

## Salgs- og leveringsbetingelser

På denne side finder du information om salgs- og leveringsbetingelser ved køb på hjemmesiden Elgiganten.dk.

Følgende gælder som aftalegrundlag for handel mellem Elgiganten A/S og vores kunder.

- Ved køb af **Epoq-køkkener** kan du læse [Salgs- og leveringsbetingelser her](#).
- **Erhvervskunder** kan læse [Salgs- og leveringsbetingelser for erhvervskøb her](#).
- For **private forbrugere** gælder følgende Salgs- og leveringsbetingelser for fjernsalg. Vær opmærksom på, at ved køb i vores varehuse danner Købeloven alene aftalegrundlaget.

### 1. Generelle vilkår og betingelser

1.1 Disse vilkår og betingelser gælder for køb foretaget af dig som forbruger, når du handler på [www.elgiganten.dk](http://www.elgiganten.dk) (herefter "Websiden"). Der kan gælde særskilte vilkår og betingelser i tillæg til disse salgsvilkår og -betingelser, f.eks. hvis du har købt et abonnement, montering af dit produkt, finansiering, forsikring eller andre tillægsydelser.

1.2 Som en del af Websiden driver Elgiganten A/S (herefter "Elgiganten") "Marketplace", som er en handelsplatform, hvor du som forbruger kan købe varer direkte fra en tredjepart ("Partner"). Se afsnit 2.3 nedenfor for de regler, der gælder for køb på Marketplace. Når vi bruger udtrykket "sælger" eller "vi" i disse salgsbetingelser, skal dette forstås som enten Elgiganten eller Partner, afhængigt af hvem der er sælger af produktet. For kontaktoplysninger til Elgiganten, se afsnit 7 nedenfor.

1.3 Salgsbetingelserne og andre oplysninger på Websiden er kun tilgængelige på dansk. Du skal være fyldt 18 år for at handle på Websiden.

1.4 Vi tillader ikke videresalg af vores produkter til kommercielle formål. Hvis vi har mistanke om, at formålet med købet er videresalg til kommercielle formål, kan vi afvise eller annullere ordren/købet.

1.5 Vilkårene i denne aftale skal ikke forstås som nogen begrænsning af en forbrugers lovbestemte rettigheder, men angiver parternes vigtigste rettigheder og forpligtelser for handlen.

### 2. Køb og bestilling af produkter og ydelser

#### 2.1 Din bestilling på Websiden

2.1.1 Aftalen er bindende for begge parter, når sælger har modtaget din bestilling og du har modtaget ordrebekræftelse. Aftalen er dog ikke bindende, hvis der er sket en skrive- eller tastefejl i tilbuddet fra sælger i bestillingsløsningen på Websiden, i din bestilling eller i annoncer, og kunden indså eller burde have indset, at der var tale om en sådan fejl.

2.1.2 Når vi har modtaget din bestilling, sender vi uden unødigt forsinkelse en ordrebekræftelse til dig på den e-mailadresse, du har angivet. Du bedes læse denne grundigt igennem, når du modtager den, og kontrollere, at ordrebekræftelsen er i overensstemmelse med din bestilling. Hvis du opdager fejl i ordrebekræftelsen, skal du kontakte sælgeren så hurtigt som muligt.

2.1.3 Vi forbeholder os ret til at annullere din ordre eller en del af den frem til ordrebekræftelsen, hvis produktet ikke er på lager. I tilfælde af udsolgte varer får du besked om dette, eventuelt sammen med oplysninger om, hvad vi kan tilbyde i stedet. Du vil få mulighed for at acceptere vores nye tilbud med de ændringer, vi angiver i forhold til din ordre, eller annullere ordren. Vi forbeholder os også ret til at annullere din ordre, samt ikke at opretholde vores kundegarantier, som følge af force majeure-begivenheder. Dette gælder, hvis det ikke er muligt at opfylde aftalens vilkår på grund af ekstraordinære omstændigheder og begivenheder, som sælger ikke har kunnet forudse, herunder krig, ekstraordinære naturbegivenheder, brand, strejke og pandemi.

