Köpvillkor Elgiganten.se
Läs mer om de köpvillkor som gäller för konsumenter på Elgiganten.
Är du företagare hittar du villkoren här.

Allmänt

Följande köpvillkor gäller när du som konsument handlar på www.elgiganten.se och gäller från 2025-06-24.

Som en del av Elgiganten.se driver Elgiganten Aktiebolag ”Marketplace” som är en handelsplattform där du som köparen kan köpa varor direkt från Elgiganten / eller en eller flera Partner.

Köpvillkoren gäller alltså oavsett om du köper varor direkt från Elgiganten och / eller från en eller flera Partner.

Köpvillkoren, och möjligen den ansvariga Partnerns individuella villkor, utgör tillsammans med din beställning, som bekräftats genom en orderbekräftelse, avtalsunderlaget för köpet. Köpvillkoren och annan information på www.elgiganten.se finns bara på svenska.

För att kunna handla på www.elgiganten.se måste du ha fyllt 18 år.

Dessa villkor gäller när du som konsument gör köp på www.elgiganten.se. Om du handlar genom ett företag gäller istället köpvillkoren som du hittar här eller den svenska köplagen (1990:931).

Där det i dessa köpvillkor ställs krav på skriftlig dokumentation uppfylls detta genom e-post, sms, brev eller liknande.

1. Parter

”Säljaren” är: ELGIGANTEN Aktiebolag eller ett annat företag (”Partner”), som är en extern säljare (d.v.s. inte Elgiganten Aktiebolag) av egna varor på www.elgiganten.se. Att försäljning sker från Partnern framgår tydligt i varukorgen och på orderbekräftelsen, och det är då Partnern du ingår avtal med. Betalningen sker emellertid via elgiganten.se oberoende av om det är Elgiganten Aktiebolag eller Partnern som är säljare, se punkt 4.

Kontaktuppgifter till Elgiganten Aktiebolag framgår nedan, medan ni hittar kontaktuppgifter till Partnerna genom att följa länken för varje Partner som visas i anslutning till varan.

Information om Elgiganten Aktiebolag:

Org.nr. 556471-4474
Adress till huvudkontoret: Franzéngatan 6, 11251 Stockholm, Stockholms län
Telefon till kundtjänst: 0771 - 115 115

”Säljare” benämns nedan som ”vi”, ”oss” eller ”säljaren”. Köparen är: den person som är angiven som köpare i beställningen, och benämns nedan som ”du”, ”dig”, ”din” eller ”ditt”.

2. Din beställning

När vi mottar din beställning bekräftar vi beställningen och skickar automatiskt en orderbekräftelse till dig på den e-postadress du har angett. Läs noggrant igenom orderbekräftelsen när du får den, och kontrollera att orderbekräftelsen överensstämmer med beställningen.

Om Partnern inte godtar din beställning får du ett meddelande om det via e-post direkt från Partnern.

Avvikelser mellan din beställning och orderbekräftelsen betraktas som ett nytt erbjudande från oss, som du kan godta eller tacka nej till. Om du har beställt mer än en produkt kan det förekomma att du får produkterna i separata försändelser.

Vi förbehåller oss rätten att annullera din beställning eller en del av den om produkten är slutsåld. Om en produkt är slutsåld får du ett meddelande om det, eventuellt tillsammans med information om vad vi kan erbjuda istället. Du får möjligheten att godta vårt nya erbjudande med de ändringar vi anger jämfört med din beställning, eller helt annullera beställningen. Vidare förbehåller vi oss rätten att annullera beställningar avsedda för vidareförsäljning.

Om ett skriv- eller tryckfel av betydande omfattning har förekommit från säljarens sida, i annonser och dylikt och/eller i webbutiken, som är större än 15 % av det normala försäljningspriset, kan säljaren ensidigt ändra, ta bort eller avvisa beställningen. Det gäller även om kunden har fått en orderbekräftelse eller liknande. Vi förbehåller oss också rätten att avbryta din beställning, samt att inte upprätthålla våra kundgarantier till följd av force majeure. Detta gäller om det inte är möjligt att uppfylla villkoren i avtalet. Detta kan bero på extraordinära omständigheter och händelser som Elgiganten Sverige inte kunde ha förutsett som krig, extraordinära naturhändelser, brand, strejk och pandemier.

