

## HANDELSBETINGELSER

### 1 GENERELL INFORMASJON

Salg fra denne hjemmesiden, [webshop.sivantos.no](http://webshop.sivantos.no), foretas av Sivantos Høreapparater A/S, Nedre Vollgate 5, 0158 Oslo, ORG 940953456, med følgende e-postadresse: [webshop.no@sivantos.com](mailto:webshop.no@sivantos.com). Hvis du opplever problemer med bestilling på hjemmesiden eller bruk av hjemmesiden forøvrig, ber vi deg kontakte salgsadministrasjonen hos Sivantos Høreapparater A/S:

- E-post: [webshop.no@sivantos.com](mailto:webshop.no@sivantos.com)
- Telefon: 22 63 22 22, med telefontid alle hverdager fra kl. 8-16.
- Vanlig post: Sivantos Høreapparater A/S, PB 378 Sentrum, 0102 Oslo.

Hvis du ikke forstår deler av betingelsene, anbefaler vi at du tar kontakt med salgsadministrasjonen, før du begynner å bruke hjemmesiden.

### 2 VIKTIG MELDING

LES FØLGENDE HANDELSEBETINGELSER NØYE, FØR DU BESTILLER VARER FRA WEB-SHOP.SIVANTOS.NO.

Disse handelsvilkårene ("vilkårene") gjelder når du bestiller eller kjøper varer på hjemmesiden. Handelsvilkårene kan fra tid til annen oppdateres (for eksempel for å gjenspeile endringer i teknologien, vår forretningsmodell, vår systemkapasitet eller relevante lover og regler), og vi ber deg derfor godkjenne vilkårene hver gang du handler hos oss. Enhver henvisning til "deg", "ditt" eller "din" henviser til deg som bruker av hjemmesiden, mens enhver henvisning til "vi", "oss" eller "vår" henviser til Sivantos.

Hvis du ikke godtar vilkårene, kan du ikke bestille eller kjøpe varer på hjemmesiden.

Du har rett til å trekke deg fra denne avtalen, uten begrunnelse, i løpet av 14 dager etter at du eller en tredjepart utnevnt av deg, men ikke transportøren, er i fysisk

besittelse av varene. Les mer under "ANGRERETT".

Kjøpslovens regler om mangler gjelder for kjøpet ditt, hvilket betyr at du har visse lovbestemte garantier for varens kontraktmessighet. Les mer under "VARER MED MANGLER OG FEILVARER"

## Bestilling

Nettbutikken er åpen 24 timer i døgnet, men den kan likevel være lukket som følge av vedlikehold. Vi prøver så langt det er mulig å utføre slikt vedlikehold om natten.

En bestilling som er gjennomført på en offentlig fri- eller helligdag, ekspederes påfølgende hverdag.

Du må være minst 18 år gammel for å kunne handle varer på hjemmesiden. Hvis du er under 18 år gammel, må du ha et spesielt juridisk grunnlag for å kunne inngå en avtale med oss.

Vi kan kun fullføre ordren din dersom leveringsadressen er en privatadresse eller forretningsadresse i Norge.

Ved å bestille på hjemmesiden legger du en henvendelse om å få kjøpe varen du har valgt, på vilkårene som fremgår av betingelsene. Vi kan fritt velge å godta eller avslå din henvendelse om å kjøpe varen. Vi vil på forhånd informere deg via e-post om et slikt avslag eller annullering og gjøre vårt beste for å løse situasjonen på tilfredsstillende vis. Ved avslag reviderer vi mottatte betalinger uten gebyr og andre omkostninger for deg.

Vi forbeholder oss blant annet rett til å avslå enhver henvendelse om kjøp i en av følgende situasjoner, uten å være ansvarlig for erstatning eller andre omkostninger:

- Dersom betalingsopplysningene ikke er korrekte eller kan verifiseres
- Dersom den angitte leveringsadressen og/eller fakturaadressen ikke er korrekt eller ikke kan verifiseres
- Dersom bestillingen din er avgitt med det formål å begå bedrageri osv., eller avgitt i forbindelse med en straffbar handling eller annen ulovlig aktivitet
- Dersom det oppstår en utilsiktet feil på hjemmesiden, f.eks. en betalingsfeil el. lign.
- Dersom vi har grunn til å tro at du er under 18 år gammel

Vi kan kun godta henvendelser som er fremsatt på hjemmesiden eller via telefon til vår kundeservice.

På hvilket tidspunkt i bestillingsprosessen er du bundet av ordren din?

I det øyeblikket du klikker på "Bestill med betalingsforpliktelse" og kvitteringen vises på skjermen, er du bundet av henvendelsen du har fremsatt.

Kvitteringen du mottar er en automatisk bekreftelse på at vi har mottatt henvendelsen din. Vær oppmerksom på at denne bekreftelsen ikke betyr at vi har godtatt henvendelsen din, og vi forbeholder oss derfor retten til å avslå henvendelsen din, selv om du har mottatt den ovennevnte automatiske bekreftelsen.

