

# Salgsvilkår og Betingelser

## forbrukerkjøp av varer fra Ventilasjon Øst AS nettbutikk

Versjon 2.0 revidert september 2018

### Innledning:

Dette kjøpet er regulert av de nedenstående salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer fra Ventilasjon Øst AS. Forbrukerkjøp over internett reguleres hovedsakelig av avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, markedsføringsloven, angrerettloven og ehandelsloven, og disse lovene gir forbrukeren ufriavelige rettigheter. Lovene er tilgjengelig på [www.lovdatab.no](http://www.lovdatab.no). Vilklårene i denne avtalen skal ikke forstås som noen begrensning i de lovbestemte rettighetene, men oppstiller partenes viktigste rettigheter og plikter for handelen. Salgsbetingelsene er utarbeidet av Forbrukerombudet og lokalt tilpasset.

### Innholdsfortegnelse:

1. Avtalen
2. Partene
3. Pris
4. Avtaleinngåelse
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
15. Filteravtale
16. Kontaktinformasjon

## 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 ufriavelig lovgivning.

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

## 2. Partene

**Selger** er Ventilasjon Øst AS, Prost Stabels vei 434, 2019 Skedsmokorset, post@ventilasjonost.no, telefonnummer 451 55 550, Org.nr. 917 861 447 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.

## 4. Avtaleinngåelse

Avtalen er bindende for begge parter når kjøperen har sendt sin bestilling til selgeren. Avtalen er likevel ikke bindende hvis det har forekommet skrive- eller tastefeil i tilbudet fra selgeren i bestillingsløsningen i nettbutikken eller i kjøperens bestilling, og den annen part innså eller burde ha innså at det forelå en slik feil.

## 5. Betaling

Selgeren kan kreve betaling for varen fra det tidspunkt 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 etterfølgende faktura.

## 6. Levering

Levering er skjedd når kjøperen, eller hans representant, har overtatt varen.

### Leveringstid

Vi gjør vårt beste for å sende din bestilling så snart som mulig.

Når vi har mottatt din bestilling sender vi deg en bekreftelse om dette til din epostadresse. I hektiske perioder må du dessverre beregne et par dagers forsinkelse. Det kan dessverre også oppstå uforutsette ting som forsinker levering. I følge forbrukerrådet skal selgeren levere varen til kjøper uten unødig opphold og senest 30 dager etter bestillingen fra kunden.

### Uavhentede pakker

Husk at du må hente pakken din innen 14 dager! Etter dette sendes varene i retur av Posten/Nordpost.

Om du angrer på kjøpet, ber vi deg ta kontakt med oss så snart som mulig på telefon eller e-post og sende angrerettsskjema tilbake til oss så snart som mulig, og innen 14 dager. Se pkt. 8 under.

Dersom du unnlater å hente bestilte varer, kan Ventilasjon Øst i følge salgsbetingelsene fakturere deg for et gebyr på kr 500,-

## 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.

## 8. Angrerett

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

Kjøperen må gi selger melding om bruk av angreretten innen 14 dager fra fristen begynner å løpe. I fristen inkluderes alle kalenderdager. Dersom fristen ender på en lørdag, helligdag eller høytidsdag forlenges fristen til nærmeste virkedag. Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen. Kjøper har bevisbyrden for at angreretten er blitt gjort gjeldende, og meldingen bør derfor skje skriftlig (angrerettsskjema, 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 innebærer avtalen 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. Tilsvarende gjelder ved manglende opplysning om vilkår, tidsfrister og fremgangsmåte for å benytte angreretten. Sørger den næringsdrivende for å gi opplysningene 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 funksjon, 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 kjøpesummen 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.

### Ta kontakt med oss før du sender varen!

Du vil få informasjon om hvor varene skal sendes, og et eget nummer returforsendelsen skal merkes med.

Bruk ikke teip eller skriv rett på originalemballasjen når du sender retur.

#### **Varer som ikke kan returneres**

Om varen er brukt, originalemballasjen er skadet eller om varen mangler medfølgende lapper, manualer, bruksanvisninger etc. godkjennes ikke returen og vi sender varen tilbake til deg. Unntaket er om varen leveres i en forpakning som ikke er mulig å åpne uten å skade forpakningen, f.eks. blisterpakning. Da har du som kunde rett til å åpne forpakningen for å prøve varen uten at du mister returretten.

#### **Tilbakebetaling**

Etter vi har mottatt varen(-e) og godkjent returen, tilbakebetales beløpet innen 14 dager fra vi mottok returen. Har du bestilt med faktura og den ikke er betalt, annulleres den om alt er returnert.

## 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 leveringstidspunktet, skal kjøperen oppfordre selger til å levere innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse.