Vi har möjlighet att göra ändringar fram till dess att varan skickas från vårt lager. Om varan har skickats från vårt lager måste du använda ångerrätten.

Du kan läsa mer om din beställning på elgiganten.se. Om du vill ringa oss kan du kontakta Elgigantens kundtjänst på 0771 - 115 115. Vid köp av varor från Partner måste du kontakta Partnerns kundtjänst direkt.

1. Logga in på ”Mina sidor”
2. Klicka på ”Orderhistorik”
3. Välj sedan ”Kontakta partner”

3. Betalning

När du handlar på www.elgiganten.se är det Elgiganten Aktiebolag som hanterar betalningen. Vid frågor om betalning kan du kontakta Elgigantens kundtjänst på 0771 - 115 115.

Alla priser är inklusive moms. Orderöversikten inkluderar alla kostnader förknippade med varan, som exempelvis porto, frakt, emballage etc.

Vid betalning kan du välja bland de betalningsmetoder vi erbjuder i köpprocessen. För att minimera risken för obehörig åtkomst krypteras dina kortuppgifter och all information rörande transaktionen skickas via SSL/ Secure Sockets Layer. Vi använder oss av MasterCard SecureCode, Verified by Visa och American Express SafeKey. När vi har mottagit din beställning gör vi en reservation på ditt betalningsmedel för att säkerställa att det finns tillräckliga medel för att täcka köpbeloppet och slutföra transaktionen. Om ingen reservation kan göras förbehåller vi oss rätten att annullera beställningen. Du får då information om en eventuell annullering.

Om du under köpprocessen väljer att lagra kortnumret för framtida köp så kommer dina betalningsuppgifter att lagras krypterat och säkert hos vår betalningsförmedlare, dessa kan sedan användas för att genomföra framtida transaktioner. Ditt samtycke till detta inhämtas

under köpprocessen. Ett lagrat kortnummer kan sedan enkelt raderas under köpprocessen (eller senare i min profil)

Om du använder betalkort, Swish, Apple-Pay eller direktbetalning via bank som betalningsmetod debiteras du när vi bekräftar din beställning och leverans har påbörjats hos oss. Det gäller också vid förhandsbeställning av produkter som blir tillgängliga framåt i tiden eller som har ett obekräftat leveransdatum.

Klarna Faktura som betalningssätt är endast tillgängligt för privatpersoner och kan inte väljas av företag oavsett företagsform. Denna betalningsmetod kan inte användas vid köp från Partner.

Om du väljer faktura skickas den med e-post från Klarna inom 24 timmar efter att ordern har skickats, och med det förfallodatum som angetts under köpprocessen. Inga extra avgifter tillkommer vid köp mot faktura. Observera att du alltid måste ange ett fullständigt personnummer vid köp med Klarna Faktura. Klarna gör en kreditvärdering för att utvärdera om du får handla för det valda beloppet. I den kreditvärderingen tittar Klarna huvudsakligen på tre saker: tidigare betalningshistorik hos dem, hur mycket du vill handla för och extern information som Klarna hämtar från ett kreditupplysningsföretag (du får ett meddelande om att information har inhämtats från kreditupplysningsföretaget). Det är alltså en kombination av flera olika faktorer som avgör om köpet går igenom. Om köpet inte går igenom med faktura kan du genomföra beställningen med en annan av de betalningsmetoder som vi erbjuder. Om du har frågor om kreditvärderingen ber vi dig kontakta Klarna på 08 - 120 120 10 må–fre. kl. 8.00–22.00 och lör-sön. kl. 10.00–17.00. För mer information om Klarnas personuppgiftshantering hänvisar vi dig till Klarnas dataskyddspolicy.