2.1.4 Hvis du har bestilt mere end et produkt i samme ordre, kan du modtage produkterne i separate forsendelser.

2.1.5 Du kan spore din ordre på Min side på Websiden. Hvis du har spørgsmål vedrørende ordren, kan du kontakte Elgigantens kundecenter, se afsnit 7 nedenfor. Ved køb af varer fra en Partner skal du kontakte Partneren direkte.

## **2.2 Procedure for betaling**

2.2.1 Alle priser angivet på Websiden er inklusive moms, medmindre andet er tydeligt angivet. Ordreoversigten vil indeholde alle udgifter forbundet med varen såsom udgifter til porto, forsendelse, emballage mv.

2.2.2 Som betalingsmiddel kan du vælge mellem de betalingsmetoder, vi tilbyder; kort, gavekort, finansiering via vores finansieringspartnere eller en af vores andre betalingsløsninger. For at minimere risikoen for uautoriseret adgang er dine betalingskortoplysninger krypterede. Når vi har modtaget din ordre, foretager vi en reservation på din betalingsmetode for at sikre, at der er tilstrækkelige midler til at dække købsprisen og gennemføre transaktionen.

2.2.3 Hvis du bruger et betalingskort eller direkte debitering som betalingsmetode, hæves beløbet først på dit kort, når et produkt afsendes. Hvis din bestilling er opdelt i flere ordrer fra forskellige Sælgere, vil der ske en løbende betalingsopkrævning. Det vil sige, at dit betalingskort belastes hver gang Elgiganten og/eller en Partner sender et produkt afsted. Du vil dog aldrig skulle betale mere end det samlede beløb, du har bestilt og købt for.

2.2.4 Hvis du vælger at gemme dit kortnummer til fremtidige køb under købsprocessen, vil dine betalingsoplysninger blive gemt krypteret og sikkert hos vores betalingsformidler og kan bruges til at gennemføre fremtidige transaktioner. Samtykke til dette indhentes fra dig i købsprocessen. Et gemt kortnummer kan nemt slettes i købsprocessen (og ellers på Min side).

2.2.5 Elgiganten tilbyder betaling med faktura via vores partnere Klarna og Resurs bank. Hvis du vælger at betale med faktura, sendes denne via e-mail samtidig med, at vi afsender din ordre, og med den forfaldsdato, der er angivet under købsprocessen. Der er ingen ekstra gebyrer fra Elgiganten, når du betaler med faktura fra Klarna. Vores fakturapartner foretager en vurdering af, om du må handle for det valgte beløb, hovedsageligt baseret på din tidligere betalingshistorik hos dem, hvor meget du vil handle for og eksterne oplysninger, som fakturapartneren indhenter fra et kreditoplysningsbureau (der sendes et gensidigt brev ved indhentning af oplysninger fra et kreditoplysningsbureau). Det er med andre ord en kombination af flere forskellige faktorer, der afgør, om købet går igennem. Skulle købet ikke gå igennem med en faktura, kan du gennemføre ordren med en af de andre betalingsmidler, vi tilbyder. Betaling med faktura kan ikke bruges til køb hos Partner.

2.2.6 Hvis du modtager et tilbud om finansiering fra Resurs bank som betalingsmetode, vil en kontrakt med vilkår og betingelser blive underskrevet elektronisk af dig i løbet af betalingsprocessen. Dette er en aftale mellem dig og Resurs bank.

2.2.7 Ved abonnementskøb, hvor der skal trækkes et aftalt beløb med faste intervaller, vil dine betalingsoplysninger blive opbevaret krypteret og sikkert hos vores betalingsudbyder og kan anvendes af vores leverandør til at gennemføre transaktionen. Samtykke til dette indhentes også fra dig i købsprocessen.

