

# Frakt

Efter det att en beställning har gjorts skickas inom det leveransintervall ni fått bekräftelse på i ert beställnings e-post ett leveransbesked som anger när varorna beräknas att skickas från lagret. Den leveranstidpunkt som anges är ett preliminärt avsändningsdatum. Du som kund kommer att bli aviserad av transportföretaget innan leverans och du får då närmare information om leveransdag och tid. Våra hemleveranser sker under dagtid om inget annat anges. Vi samarbetar med samtliga större speditörer och fraktbolag där vi tillsammans ser till att varorna kommer hem till dig.

För alla leveranser gäller transport fram till tomtgräns på körbar väg om inget annat anges. Om du bor i ett lägenhetshus levereras varorna till porten.

Vid mottagande av varorna ska de inspekteras noggrant innan leveransen kvitteras. Om det finns synliga skador på emballage eller på varan ska detta noteras på fraktsedeln innan du kvitterar den. Fraktbolaget ställer ej av gods utan kvittens av kund eller för kundens räkning ansvarig mottagare. Detta innebär att du ansvarar för att det finns någon som kan ta emot och kvittera godset när leveransen utförs.

Kostnaden för frakt eller hemleverans finns specificerad på din orderbekräftelse. Vissa undantag där fraktkostnaden avtalas i efterhand finns, se avsnitt nedan gällande "Leverans till öar" och "Specialtransport".

## Leverans till öar

Vid leverans till öar som saknar broförbindelse avtalas särskild leverans med avseende på pris, leveranstid och leveranssätt. Vid önskemål om leverans till skärgårdsö levererar vi enligt den kostnad som finns på orderbekräftelsen till en fast adress på fastlandet. Kund får se till att leveransen blir mottagen på denna adress och sedan själv ombesörja vidare transport till ö. Var god och uppge om du önskar direktleverans till ö redan vid din beställning då vissa varor behöver emballeras på ett visst sätt. Till Gotland sker ordinarie biltransport enligt de fraktvillkor som gäller för produkten.

## Specialtransport

Vissa skrymmande och tyngre produkter, som exempelvis marksten, virke, takpannor, stugor och spabad kommer att levereras med en kranbil, hjullastare eller annan form av specialtransport fram till porten om du bor i lägenhetshus eller fram till tomtgräns om du bor i villa. Det är viktigt att du som kund planerar mottagandet av varorna i förväg. insjonx.se förbehåller sig rätten att vid dessa tillfällen debitera kunden extra kostnader som uppkommer vid avlastning och detta faktureras i efterhand. Vid frågor gällande fraktkostnad var vänlig kontakta vår kundservice på [kundservice@insjonx.se](mailto:kundservice@insjonx.se).

## Ändring av leveransadress

När varan har lämnat lagret går det inte att ändra leveransadressen. Därför är det extra viktigt att du innan order genomförs och godkänns kontrollerar att leveransadressen är helt korrekt.

## Våra leveranssätt

### Hemleverans

Produkterna levereras framförallt under dagtid fram till porten om du bor i lägenhetshus eller fram till tomtgräns om du bor i villa. Du blir aviserad av transportföretaget innan leverans på det aviseringstelefonnummer du anger vid köpet. Transportföretaget lämnar normalt en ungefärlig leveranstidpunkt på cirka 3 till 4 timmar och det krävs att en myndig mottagare kvitterar godset, denne måste också kunna legitimeras sig. Vi kan tyvärr inte påverka transportörens tider och kördagar. I vissa områden i Sverige kan det förekomma att transportören enbart har hemleverans vissa dagar i veckan.

### Leverans till utlämningsställe

Vissa mindre produkter levereras till ett utlämningsställe i närheten av din leveransadress. Leveransen sker till något av DHL:s, Postens eller Schenkers utlämningsställen. Du får ett sms eller en brevavisering när varan är framme och går att hämta ut hos utlämningsstället. Du kan sedan hämta ut din vara när det passar dig. Normalt måste dock varan hämtas inom 14 dagar. Du får mer information i

samband med leveransen till utlämningsstället. Varan kan endast hämtas ut av personen som står som leveransmottagare. Det sker en legitimationskontroll vid uthämtning av varan.

### **Inbärning enkel**

"Inbärning Enkel" är ett extra tillval vid hemleverans, som när det finns att erbjuda presenteras i kassan. Tjänsten innebär att du tillsammans med föraren bär in varan till önskad plats i hemmet. Har du flera varor är det en uppställningsplats som gäller. Du som mottagare ansvarar för att hinder ska vara borttagna och att åtgärder är vidtagna för att säkerställa skadefri leverans som att till exempel skydda golv och att hänga av dörrar. Detta ska ha gjorts innan leverans. Föraren tar inte av sig skorna vid inbärningen. Om varan på grund av sin vikt eller storlek i kombination med en svårtillgänglig lossningsplats inte kan hanteras säkert utan risk för skada på person eller egendom, har föraren rätt att neka inbärning till denna plats. Detta gäller även om tidsåtgången för inbärningstjänsten beräknas att överstiga 20 minuter. En ny plats kan då föreslås av dig som mottagare. Totalvikten per produkt får ej överstiga 70 kg för att tjänsten ska vara möjlig. Tjänsten "Inbärning Enkel" är tillgänglig på de flesta större postorter i Sverige.

