

Följande köpvillkor gäller från 2016-03-09 till och med 2018-09-02 för köp på Elgiganten.se

Som konsument som handlar hos Elgiganten.se omfattas du av [Konsumentköplagen](#), [Konsumenttjänstlagen](#) och [lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler](#). Köparen skall vara myndig eller inneha målsmans godkännande för att ingå avtal med Elgiganten.

Priser och frakt

Aktuella priser på produkter lämnas på Elgiganten.se som uppdateras i realtid. Priserna anges i SEK och inkluderar moms. Vi reserverar oss för eventuella tryckfel

Eventuell fraktkostnad samt vilka fraktoalternativ som finns att tillgå anges i kassan. Dessa varierar beroende på vilka produkter ordern består av.

Transportalternativ vid leverans från vår internetbutik

Transportalternativ samt total leveranstid beror på vilken produkt du önskar köpa samt var du bor. Varor med extra tjänster eller abonnemang samt produkter märkta med beställningsvaror levereras normalt inom 3-7 arbetsdagar, oavsett leveranssätt.

Brev

Skickas direkt till din brevlåda och avser produkter av mindre vikt och volym. När vi skickar varan får du ett kolli-id som kan användas till att spåra försändelsen. Levereras inom 3-5 arbetsdagar. Välj express för leverans inom 1-2 arbetsdagar.

Postpaket

Skickas till närmaste uthämtningsställe och avser lite större produkter. Levereras inom 3-5 arbetsdagar och aviseras via SMS. Välj express och beställ innan kl 15.00 på vardagar för leverans dagen därpå. Det tar ytterligare en dag om du bor i postnummerområde 62000-62999 eller 83000 och över.

Hempaket

Avser lite större produkter som skickas hem till dig. Produkterna levereras till port eller tomtgräns mellan kl 9-21 och en mer exakt tid aviseras per telefon närmare innan utkörning. Levereras inom 2-3 arbetsdagar. Hempaket kan inte skickas till mottagare med postutdelning via lantbrevbärare och den totala leveranstiden kan variera.

Hemleverans till port eller tomtgräns

Avser stora produkter, så som exempelvis vitvaror och tv-apparater. Du bokar själv önskad tid för leverans. Med express får du tillgång till att boka ännu närmare dagens datum. Tänk på att du själv ansvarar för att bära in produkterna i bostaden och att du måste vara på plats för att ta emot varorna. Du kan komma att behöva visa legitimation. Önskar du köpa installation eller retur av vara måste du välja "Hemleverans inkl. uppbärning".

Hemleverans inkl. uppbärning

För dig som önskar hjälp med att bära in produkterna i bostaden och möjligheten att köpa till våra installationstjänster. Vi levererar dina varor in i 1 valfritt rum och du bokar själv önskad tid för leverans. Med express får du tillgång till att boka ännu närmare dagens datum. Ge oss i förkant information om sådant som kan påverka leveransen och undanröj eventuella hinder för leverans och uppbärning. Glöm inte att skydda ditt golv. Chaufförerna tar inte av sig skorna enligt arbetsmiljösäkerhet. Var även uppmärksam på att produkter som ansluts till vatten kan innehålla spår av vatten i maskin och emballage. Din order måste vara fullt betald innan avtalad leveranstid och att du måste vara på plats för att ta emot varorna. Du kan komma att behöva visa legitimation. Avbokning ska ske senast två dagar innan avtalad tid. Kan leverans inte utföras till följd av att hinder föreligger i bostaden, alternativt att avbokning sker för sent, återfås inte fraktkostnaden.

På följande postnummer har vi endast en chaufför i bilen och du som kund behöver vara behjälplig med uppbärningen:

26962-26978, 31151-31165, 31190, 31193, 31198-31199, 31251-31253, 31275, 31298-31498, 34171-34173, 62137-62470, 64430-68096, 68230-68892, 77010, 78064-78069, 79090-79091, 79596-79699, 81691-81692, 81695, 81794, 82010-84599, 86013-86025, 86035-86041, 86192-86193, 86291-86296, 86431-86492, 87010-89693, 90531-90596, 90788-96299, 98010-98499

På följande postnummer är det inte möjligt att få installation:

62137-62470, 77010-77071, 77230-77294, 77467-77468, 77497-77499, 78050-78069, 78230-78291, 79090-79091, 79230-79298, 79430-79699,