## **2.3 Marketplace**

2.3.1 Elgiganten har indgået partnerskaber med en række tredjeparter for at kunne tilbyde dig som forbruger et større udvalg af varer på ét sted. Vi kalder dette for Marketplace. Med Marketplace kan du købe varer direkte fra tredjeparten (Partneren) på vores hjemmeside. Partneren er altid en erhvervsdrivende.

2.3.2 Når du som kunde køber hos en af vores Partnere, indgår du en købsaftale direkte med denne Partner. Hvis Partneren ikke accepterer din ordre, får du besked via e-mail direkte fra Partneren.

2.3.3 Når du køber fra en Partner, vil det tydeligt fremgå af produktsiden på Websiden, i indkøbskurven og på ordrebekræftelsen, at sælgeren af produktet er en anden virksomhed end Elgiganten.

Elgiganten er ikke en del af kontraktforholdet mellem dig som kunde og Partneren. Partneren er ansvarlig for opfyldelsen af den salgsaftale, som du som kunde og Partneren har indgået. Elgiganten vil om nødvendigt bistå dig og Partneren med at løse eventuelle tvister mv. Det betyder, at de rettigheder, du har som forbruger, skal gøres gældende over for Partneren som sælger. Du skal derfor altid kontakte den ansvarlige Partner direkte, hvis du har spørgsmål til din ordre, levering eller ønsker at returnere din vare.

2.3.5 Du kan finde flere oplysninger om Marketplace og vores Partnere på [her](#). Kontaktoplysninger til Partneren kan findes ved at følge linket til hver Partner, der vises i forbindelse med den vare, du køber i onlinebutikken. Du kan også kontakte Partneren via kontaktformularen på "Min side" på Websiden. Det gør du ved at åbne din bestillingshistorik på "Min side" og klikke på "Kontakt partner". Skriv derefter din besked, og tryk på "Send". Den ansvarlige Partner vil i første omgang svare dig inden for to arbejdsdage på den e-mailadresse, du har angivet.

## **2.4 Abonnementer**

Hvis du har købt et abonnement eller et produkt med abonnement, accepterer du både leverandørens abonnementsbetingelser og disse salgsbetingelser.

## **3. Levering, afbestilling og installation af produkter**

### **3.1 Levering af produkter**

3.1.1 Levering af produkterne sker på den måde, der er valgt ved købet og angivet i ordrebekræftelsen. Prisen for levering fremgår i din ordreoversigt på Websiden, inden købet gennemføres. Vi bærer risikoen for produkterne, indtil de er overgivet til dig, dvs. indtil produkterne er i din besiddelse.

3.1.2 Ved hjemmel levering skal du som kunde på forlangende kunne fremvise legitimation. Hvis en anden person skal modtage leverancen på dine vegne, skal personen være myndig og fremvise både sit eget og en kopi af dit ID eller have en gyldig fuldmagt. Ved hjemmel levering tilbyder Elgiganten to forskellige leveringsmuligheder; levering til porten/ejendomsgrænsen og levering til et angivet sted. Levering anses for at have fundet

sted, når produkterne er blevet leveret til det aftalte leveringssted og underskrevet af eller på vegne af dig som køber.

Du er som kunde ansvarlig for, at leveringen kan nå frem til den angivne leveringsadresse. Du skal informere Elgiganten om forhold, der kan påvirke leveringen, f.eks. nedsat tilgængelighed, port, gulv, elevator, smalle eller stejle trapper osv. Vi tager forbehold for, at komplicerede opgaver (eksempelvis smalle trappeopgange, behov for brug af lift, vindeltrappe mm.) ikke altid kan udføres af vores logistikmedarbejdere. I tilfælde hvor der f.eks. er en smal trappe, kan der være behov for 4 mand. Omkostningen for denne type levering påhviler kunden. Vi vil altid forsøge at levere, men kommer vi frem til, at vi ikke kan gennemføre leveringen, kan vores kundecenter være behjælpelige med at indhente et tilbud på levering fra ekstern partner.

