

Salgsbetingelser

Her kan du gjør deg kjent med salgsbetingelsene til Elkjøp som gjelder når du handler i vår nettbutikk, www.elkjop.no. Disse betingelsene gjelder dersom du er kunde som privatperson. For betingelser for bedrifter, [se vilkår for bedriftskunder](#).

01 - Bruk

Disse salgsbetingelsene gjelder alltid når du som forbruker handler på www.elkjop.no (heretter "nettstedet").

Som en del av nettstedet driver Elkjøp AS (heretter "Elkjøp") "Markedsplassen", som er en handelsplattform der du som forbruker kan kjøpe varer direkte fra Elkjøp / eller våre partnere (heretter "Samarbeidspartner(e)").

Salgsbetingelsene gjelder altså uansett om du kjøper varer direkte fra Elkjøp og / eller fra en partner.

Disse salgsbetingelsene, og muligens den ansvarlige partners individuelle vilkår, sammen med ordrebekreftelsen, utgjør hele kontraktsgrunnlaget for kjøpet ditt.

Hele avtalen og annen informasjon på nettstedet er kun tilgjengelig på norsk. Du må være 18 år for å kunne handle på nettstedet.

Merk at Elkjøps nettbutikk www.elkjop.no kun er til forbrukere. Hvis du ønsker å opptre som handelsmann, kan du kontakte Elkjøp bedrift: <https://www.elkjop.no/bedrift/>, telefon (+47) 21 00 22 01 eller via e-post bedriftskunde@elkjop.no

Når du bestiller varer via Elkjøps nettbutikk (www.elkjop.no), bekrefter du at du ikke kjøper varer som handelsmann eller for videresalg.

02 - Generelle forhold rundt Marketplace

Elkjøp har inngått et partnerskap med en rekke partnere for å tilby deg som forbruker et større utvalg av varer på ett sted, og generelt en bedre shoppingopplevelse. Vi kaller dette Marketplace, og dette betyr at du kan kjøpe varer her fra både Elkjøp og / eller fra en eller flere partnere.

Én handelsplattform, men flere selgere og kjøpsavtaler

Hvis du kjøper varer på Marketplace fra flere selgere, vil du inngå flere separate kjøpsavtaler - for eksempel en med Elkjøp og en med samarbeidspartneren.

Hva er en partner?

Elkjøp har inngått et samarbeid med utvalgte partnere som selger sine egne varer på Marketplace som uavhengige selskaper.

Hvordan vet du om en vare selges av Elkjøp eller en partner?

Det vil være tydelig fra produktsiden, handlekurven og på ordrebekreftelsen om selgeren av et bestemt produkt er en partner.

Hva betyr det for deg hvis det er en partner som selger varen?

I så fall er det samarbeidspartneren (og ikke Elkjøp) som du inngår en avtale med, og samarbeidspartneren vil være eneansvarlig for oppfyllelsen av avtalen. Elkjøp vil bare megle avtalen mellom deg og partneren.

Dette betyr at rettighetene du har som forbruker i henhold til kjøpsloven og forbrukeravtaleloven (se avsnitt 5, 7, 8 og 10 nedenfor) må gjøres gjeldende mot partneren som selger. Du må derfor alltid kontakte den ansvarlige partneren direkte (og ikke Elkjøp), dersom du har spørsmål om din bestilling, levering eller ønsker å returnere varen din.

Du må også være klar over at den ansvarlige partneren kan ha individuelle vilkår som gjelder i tillegg til disse salgsbetingelsene. De individuelle vilkårene for hver partner vil vises i handlekurven, samt på nettstedet.

Hvordan kontakter du en ansvarlig partner?

Du kan kontakte den ansvarlige partneren via kontaktskjemaet på "Min side" på nettstedet. For å gjøre dette, åpne ordrehistorikken din på "Min side" og klikk på "Kontakt partner". Skriv deretter meldingen og trykk "Send".

Den ansvarlige partneren vil i utgangspunktet svare deg innen to virkedager på din oppgitte e-postadresse.

Du har også muligheten til å finne kontaktinformasjon om den ansvarlige partneren på nettstedet eller via en lenke på varesiden, samt på bestillingsbekreftelsen din.

03 - Parter

«Selger» er: ELKJØP NORGE AS eller dets Partner.

Partner» er ekstern selger (dvs ikke Elkjøp Norge AS) som selger sine varer på www.elkjop.no. Salg som skjer fra Partner vil tydelig fremgå på handlekurven og på ordrebekreftelsen.

Kontakt detaljer til Elkjøp Norge AS fremgår nedenfor, mens kontakt detaljer til Partnere finnes ved å følge linken for hver Partner som fremkommer i forbindelse med varen.

Informasjon om Elkjøp Norge AS:

Org.nr. 947 054 600

Nydalsveien 12B, 0484 OSLO

Kundesenter: +47 21 00 21 21

E-post: hello@elkjop.no.

04 - Handle i nettbutikken

Her har vi beskrevet kjøpsprosessen slik at du alltid kan føle deg trygg når du handler på nett.