82010-82899, 83331-83399, 83540, 83561-83568, 83593, 83597-83598, 83731-83732, 83772-83775, 83793-83794, 83799-84098, 84231-84299, 84332, 84391-84394, 84398-84562, 84595-84599, 87011, 87030-87033, 87263-87275, 87294-87298, 88030-88051, 88194-88195, 88293, 89050-89054, 89155, 89177-89693, 91088, 91231-91299, 91692-91799, 91931-92199, 92275, 92295-92495, 93027-93091, 93231-93732, 93791-93896, 94191-94295, 94332-94333, 94493-94494, 95042-95395, 95595-96033, 96194-96299, 98010-98499

Undantag vid all typ av hemleverans är då vi inte kan nå fram till leveransadressen med våra bilar, på farbar väg. Exempelvis vid leverans ut i skärgården där båt behöver användas. Där levererar vi godset till båten, varifrån du själv får bekosta och hantera leveransen vidare.

Avbeställning

Elgiganten arbetar alltid för att minimera leveranstiderna och ofta behandlas din beställning av oss direkt efter att du har genomfört ditt köp. På grund av den korta leveranstiden är det därför inte möjligt att göra en avbeställning efter lagd order. Däremot har du möjlighet att returnera din försändelse till oss direkt hos ditt ombud, när du har mottagit din försändelse.

Leveransförsening

Vid eventuell försening blir du kontaktad med information om anledning samt ny leveransinformation. Vi erbjuder er då att välja mellan att fortsätta köpet, välja nytt leveransdatum eller att avbeställa ordern med full återbetalning.

Leverans i samband med köp av fler än en produkt

Beställer du flera produkter sänder vi som regel alltid dessa i samma försändelse. Dock kan det förekomma att du får dina produkter i flera försändelser, då vi alltid väljer det mest lämpliga transportalternativet för respektive produkt, men du betalar alltid bara för en frakt.

Leverans till utlandet

Du kan bara beställa varor till adresser inom landets gränser, samt betala med kort utfärdade av någon av landets banker. Vi finns i följande länder:

Sverige [Elgiganten Sverige](#)

Norge [Elkjøp Norge](#)

Danmark [Elgiganten Danmark](#)

Finland [Gigantti Finland](#)

Transportrisken

Vi står för transportrisken, dvs risken för att varan skadas eller kommer bort under transporten från vårt lager till dig.

Skada vid leverans

Elgiganten besiktigar varje försändelse innan den skickas till dig. Skulle varan mot förmodan vara skadad när den anländer åtar vi oss att kostnadsfritt åtgärda felet. Om din leverans är transportskadad behöver du göra en reklamation till vårt kundcenter, snarast möjligt, inom skälig tid. Som skada räknas både synliga och dolda skador, vilket innebär att du behöver avemballera (ta ur produkten ur dess förpackning) och inspektera godset noggrant. Tänk på att behålla allt emballage (produktens förpackning) vid transportskada. Detta för att transportören skall kunna besiktiga godset inklusive emballage. Elgiganten ansvarar även för fel som har uppstått innan transporten.

Ångerrätt och retur

Vid köp av varor från Elgiganten.se har du som konsument på sätt som lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler närmare anger, i vissa fall rätt att frånträda ett köp (ångerrätt). Detta innebär att du har rätt att ångra ditt köp genom att till Elgiganten lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag du tog emot den beställda varan (ångerfristen). Från ångerrätten undantas datorprogram samt ljud- och bildupptagningar då försegling/plombering brutits. Med försegling avses även teknisk plombering (t.ex. serienummer).

Vill du använda dig av ångerrätten ska du som kund kontakta Elgiganten, företrädesvis via telefon eller mail. Du kan också meddela Elgiganten om frånträdande av köp genom att fylla i och posta Konsumentverkets blankett till Elgiganten. Blanketten hittar du här: <http://publikationer.konsumentverket.se/sv/publikationer/lagarregler/lagar/2angerblankett.html>. Blanketten skickas den adress som anges under rubriken "Kontakta oss".

