



Nu får du större valfrihet när du ska handla

Hej!

Från och med 1 december 2023 kan du själv välja vilken digital dagligvarubutik du vill handla av! Detta eftersom vårt avtal med Mathem avslutas 30 november och inte kommer att förlängas.

Frågor och svar

Varför förlängs inte avtalet med Mathem?

Utvecklingen av digitala tjänster går hela tiden framåt. Vi vill kunna erbjuda dig som kund så stor valfrihet som möjligt samtidigt som vi ska ge dig stöd och service med effektiva tjänster av hög kvalitet. Vi har valt att inte förlänga avtalet för att du ska få högre valfrihet vid dina inköp av dagligvaror. Vill du ändå handla av Mathem går det såklart bra, de är en av de butiker som har digitala tjänster.

Vad innebär det för mig att avtalet med Mathem inte förlängs?

Du kan nu själv välja vilken butik du vill handla från. Butiken du väljer ska erbjuda hemleverans av köpta varor. Du kommer sedan att få hjälp av din valda hemserviceleverantör för att beställa de varor du behöver.

Vad händer efter min beställning?

Dina varor plockas och packas på leveransdagen. Butikspersonalen är utbildade att hantera dina varor på ett så varsamt sätt som möjligt.

Hur levereras varorna hem till mig?

Varorna levereras hem till din dörr av vald butik. Rutinen för leverans är olika för olika butiker. Oftast betyder det att du gör beställningen dag ett och får beställda varor en eller två dagar senare. Dina varor kommer med en kyl- och frysbil.

Vad händer om jag inte kan öppna dörren själv?

Om du inte kan öppna dörren kan du få hjälp av din valda hemserviceleverantör för att öppna dörren men då behöver du komma överens med dem.

Vem hjälper mig att packa upp varorna?

Om du har svårigheter att själv packa upp varorna kontaktar du din valda butik för att se ifall de kan hjälpa till. Du kan även få hjälp av din valda hemserviceleverantör för att packa upp varorna men då behöver du komma överens med dem.

Vad händer om jag inte är hemma när varorna ska levereras?

Eftersom du ansvarar själv för leveransen av varorna, är det ett eget ansvar att vara hemma vid planerad leverans.

Hur betalar jag för dagligvarorna?

De olika butikerna har olika betalningsmöjligheter. Du gör en överenskommelse med vald butik.

Vem betalar leveransavgiften?

Du som kund står själv för eventuella avgifter för leverans och fakturor.

När kommer leveransen?

Du bokar leveransen själv, efter dina behov och den service som din valda butik erbjuder.

Vem hjälper mig att rensa ut gammal mat från kyl/frys/skafferi?

Om du behöver hjälp med att rensa ut gammal mat får du hjälp av din valda hemserviceleverantör.

Vem hjälper mig att kontrollera bäst före-datum?

Du ansvarar själv för att kontrollera detta. Om du får hjälp att packa upp varorna av din valda hemserviceleverantör kan de hjälpa dig att kolla bäst före-datum.

Vem hjälper mig om leveransen är felaktig (fått fel varor, saknar varor och liknande)?

Vänd dig först och främst till butiken du handlat av. Därefter kan du be din valda hemserviceleverantör om hjälp.

Om jag har glömt köpa en vara, när kan jag få den?

Vänd dig först och främst till butiken du handlat av för att komplettera. Därefter kan du be din valda hemserviceleverantör om hjälp.

Undrar du över något?

Kontakta Kontaktcenter på 042-10 50 00 eller prata med din valda hemserviceleverantör.