

## Gratis till ditt nya kök!

Vi är glada att du valt att köpa ett Epoq kök från oss på Elgiganten och vi ser fram emot att du ska trivas i köket i många år framöver. För att göra det tydligt för dig som kund vad som gäller vid leverans av ditt nya kök samt för att underlätta densamma ber vi dig att läsa leveransvillkoren.

## Hemleverans

Vi levererar ditt nya kök direkt hem till dig, helgfri vardag. Leveransen sker inom ett visst tidsintervall från den vecka då Elgiganten har bekräftat din beställning och efter att du som kund har godkänt och undertecknat den slutgiltiga ritningen av köket (inklusive bänkskivor) och Elgiganten har mottagit densamma. *Vänligen notera att leveransdagen som anges på orderbekräftelsen är en preliminär leveransdag.* Du får en bekräftelse på leveransdag och tid 2-3 dagar innan leverans via SMS/E-post. Vid leveranstillfället kontaktar transportören dig cirka 30 minuter innan ankomst.

Elgiganten rekommenderar dig som kund att inte montera ned ditt gamla kök och/eller boka dag med hantverkare/montörer förrän du fått köket levererat. Vänligen notera att Elgigantens ansvar vid leveransförsening är begränsad till det belopp som anges nedan (se "Leveransgaranti").

## Leveransgaranti

Vid leveransförsening (senare än bekräftat leveransdatum) som beror på omständigheter inom Elgigantens kontroll utgår ersättning till dig som kund, med upp till 500 kr per påbörjad förseningsvecka. Ersättning gäller vid försening av hela köket, alternativt vitala delar av köket som därmed orsakar att köket blir obrukbart. Ersättningen avser att täcka eventuella extra utgifter för montering, mat, etc. som tillkommit på grund av förseningen.

## Din leverans kan påverkas utifrån följdfeffter av COVID-19 situationen

Med anledning av utbrottet och utvecklingen av COVID-19 (Coronaviruset) vill vi informera om att det kan leda till leveransstörningar. Om vi får kännedom om leveransförseningar gällande din Epoq order, kontaktar vår kundservice dig.

Vi avråder, som alltid, från att demontera ditt gamla kök innan det nya har levererats.

På följande länk uppdaterar vi löpande med aktuell information:

[www.elgiganten.se/epoqcorona](http://www.elgiganten.se/epoqcorona)

## Leveranstillfället

En förutsättning för att leverans skall ske är att du som kund har erlagt full betalning för samtliga varor och leveransen. För att leveransen skall ske så smidigt som möjligt är det viktigt att du som kund informerar oss kring sådant som kan påverka leveransen, t.ex. om vägen hem till dig är svårframkomlig, om det finns hiss, om trapporna är trånga/branta, eventuell portkod, våning etc. Vidare ber vi dig att se till att eventuella hinder för leveransbilen och för inbärning i möjligaste mån är borttagna. Vi ber dig även att skydda dina golv i ditt hem (chaufförerna kommer inte att ta av sig skorna vid leveransen pga. arbetsmiljösäkerhet). Behöver ny leverans ske tillkommer en kostnad enligt gällande priser, se kvitto. Om du är osäker på hur mycket utrymme som behövs, kontakta kundcenter på telefon.

Vid leverans ska du som kund uppvisa din legitimation. Om annan person än du själv ska ta emot leveransen måste denna person vara myndig samt uppvisa både sin egen och din legitimation. **På vissa orter behöver du som kund vara behjälplig för inleverans, prata med din säljare i varuhuset.**

Ändring av leveranstillfälle skall ske via Kundcenter på telefon 0770-47 47 07, senast 2 arbetsdagar innan avtalad leveransdag, vilken meddelats via e-post/SMS till dig.

## Reklamation

Vid leverans skall du som kund kontrollera att förpackningarna och godset inte har några synliga skador samt att antal kollar stämmer. Du skall vidare omgående kontrollera att du fått de produkter du har beställt (Elgigantens transportör kommer inte att närvara när du som kund kontrollerar att samtliga produkter finns med i leveransen). Den som tar emot leveransen måste kvittera mottagandet av leveransen och att det inte finns några synliga skador på förpackningarna.

Om det mot förmodan visar sig att leveransen innehåller skadade, fel antal och/eller fel produkter, ska du inom 7 dagar från leveransen, kontakta kundcenter. På denna länk finner du mer information. [www.elgiganten.se/epoq-reklamation](http://www.elgiganten.se/epoq-reklamation)

## Avbokning av leverans

Eventuell avbokning av leverans skall ske senast tre veckor innan den preliminära leveransveckan (d v s om leverans skall ske under vecka 4 skall avbokning ske senast vecka 1). Återbetalning av leveransavgift vid avbokning sker på samma sätt som betalningen vid köpet. Vid försenad avbokning sker ingen återbetalning av erlagd leveransavgift.

## Ändring av beställning

Om du önskar ändra i din order så kan du göra det om produktion eller packning av order ej påbörjats. Hör med din säljare om det är möjligt fram till 3 veckor före leverans. Kundenpassade beställningar av måttbeställda bänkskivor, underlimmad diskho och luckor (Trend seriens beställningsfärger) går inte att ändra i beställningen. Vid annullering av måttanpassad bänkskiva återbetalas enbart 25% av beloppet, i de fall där produktionen hos leverantör påbörjats.

