditt beställningsnummer och en beskrivning av felet.

10.3. När NK har mottagit ditt meddelande, och eventuella varor om så har begärts av NK, kommer NK att vidarebefordra ditt ärende till respektive Avdelning för hantering av ditt ärende.

10.4. När varan har returnerats och om reklamationen godkänts kommer Avdelningen i första hand att avhjälpa felet eller tillhandahålla en ny likvärdig vara (omleverans), i andra hand att ge dig ett prisavdrag och i sista hand att häva köpet och återbetala erlagt belopp till dig.

10.5. Vissa varor kan omfattas av en garantitid som överskrider den legala reklamationstiden. Om du köpt en vara med annan angiven garanti gäller alltid sådan garanti och garantitid istället för den tid som anges i avsnitt 10.1.

## **11. Återbetalning**

11.1. Återbetalningar sker enligt samma betalsätt som användes vid beställningstillfället. Återbetalning görs snarast möjligt, dock senast inom fjorton (14) dagar efter det att vi har mottagit ditt meddelande om utövande av ångerrätt. Vid retur eller reklamation sker återbetalning inom samma tidsram förutsatt att din retur eller reklamation har inkommit i tid och accepterats av Avdelningen. Om vi inte har tagit emot din retur eller om du på annat sätt inte har visat att varan returnerats kan vi dock invänta återbetalning till dess något av ovanstående har skett.

11.2. Om betalningen erlades via faktura kommer återbetalningen att göras till det konto som betalningen gjordes ifrån. Om betalning erlades via betalkort kommer återbetalningen göras till samma betalkort. Om betalning erlades med NK Presentkort eller NK Nyckelpoäng kommer återbetalningen att göras till det NK Presentkort som användes respektive NK Nyckelpoäng återförs till ditt NK Nyckelkund konto.

11.3. Andra metoder kan komma att användas för återbetalningen, under förutsättning att du godkänner en sådan ändring. Detta kommer inte att medföra några extrakostnader för dig.

11.4. I den mån du har hanterat varan i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa varans art, egenskaper och funktion, kan ett belopp motsvarande varans värdeminskning dras av från det belopp som ska återbetalas.

## **12. Länkar**

NK kan länka från nk.se till andra webbplatser som ligger utanför NK:s kontroll och vice versa. Även om NK försöker säkerställa att nk.se enbart länkar till webbplatser som delar NK:s personuppgifts- och säkerhetsföreskrifter enligt NK Integritetspolicy är NK inte ansvarigt för skydd eller sekretess av information eller personuppgifter som du tillhandahåller på andra webbplatser. Du bör iaktta försiktighet och läsa personuppgiftsföreskrifterna för den aktuella webbplatsen.

## **13. Ansvar**

Avdelningarnas (och NK:s) maximala ansvarsskyldighet gentemot dig för eventuella förluster eller skador som uppstår i samband med din beställning, orderläggning på nk.se eller ditt köp är begränsat till vad som följer av lag (exempelvis konsumentköplagen). Inget i dessa Villkor utesluter eller begränsar NK:s eller Avdelningarnas ansvar där det vore lagstridigt att begränsa eller utesluta sådant ansvar.

## **14. Force Majeure**

NK och Avdelningen ansvarar inte för dröjsmål orsakade av hinder som ligger utanför NKs eller Avdelningens kontroll, som NK eller Avdelningen skäligen inte hade kunnat ha räknat med, undvika eller övervinna såsom strejk, naturkatastrof, eldsvåda, blixtnedslag, olyckshändelse, krig, terroristattack, åtgärd av en myndighet, tekniska problem, fel i el-/tele-/dataförbindelser eller annan kommunikation, eller om sådant hinder föreligger för NKs eller Avdelningens leverantör eller annan tredje som NK eller Avdelningen har anlitat. Dessa hinder ska utgöra befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd och andra påföljder. Om någon sådant hinder skulle uppstå informerar NK dig i början och i slutet av aktuell situation. Har omständigheten varat längre än (2) två månader har du och Avdelningen rätt att häva köpet med omedelbar verkan.

## **15. Behandling av personuppgifter och kakor**

Din integritet är viktig för oss. Vill du veta mer om hur vi hanterar dina personuppgifter kan du läsa mer om det här och hur kakor hanteras på nk.se kan du läsa mer här.

## **16. Immateriella rättigheter**

16.1. Alla immateriella rättigheter, som varumärken och upphovsrätt, till innehåll på nk.se tillhör Avdelningarna, NK eller dess licensgivare. All användning av nk.se och/eller dess

innehåll, inklusive kopiering eller lagring av sådant innehåll, helt eller delvis, annat än för ditt eget personliga, icke-kommersiella bruk, är förbjudet utan respektive ägares skriftliga tillåtelse.

## **17. Ändring av Villkor**

17.1. NK kan från tid till annan komma att uppdatera dessa Villkor. Den version av dessa Villkor som gällde när din beställning gjordes kommer dock alltid tillämpas för dina och Avdelningens förpliktelser i förhållande till aktuell beställning.

17.2. Dessa Villkor uppdaterades den 08092020.

## **18. Ogiltighet**

Om en eller flera bestämmelser i Villkoren är ogiltiga eller döms ut som verkningslösa av någon domstol, myndighet eller skiljenämnd, ska detta inte påverka återstående Villkors giltighet. De bestämmelser som förklarats ogiltiga eller som inte kan verkställas kommer att ersättas av relevanta juridiska vägledningar och råd.

## **19. Avtalets löptid och uppsägning**

Det avtal som ingås mellan dig och Avdelningen gäller till dess leverans av din beställning har skett. Oavsett om avtalet har löpt ut gäller dina lagstadgade rättigheter såsom reklamationsrätten enligt lag.

## **20. Alternativt tvistlösningsförfarande**

20.1. Du har rätt att vid klagomål om ett köp vilket inte kunnat åtgärdas i samförstånd med NK.se vända dig till ett alternativt tvistlösningsorgan för att göra upp i godo. Du kan endast använda ett alternativt tvistlösningsorgan om du är bosatt inom EU och den andra parten är etablerad inom EU.

20.2. Du kan antingen använda online plattformen för klagomål som finns tillgänglig på EU-kommissionens hemsida, <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, eller vända dig direkt till Allmänna reklamationsnämnden ("ARN") via [www.arn.se](http://www.arn.se). ARN är en godkänd nämnd för alternativ tvistlösning och lyder under Direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister. Lämnar du in ett klagomål via denna plattform, vidarebefordras ärendet automatiskt till rätt nationellt ansvarigt tvistlösningsorgan. Detta tvistlösningsorgan tar sedan kontakt med NK och/eller Avdelningen och försöker lösa tvisten utan att blanda in domstol.

## **21. Tillämpning av lag och tvist**

Svensk lag ska tillämpas på Villkoren och avtalet som har ingåtts på NK.se mellan dig och Avdelningen. Tvister ska avgöras av allmän domstol i Sverige.



## **22. Företagsinformation NK**

Adress: Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm

Organisationsnummer: 556008-6281

Momsregistreringsnummer: SE556008628101

E-post: kundservice@nk.se

Telefon: 08 - 762 80 00

## **23. NK Kundservice**

Du är alltid välkommen att kontakta NK Kundservice på kundservice@nk.se eller 08-762 80 00 om du har några frågor.