

Köp- och leveransvillkor för Epoq-produkter

Tack för att du valde Epoq!

Vi är stolta över att kunna leverera en kvalitetsprodukt från Epoq anpassad efter dig och dina behov, som kommer att ge dig glädje i många år framöver. För att underlätta en enkel och säker leverans har Elgiganten fastställt följande köp- och leveransvillkor.

1. Avtal

Dessa köp- och leveransvillkor gäller när du som privatperson (nedan kallad **kunden** eller **du**) beställer och köper **Epoq**-produkter från **Elgiganten AB** eller någon av våra franchisebutiker. Ett köp av en Epoq-produkt är ett köp av en sammansatt produkt som kan innehålla delar som är tillverkade specifikt för dig. Det är därför viktigt att du som köpare sätter dig in i dessa köp- och leveransvillkor.

Dessa villkor, tillsammans med din orderbekräftelse, köksritning och ritning för bänkskiva (i förekommande fall), utgör den fullständiga avtalsgrunden för ditt köp. Detta avtal regleras av Konsumentköplagen. Vid avvikelser mellan avtalshandlingarna gäller orderbekräftelsen före dessa villkor och köksritningen. Eventuell ritning för bänkskiva gäller före orderbekräftelsen. Har du köpt vitvaror med ditt kök så regleras detta av separata försäljnings- och leveransvillkor för vitvaror (<https://www.elgiganten.se/kundtjanst/leverans/leverans-och-installationsavtal>)

Leveransen baseras på mått mottagna från dig som kund. Ritningar och lösningar som du valt är slutgiltiga när dessa villkor har undertecknats. Om du önskar göra ändringar i den valda lösningen efter leverans sker sådana ändringar på ditt ansvar. Du bör inte demontera ditt gamla kök och/eller komma överens om slutdatum med hantverkare/installatörer innan du fått din nya Epoq-produkt från oss. Som kund ansvarar du för att informera Elgiganten om alla förhållanden i det rum köket kommer att installeras i som blir relevanta för att rita köket.

2. Leverans

2.1 Leveranstid

Leveranstiden för din leverans beror på om varorna finns i lager och/eller är specialbeställda vilket anges i varje enskilt fall. Beräknat leveransdatum hittar du på orderbekräftelsen/kvittot. Produkterna kan förväntas levereras på beräknat datum, plus/minus 5 arbetsdagar. Om det uppstår förseningar i leveransen kommer du att få information om detta från vårt kundcenter och få ett nytt beräknat leveransdatum. Elgiganten förbehåller sig rätten att delleveranser kan förekomma.

Du får ett SMS med bekräftad leveranstid 1-3 veckor innan beräknat leveransdatum. Om tiden inte passar dig kan du utan kostnad flytta fram leveranstiden upp till 5 arbetsdagar. Begäran om sådan uppskjutning av leveranstiden ska göras till vår kundtjänst senast 2 arbetsdagar efter att ditt SMS med bekräftad leveranstid mottagits. Om en begäran om senareläggning av leveranstiden inte har kommit in till oss i tid och leveransen inte kan ske på grund av omständigheter som beror på dig som kund, kommer leveransen att returneras och förvaras tillfälligt på lager, förutsatt att vi har kapacitet för sådan lagring. Du kommer att bli kontaktad av vårt kundcenter för ny leveranstid. Du som kund kommer att faktureras för en ny leveransavgift, samt eventuella utgifter relaterade till lagring av produkterna, i enlighet med våra gällande prislistor (finns på <https://www.elgiganten.se/magazine/tjanster/frakt-och-leverans>)

Vid leverans ska du som kund kunna visa legitimation på förfrågan. Om någon annan ska ta emot leveransen för din räkning måste personen vara myndig och uppvisa både sin egen och en kopia av din legitimation. Elgiganten erbjuder två olika leveransalternativ; leverans till grind/fastighetsgräns och leverans till anvisad plats. Leverans anses ha skett när produkterna har levererats till anvisad plats och har erkänts av dig, eller på uppdrag av dig som köpare.