1. Orienter deg om produktene, og legg merke til om produktet er solgt av Elkjøp eller av en Partner
2. Velg ønsket produkt
3. Legg i handlekurv
4. Velg forsendelse og betalingsmåte
5. Eventuell registrering av kundeprofil hos Elkjøp
6. Kontroll av bestillingen
7. Bekreft din bestilling og aksept av salgsvilkårene
8. Motta ordrebekreftelse

05 - Din bestilling

Vær oppmerksom på at innsendingen av bestillingen ikke er en juridisk bindende avtale. En bindende avtale er kun inngått mellom deg og Elkjøp og/eller deg og samarbeidspartner når du har mottatt en eller flere bindende ordrebekreftelser fra Elkjøp og/eller partner.

Din bestilling

Når vi mottar din bestilling, vil vi bekrefte ordren og automatisk sende en ordrebekreftelse til deg på e-postadressen du har oppgitt. Les nøye gjennom ordrebekreftelsen når du mottar den, og undersøk om ordrebekreftelsen er i overensstemmelse med bestillingen.

Om Partner ikke aksepterer din bestilling kommer du til å bli notifisert på e-post direkte fra Partner.

Avvik mellom din bestilling og ordrebekreftelsen anses som et nytt tilbud fra oss, som du kan akseptere eller takke nei til. Dersom du har bestilt mer enn ett produkt kan det hende at du får produktene i separate forsendelser.

Vi forbeholder oss retten til å kansellere din bestilling eller del av denne, dersom produktet er utsolgt. Ved utsolgsituasjoner vil du få melding om dette, eventuelt sammen med informasjon om hva vi kan tilby i stedet. Du vil få muligheten til å akseptere vårt nye tilbud med de endringer vi angir i forhold til din bestilling, eller

kansellere bestillingen. Videre tas det forbehold om kansellering av ordrer beregnet for videresalg.

Dersom det har forekommet skrive- eller trykkfeil av vesentlig størrelse fra Selger sin side, i annonser o.l. og/eller i nettbutikken som er større enn 15% av normal utsalgspris, kan Selger ensidig endre, slette eller avvise ordre. Dette gjelder selv om kunde har mottatt ordrebekreftelse eller lignende. Vi tar også forbehold om retten til å annullere din bestilling, samt å ikke opprettholde våre kundegarantier som følge av force majeure. Dette foreligger dersom det ikke er mulig å oppfylle avtalevilkårene. Dette kan skyldes ekstraordinære omstendigheter og hendelser som Elkjøp Norge ikke har kunnet forutse som krig, ekstraordinære naturbegivenheter, brann, streik og pandemi.

Vi har mulighet til å gjøre endringer frem til varen sendes fra vårt lager. Dersom varen er sendt fra vårt lager må du benytte angreretten din.

Du kan lese mer om din ordre på elkjop.no. Dersom du ønsker å ringe oss kan du ta kontakt med Elkjøps kundesenter på 21 00 21 21. Ved kjøp av varer fra Partner må du kontakte Partners kundesenter direkte.

06 - Betaling

Når du handler på elkjop.no er det Elkjøp Norge AS som håndterer betalingen. Ved spørsmål om betaling kan du kontakte Elkjøps kundesenter på 21 00 21 21.

Alle priser er inkludert merverdiavgift. Ordreoversikten vil inkludere alle utgifter forbundet med varen som utgifter til porto, frakt, emballasje m.m.

Som betalingsmiddel kan du velge blant de betalingsmetoder vi tilbyr i kjøpsprosessen. For å minimere risikoen for uautorisert adgang blir dine betalingskortopplysninger kryptert. Når vi har mottatt din bestilling, foretar vi en reservasjon på ditt betalingsmiddel for å sikre at det finnes tilstrekkelig midler til å dekke kjøpesummen og fullføre transaksjonen. Hvis reservasjon ikke kan foretas, forbeholder vi oss retten til å kansellere bestillingen. Du vil motta informasjon om slik eventuell kansellering.

Hvis du bruker betalingskort, PayPal eller direktebank som betalingsmetode, blir du belastet når vi bekrefter din ordre og levering er iverksatt hos oss. Dette gjelder også ved forhåndsbestilling av produkter som blir tilgjengelig fram i tid eller har en ubekreftet leveringsdato.

Hvis du i kjøpsprosessen velger å lagre kortnummeret for fremtidige kjøp, vil dine betalingsdetaljer lagres kryptert og sikkert hos vår betalingsformidler og kunne brukes til å gjennomføre fremtidige transaksjoner. Samtykke til dette innhentes fra deg i

kjøpsprosessen. Et lagret kortnummer kan enkelt slettes i kjøpsprosessen (og på min profil – senere).

Klarna Faktura som betalingsmåte er kun tilgjengelig for privatpersoner, og kan ikke utstedes til bedrifter uansett foretaksform. Denne betalingsmåte kan ikke benyttes ved kjøp fra Partner.

