

Standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer over Internett

Innholdsfortegnelse:

- 1] Avtalen
- 2] Partene
- 3] Pris
- 4.1] Avtaleinngåelse
- 4.2] Avtaleinngåelse kurs
- 5] Betaling
- 6] Levering
- 7] Risikoen for varen
- 8] Angrerett
- 9] Forsinkelse og manglende levering - kjøperens rettigheter og frist for å melde krav
- 10] Mangel ved varen - kjøperens rettigheter og reklamasjonsfrist
- 11] Selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold
- 12] Garanti
- 13] Personopplysninger
- 14] Konfliktløsning

1] Avtalen

Avtalen består av disse salgsbetingelsene, opplysninger gitt i bestillingsløsningen og eventuelt særskilt avtalte vilkår. Ved eventuell motstrid mellom opplysningene, går det som særskilt er avtalt mellom partene foran, så fremt det ikke strider mot ufravikelig lovgivning.

Avtalen vil i tillegg bli utfylt av relevante lovbestemmelser som regulerer kjøp av varer mellom næringsdrivende og forbrukere.

2] Partene

Selger er Franz Klammer Keramikkverksted AS, Bynesveien 70 7018 Trondheim, post@franzklammer.no, 40300085, Org.: 826594942, og betegnes i det følgende som selger/selgeren.

Kjøper er den forbrukeren som foretar bestillingen, og betegnes i det følgende som kjøper/kjøperen.

3] Pris

Den oppgitte prisen for varen og tjenester er den totale prisen kjøper skal betale. Denne prisen inkluderer alle avgifter og tilleggskostnader. Ytterligere kostnader som selger før kjøpet ikke har informert om, skal kjøper ikke bære. Varene sendes alltid med Norgespakke og følger deres gjeldende satser, som oppdateres årlig.

4.1] Avtaleinngåelse

Avtalen er bindende for begge parter når kjøperen har sendt sin bestilling til selgeren.

Avtalen er likevel ikke bindende hvis det har fore- kommet skrive- eller tastefeil i tilbudet fra selgeren i bestillingsløsningen i nettbutikken eller i kjøperens bestilling, og den annen part innså eller burde ha innsett at det forelå en slik feil.

4.2] Avtaleinngåelse kurs

Påmelding på kurs er bindende. Du kan melde avbud når som helst uten å bli fakturert for kurset- med mindre du melder du avbud i underkant av en uke før kursstart- da betaler du kursavgiften og får et gavekort over beløpet som du kan bruke innen ett år. I så fall sender jeg faktura per epost.

5] Betaling

Selgeren kan kreve betaling for varen fra det tids- punkt den blir sendt fra selgeren til kjøperen.

Dersom kjøperen bruker kredittkort eller debetkort ved betaling, kan selgeren reservere kjøpesummen på kortet ved bestilling. Kortet blir belastet samme dag som varen sendes.

Ved betaling med faktura, blir fakturaen til kjøperen utstedt ved forsendelse av varen. Betalingsfristen fremgår av fakturaen og er på minimum 14 dager fra mottak.

Kjøpere under 18 år kan ikke betale med etter- følgende faktura.

6] Levering

Levering er skjedd når kjøperen, eller hans repre- sentant, har overtatt tingen.

Vi selger på bestilling, noe som betyr at vi ikke har varer på lager og det kan ta rundt 3-4 uker å sende varen etter kjøpet (dette er tiden det tar å lage en keramisk gjenstand). Vi gjør selvfølgelig vårt aller beste for å sende pakker raskere.

7] Risikoen for varen

Risikoen for varen går over på kjøper når han, eller hans representant, har fått varene levert i tråd med punkt 6.

Hvis du oppdager at pakken er skadet når du henter den på postkontoret, må du umiddelbart rapportere dette til Posten. Du kan gjerne bruke mobilkameraet ditt og ta bilder av pakken. Hvis du først oppdager transportskaden når du kommer hjem, må du ta med hele forsendelsen, inkludert emballasjen, tilbake til postkontoret, fyller ut et skadeskjema - postpersonalet vil hjelpe deg med utfyllingen - og sende varene sammen med skadeskjemaet tilbake til oss.