2.2 Innan leverans

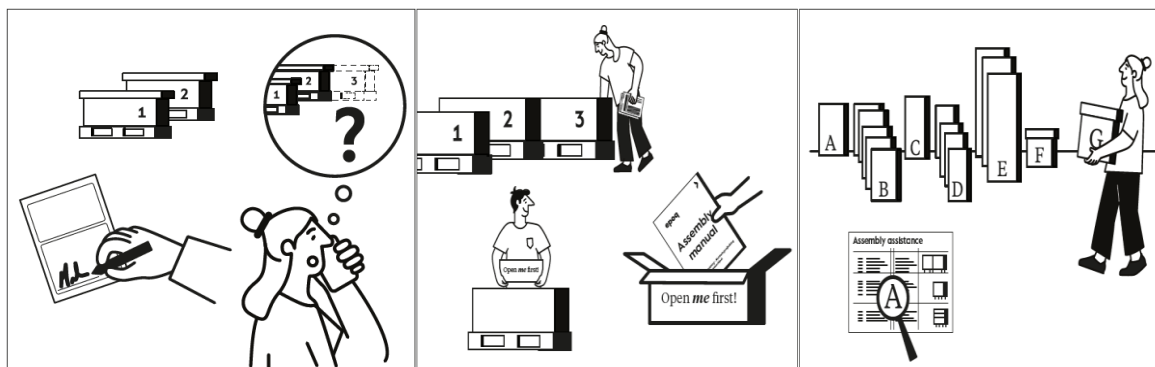
Förutsättningen för att dina varor ska levereras är att köpet har betalats i sin helhet eller att alternativ finansiering lagts på beställningen. Som kund ansvarar du för att transportören kan nå den angivna leveransadressen och ska informera Elgiganten om förhållanden som kan påverka denna, så som nedsatt tillgänglighet, grindar, antal våningsplan, hiss, smala eller branta trappor etc. Du ska se till att det finns en fri väg och att eventuella hinder är borttagna. Om avståndet från närmaste parkeringsplats till leveransadressen är mer än 50 meter och överlämningen ska ske utomhus, ska köparen själv transportera produkterna till önskad plats. Leveranstjänsten är endast tillgänglig för leveransadresser där lastbilar har fri tillgång på väg. Alla leveranser till plats som inte har fast förbindelse, eller regelbundna färjor, kommer att levereras till närmaste färjehamn eller kajområde. Om det finns behov av kran/lyft (och bärhjälp i detta avseende) ska kunden se till att detta finns på plats vid leverans. Har du beställt en stor bänkskiva måste du kontrollera att det går att få in denna i huset/lägenheten innan du lägger beställningen. Bänkskivor transporteras på högkant för att minimera risken för skador under transport. Om Elgiganten eller vår underleverantör inte kan leverera på grund av förhållanden som du som kund ansvarar för, måste du se till att produkterna transporteras helt in. Alternativt kommer leveransen att returneras och du faktureras för en ny leveransavgift.

Elgigantens transportörer använder skyddsskor av säkerhets- och arbetsmiljöskäl och vi rekommenderar att du skyddar golv, dörrtrösklar, möbler och vitvaror samt väggar och tak i trånga utrymmen. Elgiganten ansvarar inte för slitage och skador som uppstår under leverans om du inte har tillhandahållit tillräckligt skydd.

2.3 Kontroll av leverans

Vid leverans ska du kontrollera att leveransen du har fått är korrekt. Läs och följ leveransinstruktionerna (utdrag nedan) noggrant. Kontrollera att du har fått rätt antal paket med produkter. Antalet paket du ska ta emot står i fraktsedeln som transportören har med sig. Kontrollera att det inte finns några synliga skador på förpackningarna. Om du inte fått rätt antal paket eller om du upptäcker skador på förpackningen ska detta dokumenteras med bilder och beskrivas på fraktsedeln. Transportskador och saknade paket ska anmälas till vårt kundcenter så snart som möjligt och inom två veckor efter leverans, så att vi kan hjälpa dig vidare så snabbt som möjligt.

Efter leverans måste du kontrollera att du har fått alla delar i din beställning. Följ leveransinstruktionerna. Eventuella fel i leveransen ska anmälas till vår kundtjänst så snart som möjligt inom två månader efter att du upptäckte felet. Elgiganten har rätt till en ny leverans för saknade/felaktiga/skadade delar, via normala distributionskanaler inom skälig tid från det att du rapporterar sådana fel. Skadade produkter ska inte monteras.



Epoq-produkterna levereras i platta paket. Efter leverans ansvarar du som kund för hantering och förvaring av produkten. Produkten ska förvaras i normalt inomhusklimat (fuktighet mellan 40-60% & temperatur 15-25°C). Instruktioner för förvaring finns på Elgigantens hemsida. Produkten är inte förpackad för att förvaras utomhus eller i ouppvärmda utomhusutrymmen. Varorna är försäkrade av Elgiganten tills leveransen är slutförd.