Ta kontakt med salgsadministrasjonen vår hvis du gjorde en feil da du foretok bestillingen - de står klar til å hjelpe deg. Før du foretar bestillingen kan du endre opplysningene du har tastet inn, inkludert leverings- og fakturaopplysninger eller betalingsopplysninger. Du har også muligheten til å endre varene eller fjerne varer fra handlekurven.

Dersom vi godtar henvendelsen din, vil du motta en e-post fra oss, der vi bekrefter at vi har godtatt bestillingen din (ordrebekreftelse). Avtalen mellom oss er inngått fra tidspunktet da ordrebekreftelsen ble mottatt.

Når avtalen er inngått, gjelder reglene om angrerett. Les mer under "Angrerett".

#### Avtalens språk

Avtalen kan kun inngås på norsk.

#### Adgang til avtalen

Du mottar en e-post med bekreftelse på avtalens innhold, samt en kopi av disse betingelsene. Vi tar vare på inngåtte avtaler, herunder henvendelsen din og ordrebekreftelsen, i en viss tidsperiode, og vi anbefaler at du også tar vare på disse dokumentene, da de ikke nødvendigvis senere vil være tilgjengelige på hjemmesiden. Du kan ta kontakt med salgsadministrasjonen vår for mer informasjon om levering av bestillingen din.

#### Tiltak mot bedrageri

For å kunne beskytte deg og våre andre kunder mot bedrageri, og for å kunne opprettholde et høyt sikkerhetsnivå for kjøp på nett, kan vi gjennomføre en verifiseringssjekk. Verifise-

ringssjekken kan omfatte dataene du sender når du avgir henvendelsen din, inkludert adressen din, betalingsopplysninger og kontroll av henvendelsen din.

## PRI SER OG LEVERING

Alle de angitte prisene for varer, leveringskostnader og andre omkostninger er inklusive skatter, moms og avgifter.

Ved et samlet kjøp under kr. 190,00 pålegges et ekspedisjonsgebyr på kr. 30,00.

### Valuta

Prisene på hjemmesiden vises i norske kroner og kan kun betales i norske kroner.

### Levering

Vi leverer kun i Norge.

### Leveringsbetingelser

Varene leveres på leveringsadressen som ble angitt ved bestilling. Vi leverer kun til privat- og forretningsadresser.

Varen din leveres i ukedagene mandag til fredag. Leveringstidspunktet avhenger av frakttjenesten som benyttes.

Vi bruker vanligvis Posten eller Bring for å sende varene til deg.

### Separate leveringer

Hvis bestillingen din består av flere varer, forbeholder vi oss retten til å foreta separate leveringer. Det kan være nødvendig med separat levering hvis enkelte varer er forsinket eller ikke finnes på lageret ved bestilling. Du vil bli informert om at bestillingen din leveres separat. Du vil ikke bli belastet med ekstra leveringsomkostninger ved separat levering.

Vennligst merk at du bærer risikoen for varen etter levering. Hvis emballasjen ser ut til å være skadet, bør du nekte å motta varen. Hvis du ønsker å klage på eventuelle feil og mangler, må du informere oss om dette. Les mer under "VARER MED MANGLER OG FEILVARER".

### 3            ANGRERETT (GJELDER KUN FORBRUKERE)

Du har rett til å trekke deg fra denne avtalen, uten begrunnelse, i løpet av 14 dager.

Angrefristen utløper 14 dager etter dagen da du eller en tredjepart utnevnt av deg, men ikke transportøren, er i fysisk besittelse av varene.

Ved enkeltvis levering av flere ulike varer fra én enkelt bestilling (altså separat levering), utløper angrefristen 14 dager etter den dagen da du eller en tredjepart utnevnt av deg, men ikke transportøren, er i fysisk besittelse av den siste varen.

For å utøve angreretten, må du melde fra til oss (se kontaktopplysninger nedenfor) om at du velger å si opp denne avtalen i en utvetydig erklæring (f.eks. ved rekommendert post, faks eller e-post). Du kan benytte standard angreskjemaet nedenfor, men det er ikke obligatorisk.

Angrefristen overholdes hvis du sender meldingen om at du vil utøve angreretten før angrefristen er utløpt.

#### Følger av utøvd angrerett

Hvis du benytter angreretten, refunderer vi alle betalinger mottatt fra deg, inkludert leveringsomkostninger (men ikke ekstrautgifter som følge av ditt eget valg av en annen leveringsform enn den billigste formen for standardlevering vi tilbyr), uten unødig forsinkelse og under alle omstendigheter senest 14 dager fra datoen da vi mottok meldingen om din beslutning om å si opp denne avtalen. Vi gjennomfører denne tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som du benyttet ved den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet. Du vil ikke under noen omstendighet pålegges noen form for gebyr som følge av tilbakebetalingen.

Vi kan imidlertid holde igjen tilbakebetalingen til vi har fått varene i retur, eller til du har fremlagt dokumentasjon på at du har returnert varene, alt etter hva som kommer først.