Om du får erbjudanden om finansiering som betalningsmetod undertecknas avtalet med villkoren elektroniskt av dig under betalningsprocessen. Det är ett avtal mellan dig och vår finansieringspartner. Kontoinnehavaren är införstådd med att kontot belastas med räntor på det aktuella utestående beloppet, och att det tillkommer kostnader utöver det som visas i webbutikens orderöversikt. Vid utebliven betalning tas dröjsmålsränta ut enligt gällande svensk lag om räntor vid försenad betalning (Räntelagen 1975:635). Avgifter kan även komma att tas ut enligt svenska lagar för inkasso (Inkassolagen 1974:182) samt (Lag om ersättning för inkassokostnader m.m. 1981:739).

Vid abonnemangsköp då ett avtalat belopp exempelvis ska dras varje månad, lagras dina betalningsuppgifter krypterat och säkert hos vår betalningsförmedlare och kan endast användas av vår leverantör för att genomföra transaktionen. Samtycke till detta inhämtas också under köpprocessen.

4. Marketplace

Elgiganten har ett samarbete med ett antal partners för att erbjuda dig som konsument ett större utbud av produkter på ett ställe och totalt sett en bättre köpupplevelse. Vi kallar detta Marketplace och det betyder att du kan köpa produkter här från både Elgiganten och/eller från en eller flera partners.

En handelsplattform med flera säljare och köpeavtal.

Om du köper produkter från Marketplace från flera säljare kommer du att ingå flera separata köpeavtal - till exempel ett med Elgiganten och ett med våra partners.

Vad är en partner?

Elgiganten har ingått ett samarbete med utvalda partners som säljer sina egna varor på Marketplace som fristående företag.

Hur vet du om en vara säljs av Elgiganten eller en partner?

Om produkten säljs av någon av våra partners finns denna information på produktsidan, i kundvagnen och på orderbekräftelsen om säljaren av en specifik produkt är en partner.

Vad betyder det för dig om det är en partner som säljer varan?

I så fall är det partnern (och inte Elgiganten) som du ingår ett avtal med och partnern är ensam ansvarig för att avtalet uppfylls. Elgiganten kommer endast att förmedla avtalet mellan dig och partnern.

Det innebär att de rättigheter du har som konsument enligt köplagen och konsumentavtalslagen ska göras gällande mot partnern som säljare. Du måste därför alltid kontakta ansvarig partner direkt (och inte Elgiganten), om du har frågor om din beställning, leverans eller vill returnera din vara. Du måste också vara medveten om att den ansvariga partnern kan ha individuella villkor som gäller utöver dessa försäljningsvillkor. De enskilda villkoren för varje partner visas i kundvagnen och på webbplatsen.

Hur kontaktar du en ansvarig partner?

Du kan kontakta ansvarig partner via kontaktformuläret på "Min sida" på Webbplatsen. För att göra detta, öppna din orderhistorik på "Min sida" och klicka på "Kontakta partner". Skriv sedan ditt meddelande och tryck på "Skicka". Den ansvariga partnern kommer i princip att svara dig inom 2 arbetsdagar på din angivna e-postadress. Du har också möjlighet att hitta kontaktinformation på ansvarig partner på webbplatsen eller via en länk på varans sida och på din orderbekräftelse.

5. Öppet köp

Som kundklubbsmedlem eller företagskund kan du returnera oöppnade produkter i originalförpackning inom 50 dagar efter mottagandet. Förseglade/plomberade produkter måste ha obruten försegling/plombering. Undantag från öppet köp är tjänster, presentkort, produkter med abonnemang, på köpet-erbjudanden, specialanpassade produkter och kök. Om du inte är kundklubbsmedlem gäller samma returrätt inom 30 dagar efter mottagandet. Marketplace-produkter kan inte returneras hos Elgiganten Aktiebolag. Villkoren för respektive Partner framgår under köpprocessen, på orderbekräftelsen och på mina sidor på Elgiganten.se när du handlar från en Partner.

I tillägg har du 14 dagars öppet köp på flera produkter med öppnad förpackning, förutsatt att produkten inte har synliga spår av användning. Vid retur av öppnade/använda produkter kommer vi att bedöma om returen kan accepteras. Om produkten har synliga spår av användning, måste vi neka returen. Produkten ska returneras i originalförpackning, såvida inte produkten köptes utan förpackning (t.ex. Outlet-produkter). Undantag är mobiltelefoner köpta i fysisk butik, programvara, spel, film, Pokémon-kort, byggsatser (t.ex LEGO), specialanpassade produkter, kök och hygienartiklar (tandvård-, hårvård-, kroppsvård- och hårborttagningsprodukter, in-ear hörlurar och in-ear bluetooth headset) som måste återlämnas i obruten förpackning. För produkter som laddas ner digitalt är ångerrätten förbrukad när du har fått åtkomst till licensnyckeln.