Vid utövandet av ångerrätten ska varan återsändas till Elgiganten inom 14 dagar från att meddelande om utövandet av ångerrätten lämnades. Du kan även lämna tillbaka produkten i något av våra varuhus. Returfrakten behöver du själv bekosta, vi rekommenderar att du använder Posten företagspaket för detta. För snabbare hantering av din retur så rekommenderar Elgiganten även att du sänder in produkten tillsammans med returschemat som du hittar på sidan två i orderbekräftelsen eller på länken nedan. Produkten sändes i retur till nedan adress:

Elgiganten Returcenter Port C
Möbelvägen 54
556 52 Jönköping

[Returschema för Elgiganten.se](#)

Det belopp som du betalat för varan inklusive ursprunglig fraktkostnad återbetalas senast inom 14 dagar ifrån mottagandet av ditt meddelande om utövande av ångerrätten, förutsatt att Elgiganten inom denna tid fått varan i retur, eller ett kvitto på att varan sänts tillbaka. Återbetalning kan komma att göras på annat sätt än på det sätt som betalningen erlades.

Du har rätt att undersöka varan i den utsträckning som krävs för att fastställa varans egenskaper eller funktion. Du kan dock bli skyldig att ersätta Elgiganten för varans värdeminskning om varan har använts eller hanterats i större utsträckning än vad som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion. Sådant prisavdrag kan uppgå till varans totala pris.

Öppet köp

Elgiganten lämnar öppet köp i 30 dagar. Villkoren gäller utöver ångerrätten enligt lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler som gäller för köp på Elgiganten.se eller via telefon. Du får lov att packa upp och fritt använda varan från första dagen och ändå ha din returrätt kvar. Skulle du ångra köpet är du varmt välkommen att lämna tillbaka den i närmaste butik och få alla pengar tillbaka, oavsett om du har använt den eller inte. Har du använt produkten ska den återlämnas komplett och oskadd och enda undantaget från öppet köp är produkter köpta med abonnemang. För mobiltelefoner, film, spel och programvaror gäller öppet köp vid obruten förpackning. Vid betalning med kort sker återbetalning till samma kort som användes vid köpet. Glöm inte att ta med dig kvittot!

Undantag för återköp hos Elgiganten Phone House

Våra Elgiganten Phone House-butiker har ett begränsat sortiment och har dessvärre inte möjlighet att genomföra återköp på samtliga produkter ur sortimentet som finns hos Elgiganten och på Elgiganten.se

Normalt innefattar sortimentet i våra Elgiganten Phone House-butiker följande produktgrupper:

- Mobiltelefoner
- Tillbehör till mobiltelefoner
- Mobila trådlösa högtalare
- Surfplattor
- Aktivitetsarmband och träningsklockor

Du kan alltid besöka ett av våra Elgiganten-varuhus där vi gör återköp på samtliga produkter sålda i något av våra varuhus, våra butiker eller på vår hemsida. Har du frågor gällande öppet köp är du även välkommen att kontakta vårt kundcenter på 0771-115 115

Beställning

När du har genomfört en beställning sänder våra system automatiskt ut en beställningsbekräftelse till din e-post. Det är i samband med att vi skickar produkterna till dig som du också får ditt kvitto tillsänt via e-post. Läs noga igenom orderbekräftelsen när du mottagit den, och undersök om orderbekräftelsen överensstämmer med beställningen. Skillnader mellan beställning och orderbekräftelsen anses som ett nytt erbjudande från oss som du antingen kan acceptera eller tacka nej till.

Vi förbehåller oss rätten att avbryta din beställning eller delar av denna om produkten du beställt har sålt slut.

Leveransbekräftelse

I din orderbekräftelse finns ett kollinummer på din försändelse. Med detta nummer kan du söka var ditt paket befinner sig. Kollinummer finns för varubrev och postpaket.

Företagsköp

När du handlar genom ett företag eller använder ett företagsnamn på kvittot är det köplagen som gäller. Enligt denna lag har köparen 2 års reklamationsrätt. För utökat skydd kan man teckna ett trygghetsavtal.

Förbehåll

Vi förbehåller oss rätten att annullera beställningar, oavsett om det gäller felaktigheter såsom tryckfel, tekniska problem eller massbeställningar. Vid eventuell felinformation har du rätt att häva ditt köp, med hänvisning till konsumentköplagen. Vi reserverar oss även för förseningar samt slutförsäljning. Om en beställd produkt är slut förbehåller vi oss rätten att skicka en likvärdig ersättningsvara istället. Du har då givetvis full returrätt och får pengarna tillbaka för både vara och frakt om du inte är nöjd. Att få en vara man inte har beställt är en giltig grund för reklamation enligt konsumentköplagen. Om inget annat anges gäller max 2 varor per hushåll.

