

[Returret og reklamation - dine rettigheder](#)

Returret og reklamation - dine rettigheder

Information om returret ved køb i varehusene, returret ved køb på hjemmesiden, reklamation og garanti og køb af andre kunders returprodukter.

1. Køb i Elgiganten

1.1 Returret

Elgiganten tilbyder dig 30 dages returret. Returretsperioden løber fra det tidspunkt, du modtager varen. Dog gælder følgende begrænsninger:

- Der er ingen returret på varer solgt med abonnement.
- Der er 30 dages returret på mobiltelefoner købt uden abonnement, Apple Watch og Apple iPads, hvis varen er i ubrudt emballage.
- Der er ingen returret på elementer til køkkener lavet efter specialbestilte mål (f.eks. bordplader). For alle andre Epoq-varer (køkkenelementer), gælder det, at varen ikke må være beskadiget og skal være komplet og i ubrudt emballage.
- Der gælder alene returret i forhold til software, film, musik og forbrugsstoffer (batterier, blækpatroner mm.), hvis disse varer er plomberede.

For alle varer gælder det, at der skal kunne fremvises original kvittering, og at varerne leveres retur i væsentlig samme stand som ved købet.

1.2 Fremgangsmåde ved returnering

Du kan returnere din vare på én af følgende måder:

- a) Afvise modtagelse af varen/undlade at indløse en forsendelse.
- b) Personlig returnering af varen til ét af vores varehuse.
- c) Sende varen retur til det varehus, hvor du har købt den pågældende vare. [Find adresse på varehus her](#)

Fristen for returretsperioden er overholdt, hvis varen er returneret til Elgiganten på én af ovenstående måder senest 30 dage efter, at du har modtaget varen. Husk at medbringe/medsende din originale kvittering.

Hvis du returnerer din vare i overensstemmelse med punkt c), anbefaler vi, at du sender varen som "pakkepost", da du så får mulighed for at spore pakken i tilfælde af, at leverancen forsinkes eller forsvinder for Post Danmark. Ved "pakkepost" er der ydermere mulighed for erstatningskrav mod Post Danmark, hvis pakken skulle forsvinde.

Store varer (hvidevarer, TV m.v.) kan være svære at transportere, og her kan vi hjælpe dig. Du bedes derfor tage kontakt til vores Kundecenter. Kontaktdata på vores Kundecenter kan du finde her.

Oplysning om vores varehuses placeringer findes på vores hjemmeside under [Find varehus](#).

Du skal selv afholde udgiften for returnering af varen.

2. Køb på Elgigantens hjemmeside

2.1 Fortrydelsesret

Ved køb på Elgigantens hjemmeside gælder i tillæg de lovpligtige regler om fortrydelsesret. [Læs mere i vores salgs- og leveringsbetingelser til forbrugere her](#).

3. Reklamation, garanti mv.

3.1 Generelt

Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. I overensstemmelse med købelovens regler ydes du som forbruger i udgangspunktet 24 måneders reklamationsret. For varer med begrænset levetid er din reklamationsret dog begrænset til den holdbarhedsperiode, der er sædvanlig for den pågældende vare.

Opdager du en fejl eller mangel ved en købt vare, skal du snarest muligt og inden for rimelig tid kontakte Elgiganten og forklare, hvori fejlen eller manglen består. Reklamation kan foretages ved at kontakte vores Kundecenter eller ved henvendelse i et af vores varehuse. [Kontaktdata på vores Kundecenter kan du finde her](#), mens oplysning om vores varehuses placering findes på vores hjemmeside under [Find varehus](#).

Lider varen af en fejl eller mangel, vil Elgiganten sørge for at reparere varen eller alternativt foretage omlevering, hvis det ikke medfører uforholdsmæssige omkostninger for Elgiganten.

I nogle tilfælde er de varer, du køber i Elgigantens varehuse eller på Elgigantens hjemmeside, dækket af en garanti. Elgiganten indestår ikke for garantier afgivet af tredjemand. Dine ufravigelige rettigheder efter købeloven berøres ikke af eventuelle garantier.