Du skal sørge for, at der er "fri bane", og at eventuelle forhindringer er fjernet. Hvis afstanden fra den nærmeste parkeringsplads til leveringsadressen er mere end 50 meter, kan leveringen foregå udendørs, og du skal selv transportere produkterne til det planlagte opbevaringssted. Leveringsservicen er kun tilgængelig for leveringsadresser, hvor lastbiler har fri vejadgang. Alle leveringer til steder, der ikke har en fast forbindelse, vil blive leveret til nærmeste færgeleje eller kajområde. Hvis der er behov for kran/lift (og bærehjælp i den forbindelse), skal kunden for egen regning sørge for, at dette er på plads ved levering. Hvis vi ikke kan levere på grund af forhold, som du som kunde er ansvarlig for, skal du selv sørge for at transportere produkterne helt ind. Alternativt vil leveringen blive returneret, og du vil blive faktureret et nyt leveringsgebyr korrigeret så det modsvarer omkostningerne vi har til leveringen.

Kunden er ansvarlig for at dække og beskytte gulve, dørtærskler, møbler og hårde hvidevarer samt vægge og lofter i lukkede rum tilstrækkeligt. Elgigantens transportører bruger sikkerhedssko på grund af arbejdsmiljøet og sikkerheden. Elgiganten er ikke ansvarlig for slitage og skader, der opstår under leveringen, hvis kunden ikke har sørget for tilstrækkelig beskyttelse.

Er du ikke til rådighed på leveringsadressen på aftalt leveringstidspunkt, vil du blive opkrævet ny fragt for genlevering.

**3.1.3** Ved levering af en pakke med posten leveres produktet til det udleveringssted, du har valgt. Du vil blive opdateret undervejs og få besked, når pakken er klar til afhentning. Hvis det valgte udleveringssted er optaget/fyldt, kan transportøren vælge et nærliggende udleveringssted.

**3.1.4** Med Klik & Hent bestiller du produktet i vores onlinebutik med afhentning i butikken. Produktet kan afhentes på det valgte lager, når du modtager en bekræftelse via

sms på, at ordren er klar til afhentning. Ordren skal afhentes senest 48 timer efter, at ordren er meldt klar til afhentning. Medbring din ordrebekræftelse og ID ved afhentning af din ordre.

Klik & Hent som leveringsmetode er ikke mulig for produkter fra Marketplace.

Køb med Klik & Hent som leveringsmetode og som er betalt online betragtes som en onlineordre, som er reguleret af bl.a. forbrugeraftaleloven, markedsføringsloven, persondataloven og e-handelsloven. Hvis du ønsker yderligere oplysninger om dine rettigheder og forpligtelser som forbruger, findes lovene på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk).

For mere information, se [Klik & Hent](#)

### **3.2 Annullering af ordre før levering, uafhentede varer**

3.2.1 Du kan annullere din ordre via Min side eller ved at kontakte vores kundecenter. Hvis du ønsker at fortryde et køb foretaget på vores Webside, er dette omfattet af reglerne om fortrydelsesret, se afsnit 4.1 nedenfor.

Fortrydelse af køb, der *ikke* er omfattet af fortrydelsesretten, kan ske gebyrfrit, indtil levering er påbegyndt. Hvis afbestilling sker efter dette tidspunkt og købet *ikke* er omfattet af fortrydelsesretten, får du ikke refunderet forsendelsesomkostningerne. Derudover vil der blive opkrævet et afbestillingsgebyr på DKK 100, som fratrækkes det beløb, der refunderes ved afbestilling. Afbestillingsgebyret er baseret på vores håndteringsomkostninger for returneringen.

3.2.2 Uafhentede postpakker betragtes som en annullering af din ordre. For pakker, der ikke afhentes på udleveringsstedet, vil du ikke få refunderet forsendelsesomkostningerne, medmindre du har udnyttet din fortrydelsesret, se afsnit 4.1. Du vil blive opkrævet for omkostningerne ved at returnere produktet ved uafhentede pakker.

