

1. Översikt

Denna policy beskriver Färskvaruhörnans riktlinjer för returer och återbetalningar för varor köpta i våra butiker eller via vår onlineplattform. Vårt mål är att säkerställa din tillfredsställelse med dina köp. Vänligen läs igenom denna policy noggrant innan du gör ett köp.

2. Allmänna Returvillkor

De flesta varor kan returneras inom **14 dagar** från inköpsdatumet, förutsatt att de uppfyller följande villkor:

- Varan är i sitt ursprungliga skick, oanvänd och oskadad.
- Alla originalförpackningar, etiketter och kvitton måste medfölja returen.
- Returen måste ske i den butik där varan köptes, eller via vår specificerade returprocess för onlineköp.
- En giltig orsak till returen (t.ex. defekt vara, felköp, ångerrätt) måste anges.

3. Produkter som Inte Kan Returneras

För att upprätthålla kvalitet och hygien, samt på grund av varornas natur, kan följande produkter **INTE** returneras eller bytas:

- **Färskvaror:** Inkluderar, men är inte begränsat till, alla typer av frukt, grönsaker, mejeriprodukter, kött, fisk, och andra kylvaror eller frysta varor. Detta gäller även om förpackningen är obruten.
- **Öppnade Livsmedel:** Alla livsmedelsprodukter där förseglingen har brutits eller förpackningen har öppnats.
- **Personliga hygienartiklar:** Till exempel kosmetika, tandborstar, underkläder, om förseglingen har brutits.
- **Digitala Produkter:** Nedladdningsbara programvaror, e-böcker, presentkort med digital kod som har aktiverats eller använts.
- **Beställningsvaror:** Varor som specialbeställts eller anpassats efter kundens önskemål kan inte returneras.

4. Återbetalningar

Återbetalningar utfärdas vanligtvis inom **5-7 arbetsdagar** efter att returen har godkänts. Återbetalningen sker till samma betalningsmetod som användes vid köpet. Om originalkvittot saknas, kan en tillgodolapp eller ett byte erbjudas istället för en kontant återbetalning, detta baseras på butikens bedömning och gällande lagar.

5. Defekta eller Fellevererade Varor

Om du har mottagit en defekt vara eller en felaktig leverans, vänligen kontakta vår kundtjänst inom **48 timmar** från mottagandet. Vi kommer att arrangera en ersättningsvara eller full återbetalning, inklusive eventuella fraktkostnader. Det är viktigt att du dokumenterar defekten/felet (t.ex. med bilder) för snabbare hantering.

6. Byte av Vara

Byte av vara är möjlig för de flesta returberättigade produkter, förutsatt att den önskade bytesvaran finns i lager. Villkoren för byte är desamma som för returer (se avsnitt 2). Om bytesvaran har ett annat pris kommer mellanskillnaden att regleras.

7. Onlineköp och Returer

För varor köpta via vår onlineplattform gäller samma returvillkor som ovan, men returen måste initieras via vårt online returformulär. Du kommer att få instruktioner om hur du returnerar varan med post eller till angiven butik. Kostnaden för returfrakt för onlineköp kan variera beroende på orsak till retur och varans vikt/storlek.

8. Kundtjänst

Har du frågor angående vår retur- och återbetalningspolicy? Vänligen kontakta vår kundtjänst:

- **Telefon:** 0123-456789
- **E-post:** kundtjanst@farskvaruhornan.se
- **Öppettider:** Måndag-Fredag, 09:00 - 17:00

Färskvaruhörnan förbehåller sig rätten att ändra denna policy utan föregående meddelande.