

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. Ved montering, vent på SMS.
- **Posten/Bring – Pakke til hentested** – Sporbar forsendelse.
- **PostNord – Pakke til hentested** – Sporbar forsendelse.
- **Posten – Pakke hjem pluss** – Sporbar og avtalt leveringstid.
- **PostNord – Levering hjem på døren** – Sporbar og avtalt leveringstid.
- **Posten – Ekspress levert hjem** – Bestilling før kl. 11 sendes samme dag.
- **Posten – Pakke hjem i postkassen** – Små sendinger som brevpost.

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.

Hvor lang tid tar en tilbakebetaling? Fra returen er behandlet tar det ca. 4-7 virkedager før pengene er på konto, avhengig av betalingsmetode.

Når kan jeg benytte angreretten? Du kan returnere varen innen 14 dager fra mottak, så lenge produktet er ubrukt og 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.