

Salgs- og leveringsbetingelser for Epoq-produkter

Tak, fordi du valgte Epoq!

Vi er stolte af at kunne levere et kvalitetsprodukt fra Epoq, der er skræddersyet til dig og dine behov, og som vil give dig glæde i mange år fremover! For at facilitere en enkel og sikker levering har Elgiganten etableret følgende salgs- og leveringsbetingelser.

1. Aftalen

Disse salgs- og leveringsbetingelser gælder, når du som privatperson (herefter benævnt **kunden** eller **dig**) bestiller og køber **Epoq-produkter** fra **Elgiganten A/S**. Et køb af et Epoq-produkt er et køb af et sammensat produkt, der kan indeholde dele, der er fremstillet specifikt til dig. Det er derfor vigtigt, at du som køber gør dig bekendt med disse salgs- og leveringsbetingelser, som gælder for dit køb.

Disse vilkår udgør sammen med din ordrebekræftelse, køkkentegning og bordpladetegning (hvis relevant) det fulde aftalegrundlag for dit køb.¹ Denne aftale er reguleret af købeloven. Har du købt hvidevarer med dit køkken, vil dette være reguleret af særskilte salgs- og leveringsbetingelser for hvidevarer (<https://www.elgiganten.dk/kundeservice/levering/fragt-og-levering>)

Leveringen er baseret på mål modtaget fra dig som kunde. Tegninger og løsninger, som du har valgt, er endelige, når disse vilkår er underskrevet. Ønsker du at foretage ændringer i den valgte løsning efter levering, sker sådanne ændringer på din konto og risiko. Du må ikke afmontere dit gamle køkken og/eller aftale slutdatoer med håndværkere/installatører, før du har modtaget dit nye Epoq-produkt fra os. Som kunde er du selv ansvarlig for at informere Elgiganten om alle forhold i det rum, som køkkenet skal installeres i, som bliver relevante for tegning af køkkenet.

2. Levering

2.1 Leveringstid

Leveringstiden for din levering afhænger af, om varerne er på lager eller specialbestilte og oplyses i hvert enkelt tilfælde. Du finder den estimerede leveringsdato på ordrebekræftelsen/kvitteringen. Produkterne kan forventes leveret på den anslåede dato plus/minus 5 hverdage. Hvis der opstår forsinkelser i leveringen, vil du blive holdt orienteret herom af vores kundecenter og få en ny forventet leveringsdato. Elgiganten forbeholder sig retten til, at delleverancer kan forekomme.

Du modtager en SMS med bekræftet leveringstid 1-3 uger før forventet leveringsdato. Hvis tiden ikke passer dig, kan du gratis rykke leveringstiden frem, op til 5 hverdage. En anmodning om sådan udskydelse af leveringstiden skal ske til vores kundecenter senest 2 hverdage efter, at SMS'en med bekræftet leveringstid er modtaget. Såfremt en anmodning om udsættelse af leveringstiden ikke er modtaget af os rettidigt, og leveringen ikke kan finde sted på grund af forhold, der skyldes dig som kunde, vil leverancen blive returneret og opbevaret midlertidigt på lager, såfremt vi har kapacitet til sådan opbevaring. Du vil blive kontaktet af vores kundecenter for et nyt leveringstidspunkt. Du som kunde vil blive faktureret for et nyt leveringsgebyr samt eventuelle udgifter i forbindelse med opbevaring af produkterne. Dette sker, i overensstemmelse med vores prislister, der til enhver tid er gældende (tilgængelig på <https://www.elgiganten.dk/kundeservice/levering/fragt-og-levering>)

Ved levering skal du som kunde fremvise legitimation efter anmodning. Hvis en anden person skal modtage leverancen på dine vegne, skal personen være myndig og fremvise både sin egen og en kopi af din legitimation. Elgiganten tilbyder to

¹ Ved uoverensstemmelser mellem aftaledokumenterne gælder ordrebekræftelsen før disse vilkår, og køkkentegningen og eventuel bordpladetegning gælder før ordrebekræftelsen.

forskellige leveringsmuligheder; levering til port/ejendomsgrænse og levering til anvist sted. Levering anses for sket, når varerne er leveret til det aftalte sted og anerkendt af eller på vegne af dig som køber.