Retur inom öppet köp är kostnadsfritt i ditt närmsta Elgiganten varuhus. Retur till en Phonehouse butik är begränsad till produkter som är en del av butikens sortiment.

Ta med produkten och kvittot så får du pengarna tillbaka för köpet. Om du inte har möjlighet till att komma till en av våra butiker kan du skicka produkten i retur.

Skicka i retur till returcenter:

Elgiganten C/O Bring
Bordsvägen 3
558 10 Jönköping

Produkten ska skickas tillbaka till oss med företagspaket (ej REK.) med Bring, i originalemballaget, tillsammans med ångerrättsblanketten (som bifogades orderbekräftelsen du fick via e-post). Blanketten kan laddas ner [här]. Köparen står för portot. Vid skrymmande paket kan du kontakta vår kundtjänst för prisförslag och bokning av upphämtning.

När returen har blivit kontrollerad och accepterad görs en återbetalning till samma betalmedel och kort/konto som varan betalades med.

6. Leverans och försening

6.1 Leverans

Leveransen av produkterna sker på det sätt som står angivet på orderbekräftelsen. Vi bär risken för produkterna tills de övertas av dig, det vill säga när du har fått produkterna i din besittning.

Vid hemleverans bör du tänka på att du själv har ansvar för att ta in produkterna i bostaden och att du måste vara på plats för att ta emot varorna. Vi kan kräva legitimation innan vi överlämnar varorna.

Våra hemleveranser utfärdas endast till platser där vi kan nå fram till leveransadressen med våra bilar, på farbar väg. Bor du i skärgården där båt behöver användas för vidare transport från fastlandet levererar vi godset till båten, varifrån du själv får bekosta och hantera leveransen vidare.

Om du har beställt inbärning av produkter bör du tänka på att du själv har ansvar för att skydda golv, väggar med mera. På grund av arbetsmiljökrav är våra transportörer skyldiga att behålla godkänd skyddsutrustning, såsom skor på.

6.2 Avbeställning av order innan leverans, ej upphämtade produkter

6.2.1 Du kan avbeställa din beställning på Min Sida eller genom att kontakta vår kundtjänst. Om du vill ångra ett köp som gjorts på vår hemsida regleras detta av reglerna om ångerrätt, se avsnitt 8 nedan. Hävning av köp som inte omfattas av ångerrätten kan göras kostnadsfritt fram till dess att leverans har påbörjats. Om avbokning sker efter denna tid återbetalas inte fraktkostnaden. Dessutom tillkommer en avbokningsavgift på 100 SEK, som kommer att dras av från det belopp som återbetalas vid tidpunkten för avbokningen. Avbokningsavgiften baseras på våra hanteringskostnader vid tidpunkten för returen.

6.2.2 Ej uthämtade postpaket betraktas som en annullering av din beställning. För paket som inte hämtas ut från utlämningsstället återbetalas inte fraktkostnaden, om du inte har utnyttjat din ångerrätt, se avsnitt 8. Dessutom kan du debiteras för kostnaden för att returnera produkten.

Vid godkännande av köpvillkoren godkänner du även leverans och installationsavtalet som finns [här]

6.3 Försening

Om leveransen av produkterna blir försenad ger vi dig information så fort vi har kunskap om det liksom information om, och eventuellt när, leverans kan ske, eller om produkten (produkterna) är slutsåld(a).

6.4 Boka&Hämta

Vid Boka&Hämta i butik som leveransmetod betraktas obetald beställning som annullerad om den inte har hämtats senast dagen efter ordern bekräftats via e-post. Är beställningen förbetald ligger ordern kvar i 14 dagar innan den annulleras. Denna leveransmetod är inte möjlig vid leveranser från Partner.

