

# Salgs- og leveringsvilkår

## Trondheim Lys AS

### Generelt:

Betingelsene for salg gjelder ved forbruker-salg og bedriftssalg gjennomført enten hos Trondheim Lys, heretter kalt TL, sine nettsider og direkte på bedriftens lokaler eller via TL sine salgsrepresentanter. Ved godkjent bestilling samtykker Kunden i TL's salgsvilkår.

### Kjøp/ bestilling:

Person eller foretak som er registrert som kunde hos TL er alltid ansvarlig for betaling av varer og tjenester levert av TL. Alle bestillinger bekreftende og ubekreftende effektueres iht siste gjeldene pris og betingelser. Kunden oppfordres til samtykke av ordrebekreftelse via epost eller bestillingssystem, men er ikke betinget av dette.

TL selger varer/tjenester for privatpersoner, bedrifter og foretak som er registrert i Brønnøysund-registret. Aldersgrense for alle kjøp er 18 år, alternativt kan dette også fravikes ved bruk av verge.

### Betaling:

Alle kjøp betales ved utsendt faktura til forfall, normalt 14 dager. TL forbeholder seg retten til å kreve forskuddsbetaling eller bankgaranti i de tilfeller det anses nødvendig. Dersom faktura/utestående beløp ikke betales ved forfall, skal det betales den til enhver tid høyeste forsinkelsesrente i.h.t.

Forsinkelsesrenteloven.

Ved manglende betaling vil kravet, etter forutgående varsel, bli sendt til inkasso.

### Salgs pant:

TL har, med mindre noe annet er avtalt, salgspant i de leverte produkter som sikkerhet for kjøpesummen, inkludert renter og omkostninger, inntil disse er betalt i sin helhet, jfr. pantelovens § 3-14 flg. Produkt overlevert bedrifter til demonstrasjonsformål, utlån o.l. skal merkes med TL sin eiendomsrett og holdes adskilt fra mottakers øvrige eiendeler.

### Levering:

TL etterstreber hurtig leveranse av varene, såfremt varer er tilgjengelige på TL sitt lager vil disse sendes til kunde 1-3 virkedager etter bestilling. Kunden vil bli løpende orientert om bestillingsstatus og leveringstid. Leveringstid er å anse som veiledende. Levering tidligere enn antatt dato kan forekomme. Definisjon på leveringstid er tidspunkt for ankomst av varer til TL sitt lager. Varene vil da bli prosessert i TL sitt system samme dag før videresending til Kunde. Med antall dager menes det virkedager, tiden befrakteren bruker vil bli tillagt. Estimert leveringstid kan fravike uten forvarsel.

Lagerstatus vil bli oppdatert som regel flere ganger per dag, det tas forbehold om feilinformasjon.

TL tilstreber å ha riktige priser i systemene til enhver tid, men forbeholder seg retten til korreksjon ved feilprising / prisendringer.

TL forbeholder seg rett til leveringsnekt på alle varer med bakgrunn i prissvingninger og lagersituasjon samt å levere tidligere enn forespeilet dato.

TL leverer varer innen fastlands Norge og Svalbard. Til Svalbard tilkommer gebyr for fortolling av varer i tillegg

til ordinær fraktkostnad, samt at varer må betales på forskudd.

TL forbeholder seg retten til prisendringer ved store valutasingninger.

### Frakt:

Standard praksis i TL er levering av varer DDP (Incoterms 2010), ordinær transport til avtalt sted.

Alle sendinger belastes med følgende fraktsonetillegg basert på netto fakturabeløp:

- Sone 1 Østlandet Postnr; 0-3599): 3,5%
- Sone 2 Sørlandet (Postnr; 3600-4999): 4,0%
- Sone 3 Vest-/ Midnorge(Postnr; 5000-7999): 4,5%
- Sone 4 Nord-Norge (Postnr; 8000-9999): 6,5%

Andre leveringsbetingelser må avtales særskilt og være skriftlig. Frakt arrangert av TL betales av kjøper ihht fraktsonetillegget, og kommer i tillegg til varenes pris. Fraktsatser blir opplyst under kjøpsprosessen og transportforsikring på 0.5% vil bli tillagt av netto faktura. TL kan i noen tilfeller velge å sende enkelte varer direkte fra sentrallager. Varer som da sendes som egne kolli, sendes uavhengig av andre kolli i ordren. Dette kan påvirke fraktkostnaden, og varene kan komme fram på forskjellige tidspunkt.

Alle pakker som sendes fra TL anses å være kjøpers ansvar ved overlevering til befrakter. TL er ikke ansvarlig for evt. skader eller tap i forbindelse med frakt. Kjøper plikter å foreta mottaks kontroll, fortrinnsvis samme dagen som varene er mottatt, for å verifisere at varene er i samsvar med bestilling. Ved avvik skal dette meldes TL skriftlig.

Ekspressforsendelser avtales særskilt. Frakttilllegg og transportforsikring tillegges på slutfaktura.

### Garanti:

Ved forbrukersalg gjelder reklamasjonsreglene i henhold til kjøpslovens § 32, nr. 1 & 2.

Ved bedriftssalg kan reklamasjonsregler være kortere enn hva som fremgår av kjøpsloven (jf Kjøpsloven §3). Hvis annet ikke er avtalt, selges produktene med 2 års garanti for feil/mangler.

Garanti gis av TL og gjelder alle feil på produktet som ikke er påført av bruker med vilje eller uaktsomhet. Det er omleveringsgaranti ihht Forbrukerkjøpslovens reklamasjonsrett som i utgangspunktet gir rett til reparasjon av den samme varen. Med TLs omleveringsgaranti får du ny del ved feil så fremt TL ikke finner det mer hensiktsmessig å bytte hele produktet.