2.2 Før levering

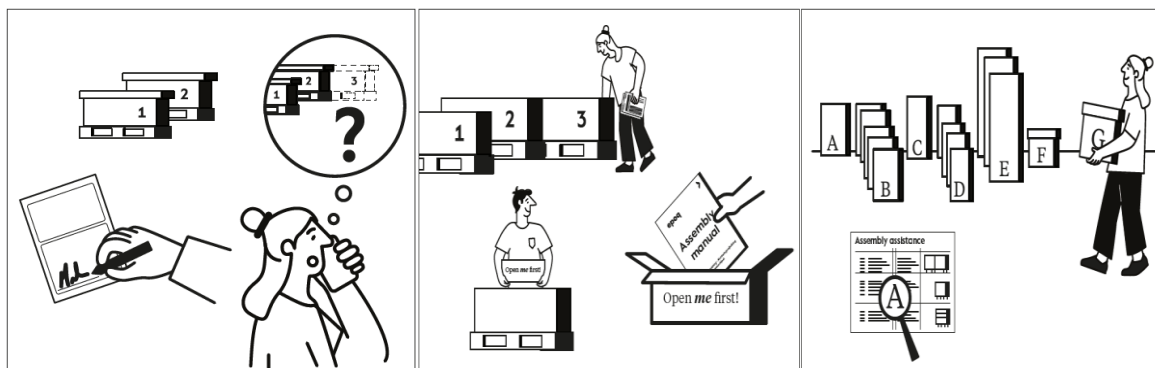
Som kunde er du selv ansvarlig for, at leverancen kan nå frem til den oplyste leveringsadresse, og du skal oplyse Elgiganten om forhold, der kan påvirke leveringen, såsom nedsat tilgængelighed, port, gulv, elevator, smalle eller stejle trapper osv. Du skal sikre dig, at der er "fri passage", og at eventuelle forhindringer er fjernet. Hvis afstanden fra nærmeste parkeringsplads til leveringsadressen er mere end 50 meter, og overdragelsen skal foregå udendørs, skal køber selv transportere produkterne til det planlagte lagersted. Leveringsservicen er kun tilgængelig for leveringsadresser, hvor lastbiler har fri adgang på vej. Alle leverancer til sted, der ikke har fast forbindelse, vil blive leveret til nærmeste færgehavn eller kajområde. Hvis der er behov for kran/lift (eller bærehjælp i denne forbindelse), skal kunden sikre sig, at dette er på plads ved levering. Har du bestilt en stor bordplade, bør du inden bestillingen tjekke, at det er muligt at få denne ind i huset/lejligheden. Bordplader transporteres på en forhøjet side for at minimere risikoen for skader under transporten. Hvis Elgiganten eller vores underleverandør ikke kan levere på grund af forhold, som du som kunde er ansvarlig for, skal du sørge for, at produkterne transporteres helt ind. Alternativt vil leveringen blive returneret, og du vil blive faktureret for et nyt leveringsgebyr.

Elgigantens transportører bruger sikkerhedssko til beskyttelse, grundet arbejdsmiljø og sikkerhed, og vi anbefaler, at du beskytter gulve, dørtærskler, møbler og hårde hvidevarer samt vægge og lofter i trange rum. Elgiganten er ikke ansvarlig for slitage og skader, der opstår under levering, hvis du ikke har ydet tilstrækkelig beskyttelse.