### **3.3 Forsinkelse af levering**

3.3.1 Hvis leveringen af produkterne er forsinket, vil vi informere dig, så snart vi har kendskab til det, sammen med oplysninger om, hvornår levering kan finde sted. Vi vil give dig valget mellem at opretholde ordren, fastsætte en ny leveringsdato eller annullere ordren med tilbagebetaling af det betalte beløb.

3.3.2 Elgiganten forbeholder sig ret til at annullere din ordre samt ikke at opretholde vores kudegarantier som følge af force majeure. Dette foreligger, hvis det ikke er muligt at opfylde aftalen på grund af ekstraordinære omstændigheder og begivenheder, som

Elgiganten ikke kunne forudse på aftaletidspunktet, herunder krig, ekstraordinære naturbegivenheder, brand, strejke og pandemi.

### **3.4 Montering og returnering af brugte produkter**

3.4.1 Montering, retur af gammelt produkt, dør vending og opbæring udføres kun på brofaste øer. Montering og retur af brugt produkt udføres på samme dag, som dine varer leveres. Elgiganten installerer/tilslutter ikke gas.

3.4.2 Følgende lovlige installationer skal være tilstede før vi kan montere:

- HFI-relæ eller en lovlig jordforbindelse.

3.4.3 For TV-montering gælder også:

- Vær opmærksom på at vægbeslag IKKE medfølger i monteringsprisen. Det påhviler derfor kunden at have tilkøbt dette og have det klar på leveringsdagen.
- TV over 40" bør ikke monteres på 1-lag-gipsvægge eller lignende skrøbelige vægkonstruktioner. Elgiganten fraskriver sig ansvaret for skader som følge af montering på ikke-anbefalede vægge.
- Kabelbakker monteres ikke uden forudgående tilkøb af dette. Denne service kan kun bestilles via vores varehuse. Services skal bestilles mindst 3 dage før aftalt leveringsdag.

3.4.4 For vaske- og opvaskemaskiner gælder også:

- Let tilgængelig og fuld funktionsdygtig vandhane med kontra-ventil og udvendig gevindstørrelse 1/2" eller 3/4" svarende til 19 eller 24 mm.
- Har du købt en vaske- eller opvaskemaskine med Waterproof/Aquastop, skal vandhanen være hævet min. 30 cm over gulv eller skabsbund.
- Afløb til vask eller fast afløbsrør. Afløbsrøret skal have en diameter på mindst 30 mm.
- Tilslutning af afløb skal kunne foretages min. 60 cm og maks. 90 cm over gulvet.
- På enkelte maskiner kan afløb foretages direkte til gulvafløb.

3.4.5 Lever installationsstedet ikke op til kravene, bedes De kontakte en elektriker og/eller VVS-montør for at udbedre forholdene før Elgiganten leverer varen hos Dem. Elgiganten har ikke autorisation til at udføre VVS- eller el-arbejde.

3.4.6 Elgigantens montører har til enhver tid ret til at afbryde arbejdet med en montering, hvis det vurderes kundens installationer ikke lever op til kravene eller hvis det betragtes som farligt/uforsvarligt. I dette tilfælde bortfalder aftalen om montering. Genbesøg af Elgigantens montører, efter autoriseret udbedring af forholdene, vil påføre kunden omkostninger til et nyt besøg + omkostninger for en ny montering.

3.4.7 Ved køb af komfur eller kogeplade skal montering foretages af Elgiganten eller af anden fagmand, da de leveres uden eller kun delvist med ledning/stik.

3.4.8 Ved køb af opvaskemaskine, vaskemaskine eller tørretumbler anbefaler vi, at du bruger omformer, så stikket får jordforbindelse. Stikket klikkes blot på maskinens standard 2-benede stik.

3.4.9 Ved køb af integrerbare produkter (opvaskemaskine, køleskab osv.) monteres frontplader ikke uden forudgående tilkøb af dette. Services skal bestilles mindst 3 dage før aftalt leveringsdag.

