

RETUR OCH ÅNGERRÄTT

- Du har alltid 14 dagars ångerrätt (öppet köp) på Kayakstore.se i enlighet med distans- och hemförsäljningslagen. Vill du nyttja ångerrätten behöver du kontakta oss och meddela att du vill ångra ditt köp inom 14 dagar, räknat från dagen du tagit emot varan. Returfrakten betalas av dig som kund, och du kommer att få instruktioner av oss hur du går tillväga när du har meddelat att du vill ångra köpet.
- För mindre paket är kostnaden för returfrakten 150 kr och för större skrymmande paket tar vi ut en avgift på 350 kr. Det högre beloppet avser paket som har en volymvikt över 3kg.
- För frakter som tagits upp på offert, på begäran av kund, exempelvis kajaker eller elmotorer så är kunden ansvarig för att bekosta returfrakten vid ångerrätt. Kayakstore.se kan vid detta tillfälle agera bokare av frakt men kostnaden dras av från köpesbeloppet innan återbetalning, denna summa kan skilja sig från gång till gång och Kayakstore kommer meddela denna kostnad innan en bokning genomförs.
- Varan skall vara i nyskick och skickas tillbaka i originalförpackning, med tillhörande emballage. Vi ansvarar inte för varan under leveransen. Om varan skadas eller kommer bort på grund av att du är vårdslös förlorar du ångerrätten. När vi mottagit varan får du tillbaka dina pengar inom 7 arbetsdagar.
- Ångerrätten kan inte hävdas genom att låta bli att hämta ut ett paket. Paket som inte löses ut debiteras en hanteringsavgift. Du kan heller inte hävda din ångerrätt genom att inte vara på plats i ditt hem när varor levereras direkt tid enligt avtalad tid. I sådana fall debiteras du även en avgift enligt den som fraktföretaget tar ut. Vid ej uthämtat paket från ombud debiteras kunden en kostnad för att täcka returfrakt samt tillägget för ej uthämtat paket, detta uppgår till 395 kr för mindre ordrar och 495 kr för ordrar som överstiger 5 000kr brutto.

**Undantaget från ångerrätten är personligt anpassade produkter eller varor som inte kan lämnas tillbaka med bruten försegling. Exempel på detta kan vara en mått-anpassad torrdräkt eller liknande. Vid specialbeställningar eller beställningsvaror gäller ej öppet köp eller bytesrätt. OBS! Detta kan exempelvis vara kajaker i vissa modeller / färger som inte tillhör standardsortiment, som på beställning av kund har fraktats hem.*

REKLAMATIONER

Är inte produkten som du förväntar dig? eller har den gått sönder? Kontakta oss då omgående och följ nedan steg. Vi är mån om att återkoppla inom 2-3 arbetsdagar.

- Beskriv i mailet varför du vill reklamera och bifoga bilder på skadan eller problemet, skriv även ordernummer/kundnummer. Bifoga bevis på inköp, (kvitto eller faktura).
- Observera att beroende på vilken typ av vara och skada det gäller så går det att lösa på olika sätt. Vid de flesta fall är det våra leverantörer som avgör vad som går under reklamation därför måste vi få hit den skadade varan för att sedan skicka vidare till leverantören. Hanteringstiden för reklamationer ligger mellan 1-4 veckor men vi försöker självklart lösa det så fort som möjligt.
- Vi skickar en retursedel till dig så du kan skicka tillbaka den skadade varan.

REKLAMATION VID TRANSPORTSKADOR

- Om en produkt från Kayakstore.se skadas i transport, oavsett om skadan är väl synlig eller dold, skall detta anmälas omgående till fraktbolaget och även direkt meddela oss på hello@kayakstore.se. En synlig skada ska reklameras samma dag. En dold skada ska reklameras inom 7 arbetsdagar.
- Anmäls inte detta så kan skadan ej kopplats till frakttillfället och ansvaret hamnar hos dig som kund att åtgärda felet. Ingen kompensation eller ersättning kan då betalas ut.
- Spara alla produkter och emballage så att fraktbolaget kan besiktiga vid behov. Eventuellt behöver du inkomma med foton på det skadade godset/emballaget så dokumentera väl. Avsändaren, i detta fall vi på Kayakstore.se, ansvarar givetvis för att försändelsen har paketerats på rätt sätt.

**Om varan/varornas emballage har en synlig skada är det viktigt att du ber utlämningsställe eller chauffören att dokumentera den. Det är ditt ansvar att dokumentera godset när du tar emot det, kvittera inget gods förens du kan få lägga en kommentar / fotografera skadorna.*

KUNDSERVICE

Har du frågor kring ditt köp? Kontakta oss på hello@kayakstore.se eller ring oss på telefon +46 (0)13-12 28 08. Du hittar även mer information på kayakstore.se