Vid leveransmetoder då du ska hämta beställningen i butik, men den betalas under köpprocessen på nätet, räknas det som en internetbeställning som då regleras av bland annat den svenska lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, e-handelslagen, konsumentköplagen, konsumenttjänstlagen, marknadsföringslagen, tillämplig personuppgiftslagstiftning (GDPR och den svenska dataskyddslagen) och, i tillämpliga fall, konsumentkreditlagen. Om du vill ha mer information om dina rättigheter och skyldigheter vid köp kan du söka på dessa lagar på www.hallakonsument.se

Om du har beställt mer än en produkt kan det hända att du får produkterna i separata försändelser.

7. Reklamation

Efter att du har tagit emot produkterna rekommenderar vi att du så snart som möjligt undersöker om leveransen motsvarar orderbekräftelsen, om produkterna har blivit skadade under transporten eller om produkterna annars har fel eller brister.

Om produkterna har fel eller brister kan du beroende på omständigheterna kräva att felet åtgärdas, kräva ny leverans, prisavdrag, ersättning eller att köpet hävs. Köparen kan kräva omleverans eller att få varan reparerad om detta kan ske utan oskälig kostnad för säljaren. Anmälan om fel och brister hos produkterna kan göras till oss muntligen eller skriftligen. Det måste ske inom rimlig tid efter att du har upptäckt eller borde ha upptäckt felet eller bristen. Fel på produkten ska anmälas till oss inom 2 månader från att det upptäcks. Vi rekommenderar av bevisskäl att du skickar in reklamationen till oss skriftligen. Rätten att reklamera gäller i tre år efter att du tog emot produkten, om inte annat följer av en garanti eller liknande utfästelse. Under de 2 första åren har du ett förstärkt skydd (Elgiganten har under de första 2 åren bevisbördan för att påvisa att felet inte är ursprungligt). Vissa artiklar som vi säljer (exempelvis batterier) är förbrukningsartiklar och funktion och livslängd kan i dessa fall variera utan att det rör sig om ett fel som är möjligt att reklamera. Se instruktionsboken för mer information. Reklamationsrätten är lagstadgad och gäller samtliga produkter. Reklamationen måste riktas mot säljaren, det vill säga Elgiganten Aktiebolag eller Partnern i de fall då varan inte har sålts av Elgiganten Aktiebolag. Vid köp genom företag har köparen 2 års reklamationsrätt enligt köplagen.

8. Ångerrätt

Den svenska lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ger dig rätt att ångra ditt köp. Ångerrätten gäller för varor och enskilda tjänster. Ångerrätten förutsätter att du senast inom 14 dagar efter att du har tagit emot leveransen meddelar säljaren att du vill använda ångerrätten, i första hand genom att använda den ångerblankett du har fått eller annars skriftligen via brev, e-post eller sms med ordernumret som referens.

För att kunna använda ångerrätten måste produkten returneras till oss i det närmaste samma mängd och skick som när du mottog den. Säljaren har rätt till ersättning för värdeminskning på varan som uppstår till följd av att köparen har hanterat varan i större utsträckning än vad som krävs för att fastställa dess egenskaper eller funktion. Värdeminskningen skall beräknas till ett penningbelopp motsvarande den kostnad som för att återställa varan till ursprungligt skick givet köparens hantering av varan i det enskilda fallet kommer att ankomma på säljaren efter köparens utövande av ångerrätten. Alla produkter ska returneras till säljaren inom rimlig tid, senast inom 14 dagar från ditt meddelande om utövande av ångerrätten. Vid utövande av ångerrätt så skall köparen bära hela kostnaden för att återsända varan till säljaren per post. Även för varor som på grund av sin storlek, vikt eller annan beskaffenhet är sådana att de inte kan återsändas med post, exempelvis vitvaror, heminredning, ljud & bild-utrustning och andra skrymmande varor, ska konsumenten bära kostnaden för att återsända varan till säljaren med lämpligt transportmedel som säljaren föreslår, exempelvis bud. Kostnaden för retur av en sådan vara är i regel mellan 500 och 1000 kronor, och skall som högst uppgå till 1000 kronor per vara. Säljaren har rätt till ersättning för bl.a. värdeminskning som beror på att köparen har hanterat varan i större omfattning än nödvändigt. Alla produkter ska returneras till säljaren inom rimlig tid, senast inom 14 dagar från ditt meddelande om utövande av ångerrätten. Eventuell fraktkostnad för returen betalar du själv.