2.3 Kontrol af levering

Ved levering skal du kontrollere, at den levering, du har modtaget, er korrekt. Læs og følg leveringsinstruktionerne omhyggeligt (se uddrag nedenfor). Tjek, at du har modtaget det korrekte antal pakker med produkter. Antallet af pakker, du skal acceptere, fremgår af fragtbrevet, som fragtmændene har med. Kontroller, at der ikke er synlige skader på emballagen. Hvis du ikke har modtaget det korrekte antal pakker, eller opdager du skader på emballagen, skal dette dokumenteres med billeder og beskrives på fragtbrevet. Transportskader og manglende pakker skal meldes til vores kundecenter hurtigst muligt og senest to uger efter levering, så vi hurtigst muligt kan hjælpe dig videre.

Efter levering skal du kontrollere, at du har modtaget alle dele i din ordre. Følg leveringsinstruktionerne. Eventuelle fejl i leveringen skal meddeles til vores kundeservice hurtigst muligt og senest to måneder efter at du har opdaget fejlen. Inden for en rimelig tid fra du rapporterer sådanne fejl, har Elgiganten ret til på ny at levere manglende/forkerte/beskadigede dele via normale distributionskanaler. Beskadigede produkter må ikke samles.



Epoq-produkterne leveres fladpakket. Efter levering er du som kunde ansvarlig for håndtering og opbevaring af produktet. Produktet skal opbevares i normalt indeklima (fugtighed mellem 40-60% & temperatur 15-25°C.) Opbevaringsvejledning kan findes på Elgigantens hjemmeside. Produktet er ikke pakket til opbevaring udendørs eller i uopvarmede udendørs rum. Varerne er forsikret af Elgiganten indtil levering er gennemført.

2.4 Forsinkelse af levering

Bliver din ordre påvirket af en forsinkelse, vil du blive kontaktet af vores kundecenter for yderligere opfølgning og information om en ny estimeret leveringstid. Elgiganten er ikke ansvarlig for forsinkelser uden for vores kontrol, og forbeholder sig retten til at annullere din ordre, samt ikke at opretholde vores kundegarantier, som følge af force majeure. Dette gælder, hvis det ikke er muligt at opfylde aftalevilkårene på grund af ekstraordinære omstændigheder og begivenheder, som Elgiganten ikke kunne have forudset, for eksempel krig, ekstraordinære naturbegivenheder, brand, strejke og pandemier. Elgiganten forbeholder sig retten til, at der kan opstå forsinkelser som følge af globale leveringsudfordringer og kan ikke garantere, at levering vil finde sted til det anslåede leveringstidspunkt.

3. Opmåling og montering

Leveringen er baseret på mål modtaget fra dig som kunde. Afvigelser i faktiske mål, vi har modtaget fra dig, og mangler/forsinkelser som følge af sådanne afvigelser, er dit ansvar som køber. Vores Epoq-produkter kan installeres af dig selv eller af en professionel installatør. Vi anbefaler, at monteringen udføres af en professionel montør, for at opnå det bedst mulige resultat.

Vi præciserer, at du ikke må afmontere dit gamle køkken og/eller aftale slutdatoer med håndværkere/installatører, før du har modtaget dit nye Epoq produkt fra os. Hvis dette gøres, og der er forsinkelser i vores levering, er vi ikke ansvarlige for tab som følge af sådanne forsinkelser. Vi anbefaler, at påbegyndelse af montage og andet håndværkerarbejde sker mindst 5 hverdage efter levering, således at du som kunde har tid til at kontrollere leverancen i henhold til punkt 2.3 ovenfor. Hvis der i leverancen konstateres beskadigede eller manglende produkter, som forhindrer monteringen, skal du straks informere håndværkerne/montørerne herom og udskyde påbegyndelsen af sådanne arbejder.

Det er dit ansvar at informere Elgiganten om særlige rumforhold, mål osv., som kan påvirke installationen af Epoq-produktet. Elgiganten påtager sig intet ansvar i tilfælde af, at en installation ikke kan udføres eller vil tage længere tid som følge af forhold, som du som kunde er ansvarlig for. Hvis der i sådanne tilfælde er behov for yderligere monteringsforsøg, skal du betale for omkostningerne hertil.