Massbeställningar / beställningar från återförsäljare

Vi förbehåller oss rätten att stoppa och kreditera massbeställningar eller beställningar från återförsäljare.

Betalning

Samtliga priser är inklusive lagstadgad moms. Du kan välja mellan de betalsätt som presenteras i kassan. För att minimera risken för oauktorerad åtkomst är alla betalningsuppgifter krypterade. När vi har mottar din beställning görs en reservation på beloppet för att säkra att det finns tillräckliga medel till att täcka köpesumman och fullfölja transaktionen. Om reservation inte kan göras, förbehåller vi oss rätten till att avbryta beställningen. Du får då information om detta.

Om du använder kort, PayPal eller direktbank som betalsätt blir du debiterad när vi bekräftar din order och leverans är påbörjad hos oss. Detta gäller även vid beställning av produkter som för tillfället inte finns i lager, eller har releasedatum längre fram i tiden.

Om du inte hämtar ut din beställning, och produkterna blir returnerade till oss dras ett belopp om 150:- samt kostnad för returfrakt för att täcka våra utlägg.

Om du väljer faktura som betalsätt skickas denna per e-post när ordern har levererats ut från vårt lager, med ett förfalldatum 10 dagar från leveransdatum. Vänligen kontrollera att du uppgett rätt e-postadress, samt att e-posten inte hamnat i ditt spam-filter. I samband med beställning mot faktura görs en kreditkontroll. Du får en kopia av kontrollen tillsänt per brev till din folkbokföringsadress. En fakturaavgift tillkommer vid beställning mot faktura. Denna avgift framgår både i kassan samt på fakturan. Vid godkänd kreditkontroll blir varorna levererade till din folkbokförda adress.

Vid val av delbetalning som betalsätt signeras ett vilkorsavtal av dig under betalningsprocessen. Detta avtal gäller mellan dig och vår finansieringspartner. Kontohavaren är införstådd med att kontot belastas med ränta och uppläggningsavgift samt att detta är kostnader som tillkommer utöver det som visas i orderöversikten på elgiganten.se. Dessa kostnader visas istället hos vår finansieringspartner. Inbetalning till kontot ska göras varje månad i enighet med de villkor som signeras med finansieringspartnern under köpprocessen. Vid för sen inbetalning till kontot betalastas detta med förseningsavgift.

För abonnemangsköp där ett avtal som t.ex ska betalas månadsvis lagras dina uppgifter krypterat och säkert hos vår betalningspartner och används av vår leverantör till att kunna genomföra transaktionen. Samtycke till detta inhämtas av dig under köpprocessen.

Personuppgifter och sekretess

När du loggar in på vår sida, eller så snart du går vidare till kassan, krypteras all information. För att kunna genomföra ett köp behöver du vara registrerad och du får tillgång till en egen profil, där information om dina köp finns. För Elgigantens behandling av personuppgifter gäller Elgigantens vid var tid gällande [integritetskyddspolicy](#).

Anmälan av innehav av TV-mottagare

Vid försäljning av apparater innehållande tv-mottagare (t.ex. TV, digitalboxar, inspelningsbara DVD-spelare, TV-kort till datorn etc.) har Elgiganten anmälningsplikt till Radiotjänst i Kiruna AB. Detta innebär att vi inom 30 dagar efter din beställning måste uppge personlig information för den som blir innehavare av en TV-mottagare och som är avgiftsskyldig för innehavet. Den information Elgiganten skickar är: namn, adress och telefonnummer på köparen. Anmälningsplikten styrs av "Lagen om TV-avgift" (1989:41) 8 §.

Abonnemangsvillkor

Om du köpt ett abonnemang eller produkt med abonnemang godkänner du dess avtalsvillkor genom att du accepterar Elgigantens köpvillkor. På produkter med abonnemang finns en länk till respektive abonnemangsvillkor, genom att godkänna köpet godkänner du villkoret. Vid köp av vissa abonnemang kan vi behöva kontakta dig för kompletterande uppgifter, eller skicka abonnemangskontrakt till dig. Vid ej svar tre gånger krediterar vi ditt köp och sätter tillbaka pengarna.

Förhandsbokning

Vid förhandsbokning menas att dessa produkter inte är släppta ännu och en preliminär period eller datum visas. Så snart vi vet korrekt datum uppdaterar vi under respektive produkt. Vi reserverar oss för slutförsäljning under perioden för förhandsbokning.