Ved bedriftssalg gjelder 2 års garanti samt ex. works betingelser med mindre produsentens garanti tidsmessig eller på annet vis er avgrenset.

Ved bedriftssalg dekker vi kun returfrakt fra oss ved reklamasjon.

Garanti bortfaller dersom utstyr behandles feil, eller dersom varer er defekt pga. andre ytre påvirkninger. TL dekker ikke følgefeil som feks driftstans. Unntaket er at dette klart kan dokumenteres og samtlige implementerte enheter er kjøpt hos oss.

Kostnader ifm feilsøking, omprogramering o.l dekkes ikke av TL. Ved feil på TL sitt utstyr skal utbedringsmetode avklares skriftlig på forhånd der kostnad for utbedring synliggjøres

**Reklamasjon:**

Kunden plikter å undersøke om feilen skyldes forhold på sin side, før en evt reklamasjon sendes til TL. Retten til reklamasjon bortfaller dersom TL ikke får melding innen rimelig tid etter at mangel er oppdaget eller burde vært oppdaget. Lovens minimumsfrist gjelder. Dersom kunden kan godtgjøre at produktet ikke fungerer slik TL har beskrevet at det skal gjøre, må kunden melde dette til TL slik at TL kan iverksette tiltak for hjelp.

Av bevismessige hensyn forutsetter TL at reklamasjon alltid rettes skriftlig via e-post, evt pr. brev. Det bør fremgå av meldingen hvilke mangler/ feil kjøper ønsker å belyse. Ved reklamasjoner etter Forbrukerkjøpsloven som skyldes feil eller mangler ved produktet, skal tjenesteyter bære alle kostnader forbundet med kjøpet, herunder frakt. Ved reklamasjon fra annet enn en forbruker plikter kunden å følge TL sine generelle rutiner og -betingelser. TL sine forpliktelser overfor kunde begrenses da til å overholde eller videreføre garantilovnaden som følger med hver vare og er opplyst på forhånd. Eventuelle utgifter til frakt og andre utgifter i forbindelse med reklamasjon eller retur må dekkes av kunden når kunden ikke er en forbruker. Dersom kunde velger å iverksette tiltak på eget initiativ for å utbedre mangelen uten å ha godkjenning av TL, kan ikke TL lastes for ekstra kostnader forbundet med dette og garantien faller bort.

Dersom mottatt vare har feil eller mangler, gjelder bestemmelser i Forbrukerkjøpsloven. Dette forutsetter at kjøper reagerer innen visse frister. I forbrukerkjøp er reklamasjonsfristen som utgangspunkt to år etter at kjøper mottok varen. Dersom varen eller deler av varen er ment å vare vesentlig lenger enn to år, utvides reklamasjonsfristen til fem år.

TL er ikke under noen omstendigheter ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler.

Dette gjelder imidlertid ikke i de tilfeller hvor TL forsettlig eller grovt uaktsomt har forårsaket misligholdet. I slike tilfeller skal imidlertid ansvaret begrenses til fakturaverdi av det mangelfulle/forsinkede produkt.

**Support og kundestøtte:**

Forespørsler om hjelp og støtte kan rettes på mail til [post@trondheimmys.no](mailto:post@trondheimmys.no). Se vår hjemmeside for mer informasjon

**Avbestilling:**

Ved avbestilling må kunden gi beskjed så snart som mulig, på telefon eller via e-post. Dersom avbestillingen kan bekreftes før bestilte varer er sendt fra vårt lager, vil du unngå gebyr for uavhentede pakker. Bestillinger gjort i forbindelse med prosjekt kan normalt ikke avbestilles. Dersom avbestillingen skjer etter at varene er sendt fra fabrikk / ekstern leverandør blir kunden belastet for det fulle beløp i forbindelse med ordren. Ved avbestilling/retur av varene levert fra TL's lager forplikter kunden seg til å betale for 30% av ordren som kompensasjon. Ref, Kjøpsloven §3.

**Retur av varer:**

Retur av varer utføres kun etter avtale med vårt ordrekontor. Varer eldre enn 90 dager tas normalt ikke i retur. Spesialbestillinger og kampanjeprodukter/outlet tas ikke i retur eller krediteres. Varer returnert i original uskadet emballasje krediteres 80%. Produkter eller emballasje med synlige skader krediteres ikke.

**Angrerett:**

Bedriftskjøp: Avtalen er unntatt fra angrerett, ref. Kjøpsloven §3.

Forbrukerkjøp: Kjøperen kan 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 (angrerettskjema, e-post eller brev). Angrefristen begynner å løpe fra dagen etter varen(e) er mottatt.

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. 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. All emballasje skal foreligge ved retur.

TL 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. TL 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.

**Personvern:**

TL ønsker ikke å bli tilsendt sensitive opplysninger som fødsels- og personnr fra sine kunder.

**Force majeure:**

Er TL forhindret fra å levere eller foreta pliktig omlevering eller blir en slik leveringsplikt urimelig tyngende som følge av arbeidskonflikt eller enhver annen omstendighet når partene ikke kan råde over den så som brann, krig, mobilisering eller uforutsette militære innkallelser av tilsvarende omfang, rekvisisjon, beslag, valuta restriksjoner, opprør og oppløp, knapphet på transportmidler, alminnelig vareknapphet, innskrenkning i tilførselen av drivkraft, samt mangler ved eller forsinkelser av leveranser fra underleverandører eller produsenter som følge av slike omstendigheter som omhandles i dette punkt, er TL fritatt for alt annet ansvar enn i reklamasjonstilfeller å kreditere den til den mangelfulle vares tilhørende kjøpesum.

**Endring i salgsvilkårene:**

TL forbeholder seg retten til å endre overnevnte vilkår uten forvarsel. Sist endret: 01.03.2024