3.2 Tryghedsaftale

Hvis du har en Tryghedsaftale på din vare, er du sikret mod fejl, der måtte opstå som følge af ydre påvirkninger, herunder overspænding, stødskeer og væskeskeer.

Ved køb af en Tryghedsaftale indgår du aftale med Moderna Försäkringarden (CVR nr.: 516403-8662). Elgiganten etablerer ved disse køb kontakten mellem dig og Moderna Försäkringarden. I forhold til Tryghedsaftaler agerer Elgiganten altså alene som formidler - og IKKE som din aftalepart. Det betyder bl.a., at du i forhold til Tryghedsaftaler ingen rettigheder og pligter har i forhold til Elgiganten.

Ved køb af Tryghedsaftalen accepterer du Moderna Försäkringardens forsikringsbetingelser. Indholdet af forsikringsbetingelser har du ret til at blive gjort bekendt med, inden du tiltræder en Tryghedsaftale. Oplysningsforpligtelsen påhviler Moderna Försäkringarden og IKKE Elgiganten.

3.3 Særligt vedrørende erhvervsdrivende

Hvis du er erhvervsdrivende og - i strid med punkt 1 i vores salgs- og leveringsbetingelser - har brugt Elgigantens netbutik (www.elgiganten.dk) til indkøb af varer, ydes du kun 30 dages reklamationsret. Med mindre andet er aftalt, ydes erhvervsdrivende i øvrige tilfælde 12 måneders reklamationsret.

Erhvervsdrivendes reklamation skal ske straks en fejl eller mangel konstateres. Erhvervsdrivende har pligt til at foretage en sådan undersøgelse af en købt vare, som ordentlig forretningsbrug kræver.

3.4 Reklamationsretten trin for trin

Selv om Elgiganten handler med kendte mærkevarer, hænder det desværre, at en vare går i stykker. Nedenfor kan du læse om, hvordan du som forbruger er stillet i en sådan situation. Du skal være opmærksom på, at det kun gælder varer, der er omfattet af reklamationsretten.

3.4.1 Reklamationsret

Alle varer er omfattet af en 24 måneders reklamationsret. Det betyder, at du i op til 24 måneder fra købsdato kan reklamere over eventuelle fejl og mangler.

3.4.2 Bevisbyrden

Der kan i visse tilfælde være tvivl om, hvorvidt en fejl er dækket af reklamationsretten. Viser fejlen sig inden for de første 6 måneder formodes fejlen at have været til stede ved overdragelsen, og det er sælger, der skal sandsynliggøre det modsatte. De resterende 18 måneder er det som udgangspunkt køber, der skal godtgøre dette.

3.4.3 Hvis varen har en mangel

Hvis du mener, at din vare lider af en mangel, vil vi udbedre manglen ved at lade din vare reparere af autoriserede fagfolk, men i visse tilfælde kan andre løsninger også komme på tale (jvf. købeloven).

Du skal være opmærksom på, at der ikke er tale om en mangel, hvis fejlen skyldes slitage (f.eks. laserpickup), ukorrekt brug (f. eks. i strid med brugsvejledningen) eller ydre

påvirkninger (f. eks. lynnedslag). I disse tilfælde skal du selv afholde omkostningerne ved en eventuel reparation.

I forbindelse med undersøgelser af din vare har Elgiganten ret til at tage et gebyr. Størrelsen af gebyret oplyses ved indlevering og skal betales af dig, hvis det viser sig, at fejlen ikke er omfattet af reklamationsretten.

3.4.4 Reparation

For at indlevere en vare til reparation skal du medbringe det til nærmeste varehus. Husk din originale kvittering. Du kan også vælge at sende varen og kvitteringen til os.