Beställningsvara

När en produkt är märkt beställningsvara betyder detta att den inte lagerförs utan måste beställas från leverantörslager. Detta innebär att leveranstiden kan bli något längre. Normal leveranstid är 3-7 arbetsdagar. Vi reserverar oss för eventuell slutförsäljning.

Service och reparation

Vi vill göra dig uppmärksam på att mjukvarufel, vätskeskador, yttre åverkan samt annan form av handhavandefel inte täcks av garanti eller reklamation. Om felet ligger utanför lagens ramar, eller vid avslag av kostnadsförslag, kan det tillkomma en kostnad för frakt och undersökning. Säkerhetskopiera alltid dina data, innan du skickar in en produkt med lagringsmedia för service, då det finns en risk att detta försvinner i samband med avhjälpande.

Reklamation

Du bör undersöka alla varor noggrant vid mottagandet för att förvissa dig om att de är felfria och fungerar som de ska, samt att de har förväntade egenskaper.

Önskar du göra gällande fel i beställd vara ska du inom skälig tid från att felet upptäcktes, eller borde ha upptäckts, kontakta Elgiganten via telefon, mail eller genom att besöka något av våra varuhus. Reklamation får inte ske senare än 3 år efter mottagandet av en vara.

När varan returnerats, kontrollerats och reklamationen godkänts kompenserar Elgiganten dig i enlighet med reglerna i konsumentköplagen (1990:932) genom reparation av befintlig produkt, genom en ny likvärdig produkt, prisreduktion eller genom att du återfår din betalning för produkten (inkl. eventuella övriga kostnader).

Elgiganten kontrollerar/testar insända eller inlämnade varor i enlighet med den felbeskrivning som du uppgivit, det är därför en fördel om den är så utförlig som möjligt. Om varan befins vara felfri eller utsatt för en yttre åverkan debiteras en avgift för felsökning och frakt för att täcka Elgigantens kostnader.

Garanti

Utöver reklamationsrätt så lämnar Elgiganten 1 års garanti, vissa undantag så som förbrukningsartiklar exempelvis batterier kan ha en kortare garanti, se instruktionsboken för mer information. Garantin är frivillig att lämna men reklamationsrätten är lagstadgad och gäller alla produkter. Den största skillnaden mellan reklamationsrätt och garanti är att under reklamationstiden så ligger bevisbördan hos konsumenten att bevisa att felet är ursprungligt.

Definitionen av ett ursprungligt fel är att felets funnits redan vid leverans och att användaren inte har kunnat påverka felet samt inte bero på exempelvis slitage, onormal användning, vanvård eller någon form av yttre påverkan exempelvis tapp- eller vätskeskador. På www.riksdagen.se kan du läsa lagen i dess helhet under länken "Svensk författningssamling".

Garanti och reklamation vid företagsköp

Reklamationsrätt gäller även vid företagsköp men lyder under köplagen. Detta ger rätt att få produkten reparerad vid produktionsfel eller annan brist hos produkten. Tidsfristen för reklamation är normalt två år från köpstillfället, men kan variera beroende på avtal vid köp. Elgiganten lämnar 1 års garanti och 2 års reklamationsrätt till företagskunder.

Tid

Beräknad reparationstid är 2-3 veckor. Elgiganten strävar efter effektivitet och genomför reparationer så snabbt som möjligt. Om det skulle bli nödvändigt att reparera en produkt två gånger och samma fel uppstår en tredje gång, kan du efterfråga en hävning av köpet. Om du ändå skulle vilja reparera produkten eller byta till en ny tillsvarende produkt är detta också möjligt.

Låneprodukt

Om du har behov av att låna en produkt under eventuell reparation så försöker vi alltid hjälpa till genom att låna ut en produkt med likvärdiga funktioner. Tillgången på låneprodukter kan variera och vi kan inte garantera att du får låna en identisk produkt.

Tvist

Som konsument kan du vid en eventuell tvist hänvisa denna till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Elgiganten har som policy att följa ARN:s rekommendationer. Du kan kontakta ARN antingen via deras hemsida www.arn.se eller på adress:

Allmänna Reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm

Vid gränsöverskridande konsumenttvister kan du få tillgång till alternativ tvistlösning via den europeiska online-plattformen för tvistlösning som nås via denna länk <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Du kan kontakta oss angående en tvist via hello@giganten.se

Vi påminner dock om att du via elgiganten.se endast kan beställa varor till adresser inom Sverige samt endast betala med kort utfärdade av Svensk bank.