Säljaren är skyldig att betala tillbaka hela köpeskillingen, inklusive porto för försändelsen, expeditionsavgift, tullavgifter, postförskott etc. Återbetalning ska ske senast 14 dagar från den dag då säljaren tog emot köparens meddelande förutsatt att Elgiganten inom denna tid fått varan i retur, eller ett kvitto på att varan sänts tillbaka.

Produkten kan återlämnas i butik eller skickas tillbaka till oss med företagspaket (ej REK.) med BRING, om möjligt i originalemballaget, tillsammans med ångerrättsblanketten (som bifogades orderbekräftelsen du fick via e-post). Blanketten kan laddas ner [här]. Du kan också välja att använda konsumentverkets standardformulär som du hittar [här]. Köparen står för portot

Vid köp från en Partner måste varan returneras till Partnern, se information från Partnern i samband med köpet.

Vid köp från Elgiganten Aktiebolag kan varan returneras till vårt returcenter:

Elgiganten C/O Bring
Bordsvägen 3
558 10 Jönköping

Ångerrätten gäller ej för varor vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som säljaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen, varor som tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller annars fått en tydlig personlig prägel, varor som snabbt kan försämras eller bli för gamla, varor som med bruten försegling och där förseglingen brutits av konsumenten ej lämpligen kan återlämnas på grund av hälso/hygienskäl (tandvård-, hårvård-,

kroppsvård- och hårborttagningsprodukter, in-ear hörlurar och bluetooth headset), förseglade ljud- och bildupptagningar (exempelvis filmer och musik) eller förseglade datorprogram (inkl. spel) där förseglingen brutits av konsumenten.

Vid köp av digitala, nedladdningsbara produkter som spel och programvara betraktas produkten som levererad när du klickar på ”Se detaljer” på Mina sidor. Det är samma sak som att bryta förseglingen på en fysisk produkt och gör att ångerrätten inte längre gäller. Ångerrätten gäller inte heller för varor som är reserverade på nätet för avhämtning och betalning sker i butik (Boka&Hämta) då detta är butiksförsäljning och inte ren internetförsäljning.

9. Personuppgifter

Vid köp från oss kommer vi att behandla dina personuppgifter. För fullständig information om Elgiganten Aktiebolags behandling av personuppgifter, vänligen se vår Integritetsskyddspolicy.

Vid frågor om behandling av personuppgifter i anslutning till köp av Partner måste Partnern kontaktas direkt.

10. Tvister

Parterna ska försöka lösa eventuella tvister i godo. Som konsument kan du dock alltid hänvisa en eventuell tvist till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Du kan kontakta ARN antingen via deras hemsida www.arn.se

Allmänna Reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm

Parter i ärendet är säljaren, det vill säga Elgiganten Aktiebolag eller Partnern. Alla tvister ska lösas enligt svensk rätt. Om ärendet dras inför domstol ska det avgöras i din (köparens) domsaga, det vill säga normalt i närheten av din boendeort.

Utöver Allmänna Reklamationsnämnden kan du även vända till dig EU:s gemensamma tvistlösningssida där du som konsument kan skicka in klagomål och enas om en lösning med näringsidkaren http://ec.europa.eu/odr

11. Abonnemang

Om du har tecknat ett abonnemang eller en produkt med abonnemang godkänner du både leverantörens villkor och Elgigantens villkor. Genom att godkänna dessa villkor godkänner du också att det tas en kreditupplysning på dig och att vi kan häva köpet om du inte får godkänt i leverantörens kreditvärdering. Vid utnyttjande av ångerrätten vid köp på Elgiganten.se behöver mobiltelefoner köpt tillsammans med abonnemang skickas i retur till Elgiganten. Inga returer tas emot i våra varuhus. Se mer information om hur du returnerar din vara under avsnitt 7. ”Ångerrätt”

Du måste ha fyllt 18 år för att kunna beställa abonnemang.