Som kunde er du selv ansvarlig for den opmåling og montering, du foretager, enten på egen hånd eller ved hjælp af en tredjepart, du engagerer, herunder alle omkostninger forbundet hermed. Elgiganten påtager sig intet ansvar for arbejde og ydelser, som du selv har udført eller organiseret, herunder montage-, maler-, murer-, el-, VVS- eller tømmerarbejde eller skader på Epoq-produkter som følge af sådant arbejde. Elgiganten er ikke en del af disse kontraktmæssige betingelser, og al kommunikation, forlig, klager osv. i forbindelse med sådanne tjenester skal foregå direkte mellem dig og dine tjenesteudbydere.

Under monteringen anbefaler vi, at du følger den medfølgende monteringsvejledning og gør dig bekendt med den på forhånd. Monteringsvejledningen kan findes på <https://www.elgiganten.dk/epoq/magasiner-monteringsvejledninger> og i leveringen sammen med produktet. Monteringsvejledningen indeholder også information om vedligeholdelse og pleje af dit Epoq-produkt. Produkterne skal samles i overensstemmelse med monteringsvejledningen, ellers er du ikke berettiget i forhold til garanti eller reklamation.

4. Særlige leveringsbetingelser for bordplader

4.1 Generelt

Har du bestilt en bordplade med specialmål, vil dette fremgå af din ordrebekræftelse. Bordpladetegninger er endelige og kan ikke ændres efter bestilling. Den bordplade skal opbevares, monteres og vedligeholdes i henhold til monteringsvejledningen som følger med bordpladen. Bemærk venligst, at bordpladen skal opbevares ved stuetemperatur i mindst 48 timer uden emballage før montering. Elgiganten er ikke ansvarlig for skader som følge af forkert opbevaring, håndtering og behandling af bordpladen. Opdager du fejl eller skader på bordpladen ved levering, skal dette straks meldes til Elgiganten. Du må ikke montere bordpladen, hvis du har opdaget fejl eller skader.

4.2 Bordplade fra Nerostein

Hvis du har bestilt en bordplade hos Nerostein, skal du kontakte Nerostein for mål, når dit køkken er monteret. Ændringer i materialer og mål skal senest ske på tidspunktet for opmålingen. Hvis du er forhindret eller ønsker at ændre tidspunktet for undersøgelsen, skal du kontakte Nerostein direkte. Elgiganten forbeholder sig retten til at kræve omkostningerne for én måleaftale, hvis opmålingen mislykkes. Hvis installationen af Epoq-produkterne er forsinket og kræver udsættelse af opmålingen, bedes du kontakte Nerostein senest tre dage før den planlagte opmåling.

Bordplader fra Nerostein leveres hjem til dig og monteres på samme tid. Sidste leveringsdato for bordpladen er bekræftet af Nerostein. Særlige betingelser fra Nerostein kan være gældende ud over disse betingelser.

5. Garanti og krav

Vi tilbyder forskellige garantier for vores Epoq-produkter. Alle vores garantier er beskrevet på <https://www.elgiganten.dk/epoq/kokkengarantier>.

Reklamationer over mangler ved dit Epoq-produkt kan registreres på vores hjemmeside, i vores kundecenter eller i den butik, hvor du har købt produkterne. Du må ikke selv igangsætte reparationer eller andet afhjælpende arbejde uden Elgigantens samtykke. Sker dette, er det for kundens egen regning og risiko. Hvis du klager over et produkt, der er udgået af vores sortiment, forbeholder vi os retten til at erstatte det med vores nærmeste, tilsvarende produkt. For dokumentationskrav for klager, se <https://www.elgiganten.dk/kundeservice/epoq-reklamation>.