3.4.10 Ved køb af services hvor Elgiganten skal tage et eller flere produkter med retur, skal produktet være afmonteret, inden vores fragtmænd kommer. Har du tilkøbt montering af dit nye produkt, kan vores montører hjælpe dig med afmontering, før de monterer det nye produkt.

## **4. Fortrydelsesret og returnering efter levering**

### **4.1 Fortrydelsesret**

4.1.1 Forbrugeraftaleloven giver dig ret til at fortryde køb foretaget online eller uden for vores fysiske forretninger. Fortrydelsesretten gælder for varer og visse tjenesteydelser. Kunden har ikke ret til at fortryde dele af et køb. Fortrydelsesretten kræver, at du senest 14 dage efter, at du har modtaget leverancen, meddeler sælger, at du ønsker at udnytte fortrydelsesretten, primært ved at benytte den modtagne fortrydelsesformular, eller skriftligt pr. brev, e-mail, SMS med henvisning til ordrenummeret. Hvis du ikke har modtaget en fortrydelsesformular enten i ordrebekræftelsen eller ved levering af produkterne, forlænges fortrydelsesfristen til senest fjorten (14) dage efter den dag, hvor du har modtaget en fortrydelsesformular, og senest tolv (12) måneder efter udløbet af den oprindelige frist, hvis du slet ikke modtager en fortrydelsesformular.

4.1.2 Fortrydelsesfristen begynder at løbe fra dagen efter, at varen/varerne er modtaget. Hvis du har købt et abonnement, eller hvis vores aftale indebærer regelmæssig levering af identiske varer, løber fortrydelsesfristen fra dagen efter, at den første forsendelse er

modtaget. Hvis købet består af flere leverancer, løber fortrydelsesretten fra dagen efter, at den sidste leverance er modtaget.

4.1.3 Hvis du udnytter din fortrydelsesret, efter at du har modtaget varen, skal varen returneres til sælger uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har givet meddelelse om, at du ønsker at fortryde købet. Hvis produktet er blevet leveret eller er på vej til dig, skal du betale omkostningerne ved returforsendelsen.

Hvis prøveudtagning eller test af produktet i fortrydelsesperioden går ud over, hvad der er rimeligt og nødvendigt, kan du blive holdt ansvarlig for enhver reduceret værdi af produktet. Du kan med andre ord prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik, men du må ikke tage den i egentlig brug.

4.1.4 Når fortrydelsesretten benyttes, er sælger forpligtet til at tilbagebetale alle betalinger modtaget fra kunden, herunder betalte forsendelsesomkostninger. Hvis du har valgt en dyrere leveringsmulighed på købstidspunktet, refunderer sælger det beløb, der svarer til den billigste leveringsmulighed, kunden kunne have valgt. Tilbagebetaling skal ske senest 14 dage efter, at sælger har modtaget varen retur fra dig, eller du har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret.

4.1.5 Produktet bedes returneres til os (med sporingsnummer), i den originale emballage, sammen med den fortrydelsesformular, du modtog ved ordrebekræftelse eller levering. Formularen kan også downloades [her](#).

Hvis varen er solgt af Elgiganten skal du give meddelelse om fortrydelse og returnere direkte til Elgiganten. Mindre varer kan sendes retur som postpakke til **Elgiganten A/S, C/O Bring, Ventrupparken 4, 2670 Greve**. Større varer kan afhentes efter aftale (omkostninger vil forventes at beløbe sig til DKK 549). Alle varer, som er solgt af Elgiganten, kan også returneres i vores varehuse.

Ved køb via Marketplace hos en Partner skal du give meddelelse om fortrydelse og returnere varen direkte til Partner, jf. information fra Partner i forbindelse med købet.

