

## FAQ - Frakt og Leveranse

**Hvordan sjekker jeg oppdatert sendingsdato på forhåndsordre?** Gå til ordreoversikten og klikk på din ordre for å se estimert sendingsdato. Denne kan oppdateres ved forsinkelser. Merk at det kan ta opptil 4 timer etter bestilling før datoen blir synlig.

**Hvordan sporer jeg pakken min?** Når pakken er klar til sending, mottar du en e-post med sporingslink innen én virkedag. Reservedeler som sendes som brevpost oppdateres ikke like hyppig.

### Jeg har ikke mottatt sporingsinformasjon – hva gjør jeg?

1. Sjekk status på ordren din.
2. Se i søppelposten for e-post med sporingslink.
3. Bekreft at riktig e-postadresse er registrert på ordren.
4. Hvis ordren er sendt og du fortsatt ikke har sporingsnummer, kontakt kundeservice.

### Jeg har ikke mottatt hele bestillingen min – hva gjør jeg?

1. Sjekk lagerstatus på produktet på nettsiden vår.
2. Dersom produktet er på lager og mangler, kan det være en pakkefeil – kontakt kundeservice.

**Hva skjer hvis jeg ikke henter pakken på postkontoret?** Hvis pakken ikke hentes innen fristen, returneres den til oss, og du vil bli belastet for frakten. Forleng hentefristen ved å kontakte postkontoret. Ønsker du pakken på nytt, må ny frakt bestilles via kundeservice.

### Hvilke fraktalternativer har jeg?

- **Hent i butikk**
  - Kostnadsfritt.
  - Notat: Ved montering, vent på SMS.
- **Posten/Bring**
  - Alternativ 1: Pakke til hentested
    - Sporbar forsendelse.
  - Alternativ 2: Pakke hjem pluss
    - Levering hjem på døren
    - Sporbar og avtalt leveringstid.
  - Alternativ 3: Ekspress levert hjem
    - Bestilling før kl. 11 sendes samme dag.
  - Alternativ 4:
    - Pakke hjem pluss
    - Sporbar og avtalt leveringstid.
- **PostNord**
  - Alternativ 1: Pakke til hentested
    - Sporbar forsendelse.
  - Alternativ 2:

- Levering hjem på døren
- Sporbar og avtalt leveringstid.

(Bare si hva alternativene er på toppnivå også, beskriv detaljer videre hvis personen ønsker å vite om dem)

**Kan jeg endre leveringsmetode fra frakt til henting i butikk?** Nei, med mindre det er en forhåndsbestilling og ordren ikke er aktivert hos lageret. Ta kontakt i god tid via kundeservice eller live-chat.

**Hvor sjekker jeg leveringstid på forhåndsbestillinger?** Forventet leveringstid står under kjøpsknappen på produktsiden. Oppdatert sendingsdato kan sjekkes i ordreoversikten.

---

## FAQ - Retur og Refundering

**Kan jeg endre min ordre etter bestilling?** Som hovedregel er det ikke mulig, da vi pakker og sender varene fortløpende. Hvis produktet er sendt, må angreretten benyttes.

**Hvordan benytter jeg angreretten?**

1. Kontakt kundeservice for returlapp.
2. Varen må returneres i originalemballasjen.
3. Kunde dekker returfrakt.
4. Returer kan også leveres fysisk hos E-Wheels Hokksund eller Bergen.

**Tilbakebetalingstid:** 4-7 virkedager. Fra retur behandlet til penger på konto.

**Angrefrist:** 14 dager fra mottak

**Krav til angrerett:** Ubrukt produkt i originalemballasjen.

**Hva skjer hvis jeg returnerer en vare etter å ha undersøkt den?** Du kan undersøke produktet, men det må returneres i tilnærmet samme stand. Selger kan kreve erstatning for verdireduksjon ved unødvendig bruk.

**Hvordan får jeg tilbakebetalt ved retur?** Tilbakebetaling skjer via samme betalingsmiddel som brukt ved kjøp, innen 14 dager etter at selger har mottatt varen.