Fejl som følge af forkert brug og/eller tilsidesættelse af monteringsvejledninger, brugervejledninger eller andre retningslinjer modtaget af Elgiganten eller vores leverandører eller partnere, udgør ikke en defekt. Krav på defekter frafaldes, hvis der er foretaget ændringer eller indgreb i Epoq-produktet, som ikke er aftalt med Elgiganten.

6. Ændring og annullering

Vær opmærksom på, at der i henhold til fortrydelsesretsloven ikke er fortrydelsesret på et forbrugerkøb af Epoq-produkter fra Elgiganten. Epoq-produkter er fritaget for Elgigantens kundefordel på 50 dages returret og prismatch.

Et Epoq-produkt er i sin helhed en specialbestilling, også når købet gennemføres som fjernsalg. Det er ikke muligt at ændre bestilling, leveringsadresse eller tegninger efter bestillingen er afgivet. I tilfælde af aflysning kan du blive pålagt at betale erstatning for vores omkostninger i forbindelse med aflysningen. Modtager du ikke produktet som aftalt, kan Elgiganten opbevare leverancen for kundens regning og risiko. En sådan opbevaring betragtes ikke som en annullering, og du som kunde er stadig forpligtet til at acceptere leveringen.

7. Kontakt

For hjælp, spørgsmål eller klager kontakt Elgigantens kundecenter på:

Telefon: +45 70 27 87 61, e-mail: epoq.service@elgiganten.dk

Registrering af krav: <https://www.elgiganten.dk/kundeservice/epoq-reklamation>

Registrering af mangel på levering eller transportskader: <https://www.elgiganten.dk/kundeservice/hjaelp-support/transportskader>

8. Tvister

Hvis du er utilfreds med Elgigantens håndtering af en reklamation eller andet, skal partene først forsøge at løse tvisten i mindelighed. Såfremt dette ikke lykkes, kan du indbringe sagen for Nævnenes Hus på www.naevneneshus.dk og herefter Forbrugerklagenævnet. Alle tvister skal afgøres i henhold til dansk ret. Såfremt sagen indbringes for domstolene, skal den afgøres ved dit hjemting, dvs. i nærheden af, hvor du bor.

9. Personlige data

Når vi registrerer dit køb, registrerer vi også oplysninger om dig, såsom navn, adresse, telefon og e-mail, for at gennemføre købet. Vi opbevarer oplysningerne i op til 5 år for eventuelle fremtidige serviceforespørgsler/klager. Dine oplysninger gives til vores partnere i distribution og installation, for at kunne udføre vores forpligtelser. Du har ret til at anmode om indsigt i dine personlige data, opdatere, slette eller begrænse brugen af disse data, når du ønsker det. Hvis du ønsker mere information eller har spørgsmål om vores behandling af dine personoplysninger, se Elgigantens privatlivspolitik, der er tilgængelig på vores hjemmeside.

10. Ordrebekræftelse

Ved at underskrive disse vilkår bekræfter og accepterer du hermed:

- 1) At alle mål, materialevalg, valg af løsninger, tegning af rør, el og ventilation og andre relevante forhold på køkken- og bordpladetegning er gennemgået og godkendt af dig;
- 2) At Elgiganten ikke er ansvarlig for mål givet af dig;
- 3) At ordrespecifikation, køkkentegning og bordpladetegning inkl. hvor vasken er monteret, er endelig og kan ikke ændres efter bestilling;
- 4) At kundeoplysningerne og leveringsadressen givet til Elgiganten er korrekte og ikke kan ændres efter bestilling;
- 5) At du har læst, forstået og accepteret denne aftale.

Husk at gemme ordrebekræftelsen/kvitteringen for dit køb – den er dit garantibevis.

Jeg accepterer og bekræfter, at jeg har læst og forstået ovenstående betingelser

Dato: _____

Ordrenummer: _____

Signatur: _____