#### 4.1.6 Undtagelser til fortrydelsesretten

Fortrydelsesretten gælder ikke ved køb af varer, der må antages at blive forringet eller forældes hurtigt, forseglede lyd- og videooptagelser (herunder cd'er, dvd'er) eller software, hvor forseglingen er brudt, samt forseglede varer, der af hygiejniske grunde ikke er egnet til at blive returneret (f.eks. ørepropper/øretelefoner, tandplejeprodukter, enkelte hud- og kropsplejeprodukter og lignende), og hvor forseglingen er blevet brudt efter levering.

Fortrydelsesretten gælder heller ikke ved køb af tillægsydelser, der udføres på produktet inden levering, hvis forbrugeren forudgående har givet samtykke til, at ydelsen påbegyndes, og samtidig har anerkendt, at fortrydelsesretten dermed bortfalder. Dette gælder ydelser som Calman-kalibrering af tv, ScreenSmart og andre lignende skærmbeskyttelser, opsætning og klargøring af PC'er, TV, tablets og lignende.

#### 4.1.7 Produkter, der kan downloades digitalt

Ved køb af digitale, downloadbare produkter som spil og software anser vi produktet for at være leveret, når du klikker på "Se detaljer" på Mine sider og hvor du har accepteret, at download indebærer levering. Dermed accepterer du, at fortrydelsesretten bortfalder. Dette er det samme som at bryde forseglingen på et fysisk produkt og medfører tab af fortrydelsesretten.

#### 4.1.8 Fortrydelsesret på abonnementskøb

Hvis du har købt et produkt med abonnement og fortryder købet af produktet, skal du kontakte vores kundecenter for at annullere abonnementet. Eventuel abonnementsrabat givet ved købet vil herefter blive tilbageholdt. Hvis du kun ønsker at fortryde købet af et abonnement, reguleres dette af abonnementsudbyderens vilkår og betingelser, og du skal selv kontakte abonnementsudbyderen for at fortryde eller ændre abonnementet.

### 4.2 Returneringer i forbindelse med særlig returret

4.2.1 Hos Elgiganten har du som kunde i mange tilfælde ret til at returnere dit produkt, også kaldet særlig returret, både ved køb foretaget på Websiden og i butikker. Med særlig returret kan du returnere produktet inden for 50 dage efter købet, forudsat at du er medlem af Elgigantens kundeklubb og produktet returneres i samme stand, som da det blev købt. For ikke-klubmedlemmer tilbydes op til 30 dage på uåbnede produkter. I tilfælde af en returnering vil vores medarbejdere vurdere, om returneringen af produktet kan accepteres. Hvis produktet viser tegn på omfattende brug eller synlige skader, må vi afvise returneringen. Produktet skal være rengjort ved returnering, og vi anbefaler, at det returneres i den originale emballage.

4.2.2 Nogle produkter er undtaget fra særlig returret. Det gælder bl.a. mobiltelefoner, smartwatch, sportsure, aktivitetsure og smart rings med brudt emballage, produkter med abonnementer, software, spil og film med brudt emballage, in-ear hovedtelefoner og VR-headset, LEGO-produkter, Epoq-produkter og specialbestilte køkkendele samt hygiejneprodukter (tandplejeprodukter, hud- og kropsplejeprodukter, ørepropper/øretelefoner og lignende).

Særlig returret gælder heller ikke for produkter, der er købt med tillægsydelser, der er udført på produktet før levering, eller for sådanne tillægsydelser i sig selv. Sådanne ydelser kan ikke gøres om og medfører et brud på produktets forsegling. Dette gælder ydelser som Calman-kalibrering af tv, ScreenSmart og andre lignende skærmbeskyttelser, opsætning og klargøring af pc'er, tv, tablets og lignende.

4.2.3 I tilfælde, hvor varerne er købt hos vores Partnere (Marketplace), tilbydes ikke særlig returret. Ved returnering af varer fra en Partner skal Partneren kontaktes for at få oplyst vilkår og betingelser samt en nærmere beskrivelse af, hvordan varen skal returneres.

