

Garanti och reklamation

För att ett fel ska åtgärdas på garanti eller reklamationsrätt så måste det vara ursprungligt, dvs funnits i produkten från början. För privatpersoner gäller 3 års reklamationsrätt och för företag 2 års reklamationsrätt. Utöver reklamationsrätten så lämnar Elgiganten 1 års garanti, vissa undantag så som förbrukningsartiklar exempelvis batterier kan ha en kortare garanti, se instruktionsboken för mer information.

Exempel på fel som i regel inte anses vara ursprungliga är bl.a vätskeskador, handhavandefel, tapp och klämskador samt fel som beror på att mjukvaran/programvaran som ej uppdaterats, blivit skadad, ändrad eller på annat sätt modifierad.

Produkter med lagringsmedia

Elgiganten tar inte ansvar för eventuell lagrad information på den inlämnade produkten. Som en del av reparationen så kan all användardata, såsom program, foton, dokument, kontaktuppgifter etc, behöva raderas. Vid en eventuell backup tjänst så kan aldrig informationen garanteras på grund av skadad lagringsmedia eller att informationen inte finns sparad på samma plats. Vi rekommenderar alltid att du säkerställer att din information löpande sparas exempelvis via vår Cloud tjänst www.elgiganten.se/cloud

Nekad reklamation

Om felet inte är ursprungligt i enlighet med vad lagen föreskriver så tillkommer en kostnad för undersökning och frakt.

Kostnaden varierar mellan 400-2000:- beroende på storlek och komplexitet på produkt.

Om Elgiganten helt eller delvis nekat din reklamation och du kvarstår vid ditt krav och vill få tvisten prövad kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) via www.arn.se

Elgiganten har som policy att följa ARN:s rekommendationer och avser att medverka vid ett eventuellt förfarande vid ARN.

Kostnadsförslag

Om du önskar lämna in din produkt för kostnadsförslag så kommer en kostnad för frakt och reparation debiteras oavsett om kostnadsförslag godkänns eller nekas. Om du önskar ersättning via ert hemförsäkringsbolag eller annat försäkringsbolag så är det du som är uppdragsansvariga. Vi kommer även skyndsamt behöva ett svar av dig när kostnadsförslaget lämnas.

Ej uthämtade produkter

Om en produkt inte hämtas ut inom 3 månader från färdigt datum så kommer produkten att avyttras i enlighet med §3 och §8 i lag 1985:982 om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats.

Information om när produkten finns att avhämta sker normalt via SMS, E-post eller telefon.

Eventuella kostnader i samband med reparationen kommer samtidigt faktureras.

Mer information om service finns på

www.elgiganten.se/service