Hvis leveringen skjedde via Helthjem, og hvis varene ble skadet under transporten, gjør du følgende:

- Ta et bilde av varene og den skadede emballasjen.
- Send en e-post til post@franzklammer.no med
- Informasjon om skaden
- Bilder av produktet og emballasjen
- Ordrenummer
- Varenummer på skadede produkter

8] Angrerett

Med mindre avtalen er unntatt fra angrerett, kan kjøperen angre kjøpet av varen i henhold til angre- rettløven.

Kjøperen må gi selger melding om bruk av angre- retten innen 14 dager fra fristen begynner å løpe. I fristen inkluderes alle kalenderdager. Dersom fristen ender på en lørdag, helligdag eller høytids- dag forlenges fristen til nærmeste virkedag.

Hvis du vil returnere et produkt, skriv en melding til e-posten vår: post@franzklammer.no . Du vil få svar innen tre arbeidsdager.

Hvis bestillingen har blitt tilpasset (navn lagt til, laget i en annen farge enn det vi tilbyr som standard), kan ikke varer returneres, og bestillinger kan ikke kanselleres når arbeidet er gjort. Vi kan heller ikke akseptere retur av varer på salg.

Vi setter pris på hvis den opprinnelige emballasjen ikke er ødelagt, men hvis du må åpne den, må du behandle emballasjen forsiktig - da har vi muligheten til å selge produktet senere.

Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen. Kjøper har bevisbyrden for at angreretten er blitt gjort gjeldende, og mel- dingen bør derfor skje skriftlig (angrerettskjema, e-post eller brev).

Angrefristen begynner å løpe:

- Ved kjøp av enkeltstående varer vil angrefristen løpe fra dagen etter varen(e) er mottatt.
- Selges et abonnement, eller inne bæreravtalen regelmessig levering av identiske varer, løper fristen fra dagen etter første forsendelse er mottatt.
- Består kjøpet av flere leveranser, vil angrefristen løpe fra dagen etter siste leveranse er mottatt.

Angrefristen utvides til 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige fristen dersom selger ikke før avtaleinngåelsen opplyser om at det foreligger angrerett og standardisert angreskjema. Tilsva- rende gjelder ved manglende opplysning om vilkår, tidsfrister og fremgangsmåte for å benytte angre- retten. Sørger den næringsdrivende for å gi opp- lysningene i løpet av disse 12 månedene, utløper angrefristen likevel 14 dager etter den dagen kjøperen mottok opplysningene.

Ved bruk av angreretten må varen leveres tilbake til selgeren uten unødig opphold og senest 14 dager fra melding om bruk av angreretten er gitt. Kjøper dekker de direkte kostnadene ved å returnere varen, med mindre annet er avtalt eller selger har unnlatt å opplyse om at kjøper skal dekke returkostnadene. Selgeren kan ikke fastsette gebyr for kjøperens bruk av angreretten.

Kjøper kan prøve eller teste varen på en forsvarlig måte for å fastslå varens art, egenskaper og funk- sjon, uten at angreretten faller bort. Dersom prøving eller test av varen går utover hva som er forsvarlig og nødvendig, kan kjøperen bli ansvarlig for eventuell redusert verdi på varen.

Selgeren er forpliktet til å tilbakebetale kjøpesum- men til kjøperen uten unødig opphold, og senest 14 dager fra selgeren fikk melding om kjøperens beslutning om å benytte angreretten. Selger har rett til å holde tilbake betalingen til han har mottatt varene fra kjøperen, eller til kjøper har lagt frem dokumentasjon for at varene er sendt tilbake.