4.2.4 Returneringer under særlig returret kan foretages gratis i din nærmeste Elgiganten-butik. Hvis du ikke har mulighed for at komme til en af vores butikker, kan du kontakte vores kundecenter og bede om at få tilsendt en returseddel til varen. Hvis produktet returneres med post til vores returcenter, eller hvis vi afhenter produktet hos dig, opkræver vi forsendelsesomkostningerne for returneringen.

4.2.5 For alle produkter gælder det, at der skal kunne fremvises original kvittering, og at produktet returneres i original emballage. Når produktet er blevet kontrolleret og accepteret under særlig returret, krediteres ordren, og du får refunderet det beløb, du har betalt.

## **5. Klager og garanti**

5.1 Når du har modtaget produkterne, anbefaler vi, at du hurtigst muligt kontrollerer, om leveringen svarer til ordrebekræftelsen, om produkterne er blevet beskadiget under transporten, eller om produkterne på anden måde er mangelfulde.

5.2 Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. Det betyder bl.a., at du som forbruger har 2 års reklamationsret fra modtagelse af varen efter købeloven. Meddelelse om fejl og mangler ved produkterne kan gives til os mundtligt eller skriftligt. Det skal ske inden for rimelig tid efter, at du har opdaget fejlen eller manglen. Du har dog altid mindst to måneder efter, at manglen er opdaget, til at reklamere. Af hensyn til bevisførelsen anbefaler vi, at klagen sendes til os skriftligt. Hvis din klage er uberettiget, kan sælgeren kræve, at du dækker omkostningerne til undersøgelse og/eller reparation af produktet.

Er reklamationen berettiget, refunderes dine (rimelige) fragtomkostninger. Du bedes aftale med den ansvarlige Sælger - Elgiganten eller Partner - hvordan varen sendes tilbage. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så fragtomkostninger kan tilbagebetales.

5.3 Reklamationsretten gælder i to år efter, at du har fået produktet i din besiddelse. Klager skal rettes til sælgeren - Elgiganten eller Partneren - som du købte varen af.

5.4 En garanti, der gives af sælgeren eller producenten af produktet, giver dig rettigheder ud over dem, du allerede har i henhold til ufravigelig lovgivning. En garanti indebærer således ikke nogen begrænsning af din ret til at klage og gøre krav gældende i tilfælde af forsinkelser eller mangler.

## **6. Beskyttelse af personoplysninger**

Når du er kunde hos Elgiganten, kan vi i nogle tilfælde have brug for at behandle dine personoplysninger, f.eks. for at kunne opfylde det køb, du har foretaget hos os, levere de varer, du har bestilt, hjem til dig osv. Information om Elgigantens behandling af dine personoplysninger kan findes i [databeskyttelsespolitik](#).

## **7. Løsning af tvister**

7.1 Parterne skal bestræbe sig på at løse eventuelle tvister i mindelighed. Hvis du har en klage over dit køb hos os, beder vi dig derfor om at kontakte vores kundecenter for videre behandling af sagen.

Kontaktoplysninger Elgiganten A/S

### **Elgiganten A/S**

CVR-nr.: 17 23 79 77

Arne Jacobsens Allé 16, 2. sal

2300 København S, Danmark.

Kundecenter: 70 80 70 70

E-mail: : [hello@elgiganten.dk](mailto:hello@elgiganten.dk).

7.2 Hvis parterne ikke når til enighed i tilfælde af en tvist, kan du indbringe sagen for Nævnenes Hus på [www.naevneneshus.dk](http://www.naevneneshus.dk) og herefter Forbrugerklagenævnet.

Nævnenes Hus,

Toldboden 2, 8800 Viborg

Klageportalen for Nævnenes Hus.

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.220 kr. og højst 100.000 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

## **8. Ændring af vilkår og betingelser**

Hvis vi ændrer disse salgsbetingelser, og ændringen har en væsentlig indvirkning på dig og dine købte produkter eller tjenester, vil vi informere dig via e-mail. Du kan altid se de aktuelle vilkår på vores hjemmeside.

Disse vilkår blev sidst opdateret: 09.03.2026