2.4 Kontroll av leverans

Om din beställning påverkas av förseningar kommer du att kontaktas av vår kundtjänst för vidare uppföljning och information om ny beräknad leveranstid. Elgiganten ansvarar inte för förseningar utanför vår kontroll, och förbehåller oss 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 på grund av på extraordinära omständigheter och händelser som Elgiganten inte kunde ha förutsett, till exempel krig, extraordinära naturhändelser, brand, strejk och pandemier. Elgiganten förbehåller sig rätten att förseningar kan uppstå till följd av globala leveransutmaningar och kan inte garantera att leverans kommer att ske vid beräknat leveranstillfälle.

3. Mätning och installation

Leveransen baseras på mått mottagna från dig som kund. Avvikelse i faktiska mått vi fått från dig, och brister/förseningar till följd av sådana avvikelser, är ditt ansvar som köpare. Våra Epoq-produkter kan installeras av dig själv eller av en professionell installatör. Vi rekommenderar att installationen utförs av en professionell montör, för bästa möjliga resultat.

Vi rekommenderar att du inte demonterar ditt gamla kök och/eller kommer överens om slutdatum med hantverkare/installatörer innan du fått din nya Epoq-produkt från oss. Om detta görs och det uppstår förseningar i vår leverans ansvarar vi inte för förluster till följd av sådana förseningar. Vi rekommenderar att monteringsstart och annat hantverkarsarbete sker minst 5 arbetsdagar efter leverans, så att du som kund hinner kontrollera leveransen enligt punkt 2.3 ovan. Om skadade eller saknade produkter identifieras i leveransen, vilket hindrar monteringen från att genomföras, måste du omedelbart informera hantverkarna/montörerna om detta och skjuta upp starten av sådant arbete.

Det är ditt ansvar att informera Elgiganten om speciella rumsförhållanden, mått etc. som kan påverka installationen av Epoq-produkten. Elgiganten tar inget ansvar i det fall en installation inte kan utföras eller kommer att ta längre tid till följd av förhållanden som du som kund är ansvarig för. Om det i sådana fall finns behov av ytterligare installationsförsök får du stå för kostnaderna för detta.

Som kund ansvarar du för den mätning och installation du utför, antingen på egen hand eller med hjälp av en tredje part du anlitar, inklusive alla kostnader relaterade till detta. Elgiganten tar inget ansvar för arbete och tjänster som du själv har utfört eller organiserat, inklusive montering, målning, murning, el-, VVS- eller snickeriarbeten eller skador på Epoq-produkter till följd av sådant arbete. Elgiganten är inte en del av dessa avtalsvillkor och all kommunikation, förlikning, reklamation, etc. i samband med sådana tjänster, ska ske direkt mellan dig och dina tjänsteleverantörer.

Vid montering ska du använda dig av: planritningarna, noteringar från din köksspecialist samt den medföljande monteringshandboken, vilken vi rekommenderar att du bekantar dig med i förväg. Monteringshandboken finns på <https://www.elgiganten.se/epoq/epoq-magazines> och i leveransen tillsammans med produkten. Monteringshandboken innehåller även information om underhåll och skötsel av din Epoq-produkt. Produkterna måste monteras i enlighet med monteringsanvisningarna för att vara berättigade till garanti eller reklamation.

4. Särskilda leveransvillkor för bänkskivor

4.1 Allmänt

Om du har beställt en bänkskiva med specialmått visas detta på din orderbekräftelse. Bänkskivorna är slutgiltiga och kan inte ändras efter beställning. Bänkskivan ska förvaras, monteras och underhållas enligt monteringsanvisningen. Observera att bänkskivan måste förvaras i rumstemperatur i minst 48 timmar utan förpackning före montering. Elgiganten ansvarar inte för skador till följd av felaktig förvaring, hantering och behandling av bänkskivan. Om du upptäcker defekter eller skador på bänkskivan vid leverans ska detta omedelbart rapporteras till Elgiganten. Du får inte installera bänkskivan om du har upptäckt defekter eller skador.

4.2 Bänkskiva från Nerostein

Om du har beställt en bänkskiva från vår leverantör Nerostein ska du kontakta dem för kontrollmätning när ditt kök är monterat via info@nerostein.se. Ändringar av material och mått ska ske senast vid tidpunkten för kontrollmätningen. Efter genomförd kontrollmätning får inga ändringar göras som påverkar förutsättningarna för monteringen av bänkskivan.

Om du får förhinder eller vill ändra tidpunkten för kontrollmätningen måste du kontakta Nerostein direkt. Elgiganten förbehåller sig rätten att kräva kostnaden för en kontrollmätning, om mätningen inte kan utföras. Om installationen av Epoq-produkterna är försenad och kräver att kontrollmätningen behöver bokas om, vänligen kontakta Nerostein senast tre dagar före den planerade kontrollmätningen.

