

FAQ se även våra köpvillkor <https://www.lekolar.se/om-lekolar/kopvillkor/>

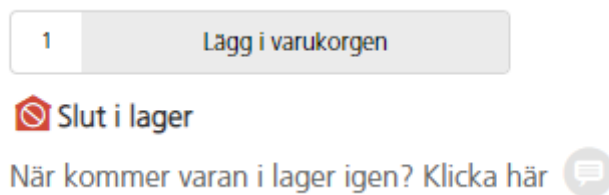
### Leveransfrågor

- **Hur lång är leveranstiden?**

Normalt expedierar vi alla beställningar inom tre arbetsdagar. Under högsäsong kan dock leveranstiderna vara längre. För möbler, lekplatsutrustning och beställningsvaror gäller en leveranstid på fyra till sex arbetsveckor. (avvikelser kan förekomma)

- **Varan är slut i lager, kan jag se när den kommer in?**

Klicka på texten under "Slut i lager" så ser ni beräknat datum.



- **Vi har restnoterade artiklar på order, behöver vi beställa om?**

Restnoterade artiklar ligger kvar på order tills de kommer in. Ni kommer få dem utskickade så fort de är åter i lager.

### Fakturafrågor

- **Hur gör vi om vi har en fakturafråga?**

Ring 0479-19900 eller mejla [kundtjanst@lekolar.se](mailto:kundtjanst@lekolar.se) med er fråga samt fakturanummer så hjälper vi er vidare.

### Produktsäkerhet & Miljö

- **I produkttexten står det att artikeln är giftfri men vi kan inte se symbolen för Giftfri-förskola. Hur kommer det sig?**

Själva symbolen tillämpas inte på hela vårt sortiment men självklart är alla artiklar testade och godkända för förskola/skola. Att något märks med Giftfri betyder helt enkelt att produkten är mer än väl godkänd.

### Ångrat köp

- **Jag har ångrat mitt köp, vad gör jag nu?**

Vid eventuell retur av varor, kontaktar du Kundsupport för fraktinformation och godkännande. Retur av felfria varor måste alltid godkännas av oss. Vid retur av felfritt gods krediteras dock aldrig mer än 75 % av fakturerat belopp – returfrakten tillkommer. Om du returnerar produkter, förpacka dem väl. Varor som skadats vid returfrakt kan inte krediteras.

- **Hur lång ångerrätt har jag?**

Vi erbjuder 90 dagars öppet köp. Detta gäller obrukade artiklar som ligger kvar i sin originalförpackning.

- **Hur går en retur till?**

Efter kontakt med vår kundsupport kommer en retur registreras. Ett mejl skickas till er valda kontaktperson med all info som behövs vid returen. I de flesta fall skickar vi transportör att hämta upp returen på er verksamhet.

### Reklamationer & Transportskador

- **Jag är inte nöjd med min artikel, hur reklamerar jag?**

Anmäl reklamationer till vår Kundsupport, [kundtjanst@lekolar.se](mailto:kundtjanst@lekolar.se). Tänk på att alltid ange ordernummer och fakturanummer när du kontaktar oss angående reklamationer. För att vi ska kunna gå vidare med er reklamation kommer vi behöva ha in bild/video på problemet.

- **Min vara levererades skadad. Vad gör jag nu?**

Du måste notera alla avvikelser på chaufförens fraktsedel och därefter anmäla direkt till oss. Det är viktigt att du packar upp varorna snarast möjligt och anmäler alla skador och avvikelser senast 7 dagar efter leverans. Vid senare anmälan tar transportföretaget inte emot skadeanmälan och du får själv stå för kostnaderna. Fotografera det skadade emballaget innan du packar upp och fota även produkten efter upppackning. Bilderna ska bifogas i din skadeanmälan som du mejlar till vår kundsupport snarast möjligt och senast 7 dagar efter leverans.

### Webbshop

- **Kan jag beställa på flera olika kundnummer?**

Du kan registrera dig på flera olika kundnummer med samma e-postadress och samma lösenord. Följ instruktionerna för att skapa inlogg.

- **Var ändrar jag mina uppgifter på mitt inlogg?**

Ni kan ändra uppgifterna för själva inlogget på mina sidor. Där kan ni ändra er e-postadress, lösenord, namn och telefonnummer. Behöver ni ändra leveransadress eller fakturaadress behöver ni kontakta kundsupport på telefon eller mejl. 0479-19900 / [kundtjanst@lekolar.se](mailto:kundtjanst@lekolar.se)

- **Jag har glömt mitt lösenord?**

Gå till hemsidan och till "Logga in". Skriv in din mailadress och klicka på "Glömt lösenord". Strax får du ett mejl med en länk där du kan ändra till lösenord. OBS! Länken är endast aktiv i 10 minuter, så ändra ditt lösenord direkt när mejlet kommit.

- **Var hittar jag mitt kundnummer?**

På dina fakturor och följesedlar hittar du alla uppgifterna du behöver. För att se det på webben behöver ni ha en vara i kundkorgen, gå därefter vidare till kassan. Under mina uppgifter hittar ni ert kundnummer.

## Kundinfo

- **Vi har avtal med er, vart kan jag se våra avtalspriser?**

För att se avtalspriser behöver ni registrera/ logga in med ert kundnummer. De kommer då automatiskt att synas på varje artikel.

- **Hur mycket tillkommer i fraktkostnad?**

Detta är beroende på avtal. Ring 0479-19900 eller mejla [kundtjanst@lekolar.se](mailto:kundtjanst@lekolar.se) så hjälper vi er vidare.

- **Har vi kundnummer hos er?**

Ring 0479-19900 eller mejla [kundtjanst@lekolar.se](mailto:kundtjanst@lekolar.se) och ange verksamhetens namn samt leveransadress så hjälper vi er vidare.