9] Forsinkelse og manglende levering - kjøperens rettigheter og frist for å melde krav

Dersom selgeren ikke leverer varen eller leverer den for sent i henhold til avtalen mellom partene, og dette ikke skyldes kjøperen eller forhold på kjøperens side, kan kjøperen i henhold til reglene i forbrukerkjøpslovens

kapittel 5 etter omstendighetene *holde kjøpesummen tilbake*, kreve *oppfyllelse*, heve avtalen og/eller kreve *erstatning* fra selgeren.

Ved krav om misligholdsbeføyelser bør meldingen av bevisshensyn være skriftlig (for eksempel e-post).

- **Oppfyllelse**

Kjøper kan fastholde kjøpet og kreve oppfyllelse fra selger. Kjøper kan imidlertid ikke kreve oppfyllelse dersom det foreligger en hindring som selgeren ikke kan overvinne, eller dersom oppfyllelse vil medføre en så stor ulempe eller kostnad for selger at det står i vesentlig misforhold til kjøperens interesse i at selgeren oppfyller. Skulle vanskene falle bort innen rimelig tid, kan kjøper likevel kreve oppfyllelse.

Kjøperen taper sin rett til å kreve oppfyllelse om han eller hun venter urimelig lenge med å fremme kravet.

- **Heving**

Dersom selgeren ikke leverer varen på leverings- tidspunktet, skal kjøperen oppfordre selger til å levere innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse. Dersom selger ikke leverer varen innen tilleggs- fristen, kan kjøperen heve kjøpet.

Kjøper kan imidlertid heve kjøpet umiddelbart hvis selger nekter å levere varen. Tilsvarende gjelder dersom levering til avtalt tid var avgjørende for inngåelsen av avtalen, eller dersom kjøperen har underrettet selger om at leveringstidspunktet er avgjørende.

Leveres tingen etter tilleggsfristen forbrukeren har satt eller etter leveringstidspunktet som var avgjørende for inngåelsen av avtalen, må krav om heving gjøres gjeldende innen rimelig tid etter at kjøperen fikk vite om leveringen.

- **Erstatning**

Kjøperen kan kreve erstatning for lidt tap som følge av forsinkelsen. Dette gjelder imidlertid ikke dersom selgeren godtgjør at forsinkelsen skyldes hindring utenfor selgers kontroll som ikke med rimelighet kunne blitt tatt i betraktning på avtaletiden, unn- gått, eller overvunnet følgene av.

10] Mangel ved varen - kjøperens rettigheter og reklamasjonsfrist

Hvis det foreligger en mangel ved varen må kjøper innen rimelig tid etter at den ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget, gi selger melding om at han eller hun vil påberope seg mangelen. Kjøper har alltid reklamert tidsnok dersom det skjer innen 2 mnd. fra mangelen ble oppdaget eller burde blitt oppdaget. Reklamasjon kan skje senest to år etter at kjøper overtok varen. Dersom varen eller deler av den er ment å vare vesentlig lenger enn to år, er reklamasjonsfristen fem år.

Dersom varen har en mangel og dette ikke skyldes kjøperen eller forhold på kjøperens side, kan kjøperen i henhold til reglene i forbrukerkjøpsloven kapittel 6 etter omstendighetene *holde kjøpe- summen tilbake*, velge mellom *retting* og *omlevering*, kreve *prisavslag*, kreve avtalen hevet og/eller kreve *erstatning* fra selgeren.

Reklamasjon til selgeren bør skje skriftlig.

- **Retting eller omlevering**

Kjøperen kan velge mellom å kreve mangelen rettet eller levering av tilsvarende ting. Selger kan likevel motsette seg kjøperens krav dersom gjennomføringen av kravet er umulig eller volder selgeren urimelige kostnader. Retting eller omlevering skal foretas innen rimelig tid. Selger har i utgangspunktet ikke rett til å foreta mer enn to avhjelps- forsøk for samme mangel.