Bänkskivor från Nerostein levereras hem till dig och monteras samtidigt. Leveransdatum för bänkskivan bekräftas av Nerostein. Särskilda villkor från Nerostein kan gälla utöver dessa villkor.

5. Garanti och reklamation

Vi erbjuder olika garantier för våra Epoq-produkter. Alla våra garantier finns beskrivna på Epoq-kök - kvalitet, garanti och miljö - Elgiganten.

Reklamation på defekta Epoq-produkter kan registreras på vår hemsida, hos vår kundtjänst eller i butiken där du köpte produkterna. Du får inte själv initiera reparationer eller andra avhjälpande arbeten utan Elgigantens medgivande. Om detta händer är det på kundens egen kostnad och risk. Om du reklamerar en produkt som har utgått ur vårt sortiment förbehåller vi oss rätten att ersätta den med vår närmaste, likvärdiga produkt. Dokumentationskrav för reklamationer, se <https://www.elgiganten.se/kundtjanst/epoq-reklamation>

Fel som uppstår på grund av felaktig användning och/eller åsidosättande av monteringsanvisningar, användarinstruktioner eller andra riktlinjer som tagits emot av Elgiganten eller våra leverantörer eller partners utgör inte ett fel. Anspråk på defekter avsågs om ändringar eller ingrepp har genomförts i Epoq-produkten som inte har avtalats med Elgiganten.

6. Ändring och avbokning

Observera att i enlighet med Konsumentköplagen finns det ingen ångerrätt på ett konsumentköp av Epoq-produkter från Elgiganten. Epoq-produkter är undantagna från Elgigantens kundförmån med 50 dagars öppet köp och prismatchning.

En Epoq-produkt är i sin helhet en specialorder, även när köpet genomförs som distansförsäljning. Det är inte möjligt att ändra beställning, leveransadress eller ritningar efter att beställningen har lagts. Vid avbokning kan kunden bli skyldig att betala ersättning för våra kostnader relaterade till avbokningen. Om du som kund inte tar emot ordern enligt överenskommelse kan Elgiganten lagra leveransen på din bekostnad och risk. Sådan lagring ska inte betraktas som en avbokning och du som kund är fortfarande skyldig att acceptera leveransen.

7. Kontakt

För hjälp, frågor eller reklamation, kontakta Elgigantens kundtjänst på:

Telefon: +46 770 474 707, e-post: epoq.service@elgiganten.se

Registrering av reklamation: <https://www.elgiganten.se/kundtjanst/epoq-reklamation>

Registrering av brister i leverans eller transportskador: <https://www.elgiganten.se/kundtjanst/hjalp-support/transportskador>

8. Tvister

Parterna ska försöka lösa eventuella tvister i godo. Om detta inte lyckas kan du föra ärendet till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Om målet förs till domstol ska det avgöras i din (köparens) domkrets, vilket normalt innebär nära där du bor. Alla tvister måste lösas enligt svensk lag. Om du vill klaga på en produkt eller tjänst som köpts av oss kan du lämna in ett klagomål till: Allmänna Reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm

Du kan kontakta ARN via deras hemsida www.arn.se

9. Personuppgifter

När vi registrerar ditt köp kommer vi även att registrera uppgifter om dig, som namn, adress, telefon och e-post, för att kunna genomföra köpet. Vi behåller informationen i upp till 5 år för eventuella framtida serviceförfrågningar/reklamationer. Din information lämnas till våra partners inom distribution och installation, för att kunna utföra våra skyldigheter. Du har rätt att begära insyn i dina personuppgifter, uppdatera, radera eller begränsa användningen av dessa uppgifter när du vill. Om du vill ha mer information eller har frågor om vår behandling av dina personuppgifter, se Elgigantens sekretesspolicy, se Personuppgiftspolicy för Elgiganten - Elgiganten.

10. Orderbekräftelse

Genom att underteckna dessa villkor bekräftar och accepterar du härmed:

- 1) Att alla mått, materialval, val av lösningar och ritning av rör, el, ventilation och andra relevanta förhållanden på köks- och bänkskissritning är granskade och godkända av dig;
- 2) Att Elgiganten inte är ansvarigt för mätningar som du lämnat;
- 3) Att orderspecifikation, köksritning och bänkskiva inkl. där diskbänken är monterad, är slutgiltig och kan inte ändras efter beställning;
- 4) Att kundinformationen och leveransadressen som ges till Elgiganten är korrekta och inte kan ändras efter beställning;
- 5) Att du har läst, förstått och accepterat detta avtal.

Kom ihåg att spara orderbekräftelsen/kvittot för ditt köp - det är ditt garantibevis.

Jag har tagit del av ovanstående och godkänner villkoren

Datum: _____

Ordernummer: _____

Underskrift: _____