Om du önskar avbeställa din order och vi redan har påbörjat hanteringen av den, betalar du den faktiska hanteringskostnaden som har uppkommit för Elgiganten i enlighet med Konsumentköplagen [1990:932]. Öppet köp ges inte på levererade produkter inom kategorin kök (Epoq). På vitvaror har du 30 dagars öppet köp.

## Bra att tänka på:

- bänkskivor, inklusive emballage kan vara väldigt skrymmande.
- bänkskivor alltid skall transporteras på högkant och måste även bäras in på högkant för att minimera risken för att skivan börjar spricka och går av. Säkerställ således att plats finns för att bära in bänkskivan i dess fulla längd.
- köket levereras på pall med pall box\* vilket medför att transportör kan behöva använda sina hjälpverktyg, såsom pallvagn eller magasinskärpa, för att leverera in köket i ditt hem. Tänk på att skydda dina golv ordentligt. Köket levereras omonterat.
- det är konsumentens ansvar att framkomligheten till den önskade platsen är tillräcklig för att köket skall kunna levereras. Köket levereras på pall med pall box\*
- om köket inte kan levereras till önskad plats kan det tillkomma extra kostnader som belastar dig som konsument tex inleverans med kranbil eller annan specialtransport.

\* Vid leveranser av kök arbetar vi med 5 olika mått på pallar och pallboxar vilket är följande (BxHxL) 800x630x1340mm, 800x260x1340mm, 800x390x2400mm, 800x260x2400mm, 800x750x2400mm

## Tjänster

### Hemleverans av kök till trottoar/tomtgräns

- Du som kund måste vara hemma inom avtalat tidsintervall.
- Du som kund skall vara kontaktbar på de nummer du uppgett till oss.
- Du som kund måste informera oss kring sådant som kan påverka leverans. *Exempelvis: Svårframkomlig väg eller hur lång väg till tomtgräns.* [DELIVERYKIT]
- Avbokning eller ändring av leverans skall ske minst två dagar innan avtalad leveransdag
- Kan inte leverans utföras, och detta beror på dig som kund, alternativt att avbokning sker för sent så återbetalas inte fraktkostnaden.

### Hemleverans av kök med inbärning i hemmet på anvisad plats [DELKITCHSITE]

- Du som kund måste vara hemma inom avtalat tidsintervall.
- Du som kund skall vara kontaktbar på de nummer du uppgett till oss.
- Du som kund måste informera oss kring sådant som kan påverka leverans. *Exempelvis: Svårframkomlig väg eller hur lång väg till tomtgräns.*
- Chaufförerna tar inte av sig skorna pga. arbetsmiljösäkerhet. Du som kund måste skydda dina golv för att inte onödiga skador skall uppkomma.
- Du som kund skall tillse att eventuella hinder för leveransbilen och för inbärningen i möjligaste mån är borttagna.
- Ändring av leverans skall ske minst två dagar innan avtalad leveransdag, meddelad via SMS/e-post.
- Kan inte leverans utföras, och detta beror på dig som kund, alternativt att avbokning sker för sent så återbetalas inte fraktkostnaden.

### Leverans av bänkskiva i sten [DELSTONE]

- Du som kund måste vara hemma inom avtalat tidsintervall.
- Du som kund skall vara kontaktbar på de nummer du uppgett till oss.
- Du som kund måste informera oss kring sådant som kan påverka leverans. *Exempelvis: Svårframkomlig väg eller hur lång väg till tomtgräns.*
- Chaufförerna tar inte av sig skorna pga. arbetsmiljösäkerhet. Du som kund måste skydda dina golv för att inte onödiga skador skall uppkomma.
- Du som kund skall tillse att eventuella hinder för leveransbilen och för inbärningen i möjligaste mån är borttagna.
- Ändring av leverans skall ske minst två dagar innan avtalad leveransdag, meddelad via SMS/e-post.
- Kan inte leverans utföras, och detta beror på dig som kund, alternativt att avbokning sker för sent så återbetalas inte fraktkostnaden.

### Godkännande av måttbänkskiva:

- Jag har granskat och godkänner alla mått för den måttbeställda bänkskivan till köket som är inkluderat i köksordern. Jag är själv ansvarig för de mått som jag lämnat till Elgiganten.
- Måtten på denna ritning kan inte ändras efter beställning.
- Leveranstiden är cirka 6 veckor efter att säljaren mottagit underskrift av denna ritning.
- För montering, använd monteringsanvisning som medföljer bänkskivan.
- Transportskador ska reklameras omgående efter leverans. För att en reklamation ska kunna godkännas ska synliga skador på paket noteras på fraktsedeln och signeras av dig och transportören. Därefter kontakter du kundcenter enligt nedan.
- Skadade bänkskivor ska reklameras före montering.

Jag har tagit del av ovanstående villkor och godkänner dem.

Vid reklamation läs mer på vår hemsida  
[www.elgiganten.se/epoq-reklamation](http://www.elgiganten.se/epoq-reklamation)

Vid skador eller avsaknad av produkter i samband med leverans kontakta kundcenter.

E-post: [epoq.service@elgiganten.se](mailto:epoq.service@elgiganten.se)

Telefon: 0770-47 47 07/Elgiganten AB

Organisationsnummer: 556471-4474