Du må dekke de direkte utgiftene i forbindelse med tilbakelevering av varene.

Du skal returnere varene eller levere dem til oss uten unødig forsinkelse, og senest 14 dager fra datoen da du informerte oss om utøvelsen av avtalens angrerett. Fristen overholdes hvis du returnerer varene i løpet av de 14 dagene.

Vi anbefaler at du tar vare på postkvitteringen, som bevis på at du har levert pakken til posten/transportøren.

Du belastes kun for eventuell reduksjon i varens verdi som skyldes annen håndtering enn det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og måten de fungerer på.

#### 4 VARER MED MANGLER OG FEILVARER

Hvis varen din har en mangel, eller vi har levert feil vare, ber vi deg ta kontakt med vår kundeservice. Kan du allerede konstatere mangelen, osv., på tidspunktet da transportøren ønsker å foreta levering, bør du nekte å motta varen. Dersom varen har mangler eller er en feilvare, kan du velge mellom følgende muligheter:

- Returnere varen og få refundert kjøpsprisen og alle leveringsomkostninger når kundeservice har behandlet returvarene, eller
- Beholde varen og få en forholdsmessig reduksjon av kjøpsprisen

Du kan opplyse oss om mangelen eller de feilleverte varene innen to måneder etter at du ble oppmerksom på mangelen eller feilleveransen.

Når du kontakter salgsadministrasjonen vår, må du oppgi bestillingsnummeret, eventuelt varennummeret, og beskrive hva som er feil med varen osv.

Du er ikke ansvarlig for omkostninger for returnering av mangelfulle varer eller feilvarer. Vi betaler naturligvis tilbake kjøpsprisen og de opprinnelige leveringsomkostningene når vi har mottatt varen. Hvis du ønsker at vi leverer en tilsvarende vare til deg, refunderer vi ikke de opprinnelige leveringsomkostningene

#### 5 ANDRE FORHOLD

Oppdatering av hjemmesiden

Vi gjør vårt beste for å oppdatere hjemmesiden og sikre at priser, tilbud, beskrivelser og andre opplysninger om varene er korrekte. Stavefeil, feil på priser, tilbud, beskrivelser og andre opplysninger om varen kan likevel forekomme, og noen ganger oppdager vi at prisen for en vare er oppgitt feil. Dersom vi oppdager en feil på prisen for en vare du har bestilt på hjemmesiden, gir vi deg beskjed så snart som mulig. Under disse omstendighetene informerer vi deg om varens korrekte pris og gir deg muligheten til å kjøpe varen for den korrekte prisen. Dersom vi ikke kan kontakte deg, vil benytte retten til å ikke godta budet ditt.

## Force Majeure

Vi er ikke ansvarlig for forsinkelser eller manglende overholdelse av forpliktelsene våre i henhold til betingelsene, dersom forsinkelsen eller manglende overholdelse skyldes begivenheter som ligger utenfor vår rimelige kontroll.

## Avtalens fullstendighet

Disse betingelsene utgjør de fullstendige vilkårene for avtalen mellom oss.

## Ugyldighet

Dersom en av bestemmelsene i vilkårene erklæres helt eller delvis ugyldige, er de øvrige bestemmelsene fortsatt i kraft.

## Overdragelse

Vi er berettiget til å overdra våre rettigheter og forpliktelser i henhold til avtalen som er inngått med deg til en tredjepart. Overdragelsen forutsetter naturligvis at standarden på servicen du mottar ikke svekkes. Vi gir deg beskjed om en eventuell overdragelse. Ved å akseptere disse vilkårene samtykker du samtidig i en slik eventuell fremtidig overdragelse. Du aksepterer samtidig at fra det tidspunkt vi gir deg beskjed om overdragelsen, kan rettighetene kun gjøres gjeldende overfor den aktuelle tredjeparten.

## Personopplysninger

Vi behandler personopplysningene dine konfidensielt. Les konfidensialitetsavtalen på hjemmesiden vår. Den forteller hvordan vi bruker personopplysningene du gir oss i forbindelse med bestillingsprosessen og din bruk av hjemmesiden generelt.

## Klagemulighet

Du har mulighet til å klage til forbrukerrådet dersom du er misfornøyd med varen du har kjøpt og ikke blir enig med kundeservice om en fornuftig løsning på konflikten. Mer informasjon om hvordan du sender inn en klage finner du på forbrukerrådet sin hjemmeside:

<http://www.forbrukerradet.no/>

## Lovvalg og verneting

Enhver avtale inngått mellom oss i henhold til disse vilkårene er underlagt norsk rett. Enhver konflikt som måtte oppstå i forbindelse med avtalen vår, herunder avtalens eksistens eller gyldighet, skal bringes inn for en kompetent domstol i Norge.

Handelsvilkårene er utviklet av Sivantos Høreapparater A/S

Nedre Vollgate 5

0158 Oslo

Telefon 22 63 22 22

ORG 940953456

1. februar 2016