- **Prisavslag**

Kjøper kan kreve et passende prisavslag dersom varen ikke blir rettet eller omlevert. Dette inne- bærer at

forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangel- full og kontraktsmessig stand. Dersom særlige grunner taler for det, kan prisavslaget i stedet set- tes lik mangelen betydning for kjøperen.

- Heving

Dersom varen ikke er rettet eller omlevert, kan kjøperen også heve kjøpet når mangelen ikke er uvesentlig.

11] Selgerens rettigheter ved

kjøperens mislighold

Dersom kjøperen ikke betaler eller oppfyller de øvrige pliktene etter avtalen eller loven, og dette ikke skyldes selgeren eller forhold på selgerens side, kan selgeren i henhold til reglene i forbruker- kjøpsloven kapittel 9 etter omstendighetene *holde varen tilbake*, kreve *oppfyllelse* av avtalen, kreve avtalen *hevet* samt kreve *erstatning* fra kjøperen. Selgeren vil også etter omstendighetene kunne kreve *renter ved forsinket betaling*, *inkassogebyr* og et rimelig *gebyr ved uavhentede varer*.

- Oppfyllelse

Selger kan fastholde kjøpet og kreve at kjøperen betaler kjøpesummen. Er varen ikke levert, taper selgeren sin rett dersom han venter urimelig lenge med å fremme kravet.

- Heving

Selger kan heve avtalen dersom det foreligger ve- sentlig betalingsmislighold eller annet vesentlig mislighold fra kjøperens side. Selger kan likevel ikke heve dersom hele kjøpesummen er betalt. Fastsetter selger en rimelig tilleggsfrist for opp- fyllelse og kjøperen ikke betaler innen denne fris- ten, kan selger heve kjøpet.

- Renter ved forsinket betaling/inkassogebyr Dersom kjøperen ikke betaler kjøpesummen i hen- hold til avtalen, kan selger kreve renter av kjøpe- summen etter forsinkelsesrenteloven. Ved man- glende betaling kan kravet, etter forutgående varsel, bli sendt til inkasso. Kjøper kan da bli holdt ansvarlig for gebyr etter inkassoloven.

- Gebyr ved uavhentede ikke-forskuddsbetalte varer

Dersom kjøperen unnlater å hente ubetalte varer, kan selger belaste kjøper med et gebyr. Gebyret skal maksimalt dekke selgerens faktiske utlegg for å levere varen til kjøperen. Et slikt gebyr kan ikke belastes kjøper under 18 år.

12] Garanti

Garanti som gis av selgeren eller produsenten, gir kjøperen rettigheter i tillegg til de kjøperen allerede har etter ufravikelig lovgivning. En garanti inne- bærer dermed ingen begrensninger i kjøperens rett til reklamasjon og krav ved forsinkelse eller mangler etter punkt 9 og 10.

13] Personopplysninger

All informasjon vi mottar fra deg, bruker vi kun til å distribuere varer til deg og til å sende deg informasjon fra nettbutikken. Vi bruker kun informasjonen du gir oss. Selvfølgelig har du rett til å vite hva vi har registrert om deg, og rett til å kreve at dette fjernes.

- Vi selger selvfølgelig ikke informasjon om deg til noen tredjepart!
- Vi forbeholder oss retten til å avvise bestillinger.

- All kontaktinformasjon må være gyldig for at bestillingen skal godkjennes. Telefonnummer, navn og adresse må selvfølgelig være dine egne.
- Forsøk på svindel, falske bestillinger, dokumentforfalskning eller annen tvilsom virksomhet rapporteres til politiet.

Hvis du er misfornøyd eller lurer på noe, ta gjerne kontakt!

14] Konfliktløsning

Klager rettes til selger innen rimelig tid, jf. punkt 9 og 10. Partene skal forsøke å løse eventuelle tvister i minnelighet. Dersom dette ikke lykkes, kan kjøperen ta kontakt med Forbrukerrådet for mekling. Forbrukerrådet er tilgjengelig på telefon 23 400 500 eller www.forbrukerradet.no.