



Reklamation enligt Konsumentköplagen (FAQ)

Restaurang Nya Energikällan

Restaurang Nya Energikällan följer **Konsumentköplagen (1990:932)**. Lagen gäller när en konsument köper varor av en näringsidkare och ger konsumenten rätt att reklamera varor som är felaktiga.

När anses maten vara felaktig?

En vara anses felaktig om den:

- inte stämmer överens med innehållsförteckningen
- avviker från vad konsumenten med fog kunnat förutsätta

Bedömningen görs enligt 16–21 §§ Konsumentköplagen.

Hur lång tid har jag på mig att reklamera en färskvara?

Reklamation ska ske **inom skälig tid** efter att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. En färskvara är livsmedel som inte behandlats i konserverande syfte genom exempelvis sterilisering, saltning, torkning, rökning eller djupfrysning och som därför kan ha begränsad hållbarhet. Färskvaran kan vara beredd eller oberedd.

Reklamation som görs **inom två månader** från upptäckt anses alltid ha skett i rätt tid (23 § Konsumentköplagen).

Vad behöver jag för att göra en reklamation?

För att vi ska kunna pröva reklamationen behöver följande uppgifter lämnas:

1. Köpbevis

Kvitto är det primära köpbeviset där datum, belopp och inköpsställe tydligt framgår.

2. Dokumentation och beskrivning felet

Felet ska i möjligaste mån dokumenteras genom fotografi eller video som tydligt visar bristen (t.ex. fel ingrediens, dålig kvalitet eller främmande föremål). En tydlig redogörelse för vad felet består i och när och när felet upptäcktes

Vilka åtgärder kan bli aktuella vid godkänd reklamation?

Om varan bedöms som felaktig enligt Konsumentköplagen kan någon av följande åtgärder bli aktuell (26–30 §§):

- Prisavdrag
- Ny färdigrätt
- Återbetalning

Vilken åtgärd som erbjuds avgörs enligt lag och omständigheterna i det enskilda fallet.

Kan jag få ersättning för extra kostnader?

Ersättning för merkostnader kan prövas enligt 32 § Konsumentköplagen, förutsatt att:

- kostnaderna är en direkt följd av felet
- kvitton eller annan dokumentation kan uppvisas

Hur gör jag en reklamation?

Reklamation görs genom att kontakta oss så snart som möjligt via E-post eller genom vårt reklamationsformulär på hemsidan eller i restaurangen. Vi tar inte emot reklamationer via telefon.

Kontaktuppgifter

Restaurang Nya Energikällan
Solkraftsvägen 23 13570 Stockholm

E-mail: ekallan@live.se

Hemsida: <https://www.xn--energikllan-r8a.net/reklamation/>

Restaurang Nya Energikällan förbehåller sig rätten att göra en individuell bedömning av varje reklamationsärende i enlighet med gällande lagstiftning.