Dersom selger ikke leverer varen innen tilleggsfristen, 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, unngått, eller overvunnet følgene av.

## 10. Mangel ved varen - kjøperens rettigheter og reklamasjonsfrist

**Ta kontakt med oss før du sender inn varen om du ønsker å reklame for en vare du har kjøpt.**

Send oss ditt ordrenummer, hvilken vare det gjelder og hva som er feil med den.

Vi gjør oppmerksom på at reklamasjonsretten gjelder produksjonsfeil på varen og ikke feil forårsaket av normal slitasje eller elding av produktet.

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 kjøpesummen 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 utgangs- punktet 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 innebærer at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand. Dersom særlige grunner taler for det, kan prisavslaget i stedet settes lik mangelens 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 forbrukerkjøpsloven 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.

Selger skal ha salgspant i alle varer inntil kjøpesummen, med eventuelle tillegg av eventuelle renter og kostnader, i sin helhet er betalt.

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 vesentlig betalingsmislighold eller annet vesentlig mislighold fra kjøperens side. Selger kan likevel ikke heve dersom hele kjøpesummen er betalt. Fastsetter selger en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse og kjøperen ikke betaler innen denne fristen, kan selger heve kjøpet.

- **Renter ved forsinket betaling/inkassogebyr**

Dersom kjøperen ikke betaler kjøpesummen i henhold til avtalen, kan selger kreve renter av kjøpesummen etter forsinkelsesrenteloven. Ved manglende 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 kjøpere 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 innebærer dermed ingen begrensninger i kjøperens rett til reklamasjon og krav ved forsinkelse eller mangler etter punkt 9 og 10.

## 13. Personopplysninger

Ventilasjon Øst er behandlingsansvarlig for innsamlede personopplysninger. Med mindre kjøperen samtykker til noe annet, kan Ventilasjon Øst, i tråd med personopplysningsloven, kun innhente og lagre de personopplysninger som er nødvendig for at selgeren skal kunne gjennomføre forpliktelsene etter avtalen. Kjøperens personopplysninger vil kun bli utlevert til andre hvis det er nødvendig for at selger skal få gjennomført avtalen med kjøperen, eller i lovbestemte tilfelle.

Følgende aktører har behov for personopplysninger i forbindelse med kjøp hos oss:

1. On Time Regnskap AS, Tordenskiolds gt.6, Oslo

2. Bambora (for behandling av kortinformasjon, VISA, MASTERCARD, m.fl)
3. Lindorff (for betaling via faktura)

I tillegg flyttes data mellom nettbutikk og Visma ved hjelp av IEX-integrasjon uten at disse har direkte tilgang til personopplysninger.

Kunderegister ligger i woocommerce nettbutikk, kryptert på norsk server hos Fastname.no  
Vi anbefaler at du regelmessig leser gjennom Personvernerklæringen slik at du skal være klar over hvordan og hvorfor vi behandler personopplysninger i forbindelse med salg og eventuell opprettelsen av brukerkonto, samt hvilke rettigheter du som kjøper har i forbindelse med slik behandling. Ved endringer i Personvernerklæringen vil alle registrerte brukere få beskjed, og oppdaterte salgsbetingelser vil bli offentliggjort på våre nettsider.

Vi kan på oppfordring slette alle dine data hos oss. Vi gjør oppmerksom på at dette kan medføre uforutsette komplikasjoner ved senere kjøp.

## 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](http://www.forbrukerradet.no).

## 15. Filteravtale

Filteravtale gir deg opp til 15 % rabatt på våre allerede lave priser. Du kan velge mellom halvårlig eller årlig levering av filter. Ved årlig levering er rabattsatsen 5 %. Ved halvårlig levering er rabattsatsen 5 % ved første levering, og 10 % på alle påfølgende leveringer. Ved kjøp av tre filter eller mer gis 15% rabatt fra andre levering. Frakt kommer i tillegg.

Filter sendes ut i begynnelsen av september, etter pollensesongen er over. For halvårlig levering sendes det også ut filter i slutten av februar. Faktura medfølger forsendelsen med 14 dagers betalingsfrist. Det kan tilkomme purregebyr ved betaling etter denne dato.

Retur og angrerett følger punkt 8 over.

Filteravtalen har ingen bindingstid og avtalen kan sies opp når som helst ved å kontakte oss per e-post, eller ringe oss på tlf 45 15 55 00.

## 16. Kontaktinformasjon

**Telefon:** 03812  
**Mobil/SMS:** 451 55 550  
**E-post:** post[at]ventilasjon.no  
**Adresse:**  
Prost Stabels vei 434  
2019 Skedsmokorset  
**Foretaksregistrert:** 917861447  
**Bankkonto:** 1503.81.30975