3.4.5 Returnering

Hvis du returnerer din vare til os med posten med henblik på reklamation, skal du vedlægge varen følgende:

- **Kopi af din faktura/ordrebekræftelse**
- **Udførlig fejlbeskrivelse eller retur-årsag (skal udfyldes i returneringsformularen). Hent vores returneringsformular.**
- **Information om, hvordan vi kan komme i kontakt med dig ved spørgsmål.**

Vi anbefaler, at du sender varen som "pakkepost", da du så får mulighed for at spore pakken, i tilfælde af at leverancen forsinkes eller forsvinder for Post Danmark. Ved "pakkepost" er der ydermere mulighed for erstatningskrav mod Post Danmark, hvis pakken forsvinder.

Store varer (hvidevarer, tv m.v.) kan være svære at transportere, og her kan vi hjælpe dig. Du bedes derfor tage kontakt til vores Kundecenter.

3.4.6 Forbrugerklagenævnet

Hvis du er utilfreds med Elgigantens håndtering af en reklamation eller andet, skal du først rette henvendelse til Elgiganten. Kan der ikke findes en løsning, kan du klage til Center for Klageløsning per e-mail til cfk@kfst.dk eller per brev til Nævnenes Hus, Erhvervsministeriet, Toldboden 2, 8800 Viborg, hvis betingelserne herfor er opfyldt, se www.kfst.dk.

Hvis der ikke lykkes os at nå til enighed hos Center for Klageløsning, kan du derefter indgive en klage til Forbrugerklagenævnet, hvis betingelser herfor er opfyldt, se www.kfst.dk

4. Abonnementsaftaler

Ved køb af abonnementer indgår du aftale med den pågældende leverandør. Elgiganten etablerer ved disse køb kontakten mellem dig og leverandøren. I forhold til abonnementsaftaler agerer Elgiganten altså alene som formidler - og IKKE som din aftalepart. Det betyder bl.a., at du i forhold til abonnementsaftaler ingen rettigheder og pligter har i forhold til Elgiganten.

Ved køb af abonnement accepterer du leverandørens abonnementsbetingelser. Indholdet af leverandørens abonnementsbetingelser, har du ret til at blive gjort bekendt med, inden du indgår en abonnementsaftale. Oplysningsforpligtelsen påhviler leverandøren og IKKE Elgiganten.

5. Salg af brugte varer, demomodeller mv.

Du har 30 dages returret på brugte varer, demomodeller el. lign. fra købsdagen mod forevisning af original kvittering, hvis varen tilbageleveres i samme stand, som du modtog den i. Varerne er tydeligt mærket med "returprodukt", "demomodel" el. lign.

Der gælder naturligvis den 2-årige reklamationsret, som købeloven foreskriver

Kundeservice

Elgigantens kundefordele

Spor din forsendelse

Status på din reparation

Salgs- og leveringsbetingelser - forbrugere

Databeskyttelsespolitik

Elgiganten Marketplace

Om Elgiganten

Presseinformation

Find et job

Miljøretur

Fødevarestyrelsen smiley

Fødevarestyrelsen smiley (engros)

Cookie politik

Artikelarkiv

Erhvervskunde

Tilmeld nyhedsbrev

KNOWHOW services



©2019 **Elgiganten A/S** | hello@elgiganten.dk | **Alle rettigheder forbeholdes.**

*Se vilkår og betingelser for "Køb og prøv i 30 dage" samt "Prismatch i 30 dage" på elgiganten.dk/kundefordele

Gratis fragt : Ved mindre postpakker under 20 kg er der gratis levering til nærmeste pick-up-point. For større varer og varer, som vejer mere end 20 kg, er der gratis levering på brofaste øer til første kantsten. Kampagnen gælder kun online samt via 7080 7070

Vi gør i øvrigt opmærksom på at din bestilling ikke er bindende for Elgiganten, før Elgiganten har behandlet din ordre og sendt en bindende faktura. Der tages forbehold for pris- og afgiftsændringer, tryk- og billedfejl samt leveringssvigt.