### **Inbärning dubbel**

"Inbärning Dubbel" är ett extra tillval vid hemleverans, som när det finns att erbjuda presenteras i kassan. Tjänsten innebär att två förare bär in varan till anvisad plats. Har du flera varor är det en uppställningsplats som gäller. Du som mottagare ansvarar för att hinder ska vara borttagna och att åtgärder är vidtagna för att säkerställa skadefri leverans som att till exempel skydda golv och att hänga av dörrar. Detta ska ha gjorts innan leverans. Förarna tar inte av sig skorna vid inbärningen. Om varan på grund av sin vikt eller storlek i kombination med en svårtillgänglig lossningsplats inte kan hanteras säkert utan risk för skada på person eller egendom, har förarna rätt att neka inbärning till denna plats. Detta gäller även om tidsåtgången för inbärningstjänsten beräknas att överstiga 20 minuter. En ny plats kan då föreslås av dig som mottagare. Totalvikten per produkt får ej överstiga 70 kg för att tjänsten skall vara möjlig. Tjänsten "Inbärning Dubbel" är tillgänglig på de flesta större postorter i Sverige.

### **Kvällsleverans**

"Kvällsleverans" är ett extra tillval som vid tillgänglighet presenteras i kassan. Du som inte har möjlighet att vara hemma under dagtid kan få din vara levererad kvällstid mellan klockan 17.00 och 22.00. Leveransen sker till trottoar eller tomtgräns, bärhjälp/inbärning ingår inte men kan kombineras med "Inbärning Enkel"/"Inbärning Dubbel". Transportören aviserar alltid dig via sms eller e-post innan leverans för att bestämma leveransdag. Kvällsleverans är tillgänglig på de flesta större postorter i Sverige.

### **Utanför Sverige**

insjonx.se levererar och administrerar enbart ordrar inom Sverige.

## **Leveransförseningar**

Vid leveransförseningar informeras du om möjligt alltid om dessa. Orsaker till leveransförseningar är till exempel när en leverantör inte kan fullfölja sitt åtagande till insjonx.se. Skulle en leveransförsening mot förmodan uppstå har du som kund rätt att utan kostnad häva köpet. *Obs! Detta gäller ej produkter som ej är lagerförda och som produceras efter kundens beställning. I så fall måste förseningen vara av betydande art.*

insjonx.se kompenserar ej för aviserade leveransförseningar. Boka inte hantverkare innan du mottagit och kontrollerat varan.

## **Transportrisk**

Alla skador som kan uppstå under transporten hem till dig står insjonx.se för. Om du vid mottagandet mot förmodan upptäcker att försändelsen är transportskadad, antingen på produkten eller på emballaget, ber vi dig att genast, på plats, anmäla detta till fraktbolaget genom att notera skadan på fraktsedeln innan leveransen kvitteras.

Anmäl därefter skadan direkt till vår kundservice så att vi på bästa sätt kan hjälpa dig med reklamationen. Detsamma gäller för eventuella dolda skador som upptäckts på försändelsen. Skadan

ska anmälas till oss inom sju (7) arbetsdagar från mottagandet av leveransen. Det är därför viktigt att du emballerar av och inspekterar dina produkter noggrant direkt efter att leveransen har utförts.

Om skada har uppstått så får du inte använda produkten utan du ska omgående kontakta vår kundservice på [kundservice@insjonx.se](mailto:kundservice@insjonx.se). Det är också viktigt att du sparar emballaget så att skadan ska kunna besiktigas vid handläggning av skadeärendet. Beroende på skadans omfattning byts produkten ut eller så skickas en reparatör hem till dig för att åtgärda felet.

**För företag gäller leveransvillkor DDU 022 "Fritt olossat angiven leveransadress".**

## Delad order

Vid större beställningar kan det förekomma att ordern delas upp i flera leveranser. Vid frågor om delad leverans var vänlig att kontakta vår kundservice på [kundservice@insjonx.se](mailto:kundservice@insjonx.se).

## Ej mottagen order

Om du ej är anträffbar vid avlastning av din beställning debiteras du för de kostnader som uppstår. Detta gäller även paket som levereras till utlämningsställe och som ej löses ut. Du debiteras returkostnad för respektive produktgrupp för outlöst paket som gått i retur.

## Leveranstid

Ett leveransbesked skickas till din e-postadress inom fem (5) arbetsdagar från det att du har lagt din beställning. På leveransbeskedet anger vi när varorna beräknas att levereras från vår fabrik. Om du mot förmodan ej har mottagit ett leveransbesked inom denna tid ber vi dig att kontakta vår kundservice på [kundservice@insjonx.se](mailto:kundservice@insjonx.se).

Leveranstiden kan variera beroende på säsong och val av vara. De produkter som ej är lagerförda måste tillverkas i fabrik och dessa produkter har oftast en längre leveranstid som i vissa fall ligger på cirka 5 till 10 veckor. I de fall leveranstiden som anges på ditt leveransbesked inte motsvarar dina förväntningar har du givetvis rätt att ändra, alternativt annullera din beställning. Kontakta vår kundservice senast två (2) dagar efter du lagt din beställning om du önskar ändra din order. *Obs! En icke lagerförd vara som har börjat produceras enligt er beställning kan inte ändras och går därmed ej att annullera*