Om du velger faktura vil denne sendes pr. e-post fra Klarna samtidig som vi sender bestillingen din, og med forfallsdato som angitt under kjøpsprosessen. Ingen ekstra avgifter tilkommer ved kjøp mot faktura. Vær oppmerksom på at du alltid må oppgi fullstendig personnummer for kjøp med Klarna Faktura. Klarna vil gjøre en vurdering for å avgjøre om du får handle for det valgte beløpet. I denne vurderingen, ser Klarna i hovedsak på tre ting: din tidligere betalingshistorikk hos dem, hvor mye du ønsker å handle og ekstern informasjon som Klarna henter fra et kredittopplysningsbyrå (gjenpartsbrief sendes ved innhenting av informasjon fra kredittopplysningsbyrå). Det er altså en kombinasjon av flere forskjellige faktorer som avgjør om kjøpet går igjennom. Skulle kjøpet ikke gå igjennom med faktura kan du gjennomføre bestillingen med et annet betalingsmiddel vi tilbyr. Om du har spørsmål om vurderingen, ber vi deg kontakte Klarna på 21 01 89 91, man-fre mellom 08.00-17.00.

Dersom du mottar tilbud om finansiering som betalingsmåte, vil kontrakt med vilkår signeres elektronisk av deg under betalingsprosessen. Dette er en avtale mellom deg og vår finansieringspartner. Kontohaver er innforstått med at kontoen belastes med renter av det til enhver tid utestående beløp, og at dette er kostnader som kommer i tillegg til det som vises i nettbutikkens ordreoversikt. Ved manglende innbetaling, belastes konto med forsinkelsesrente i h.h.t. lov om renter ved forsinket betaling m.m. av 17.12.76 nr. 100. Gebyr belastes i h.h.t. inkassoloven av 13.05.88 nr. 26.

For abonnementskjøp der en avtalt sum skal trekkes for eksempel månedlig, vil dine betalingsdetaljer lagres kryptert og sikkert hos vår betalingsformidler og kunne brukes av vår leverandør til å gjennomføre transaksjonen. Samtykke til dette innhentes også fra deg i kjøpsprosessen.

07 Levering og forsinkelse

Levering

Levering av produktene skjer på den måten som er angitt på ordrebekreftelsen. Vi har risikoen for produktene inntil de overtas av deg, det vil si når du har fått produktene i din besittelse.

Ved hjemlevering med innbæring så tenk på at du selv har ansvar for at det er mulig å frakte produktene inn i bostedet. For hjemlevering må du være på plass for å ta imot varene og vi kan avkreve legitimasjon før vi overleverer varene.

Dersom du har bestilt innbæring av produkter, tenk på at du selv har ansvar for å beskytte gulv, vegger, med mer. For å beskytte produktet og ditt hjem, så bæres produktene inn med emballasjen på. Basert på HMS-krav er våre transportører pålagt å beholde godkjent verneutstyr som skotøy på.

Avbestilling av ordre før levering og uavhentede varer

Du kan avbestille bestillingen din via Min Side eller ved å kontakte vårt kundesenter. Dersom du ønsker å avbestille et kjøp gjort på vår nettside, reguleres dette av reglene om angrerett, se punkt 8. Avbestilling av kjøp som ikke er underlagt angrerett, kan gjøres kostnadsfritt inntil levering er påbegynt. Ved avbestilling etter dette tidspunktet vil fraktkostnaden ikke bli refundert. I tillegg påløper et avbestillingsgebyr på 100 kr, som vil bli trukket fra det refunderte beløpet. Avbestillingsgebyret er basert på våre håndteringskostnader ved returen.

Uavhentede postpakker anses som en avbestilling av bestillingen din. For pakker som ikke hentes på hentestedet, vil fraktkostnaden ikke bli refundert, med mindre du har benyttet deg av angreretten, se punkt 8. Du kan også bli belastet for kostnaden ved å returnere produktet.

Klikk & hent

Denne leveringsmetode er ikke mulig for leveranser fra Partner.

Ved leveringsmetode der du skal hente ordren i butikk, og der denne betales i løpet av kjøpsprosessen på nett, regnes dette som en internettordre regulert av blant annet forbrukerkjøpsloven, angrerettloven, markedsføringsloven, personopplysningsloven, e-handelsloven og kredittkjøpsloven. Hvis du vil ha mer informasjon om dine rettigheter og plikter ved kjøp kan disse lovene søkes opp på www.lovdatab.no.

Dersom du har bestilt mer enn ett produkt kan det hende at du får produktene i separate forsendelser.

08 - Angrerett

14 dagers angrerett

Angrerettloven gir deg rett til å angre ditt kjøp. Angreretten gjelder for varer og for enkelte tjenester. Angreretten forutsetter at du senest innen 14 dager etter at du mottar leveransen gir selger beskjed om at du vil benytte angreretten, primært ved å benytte mottatt angrerettsskjema, eller skriftlig per brev, e-post, SMS med referanse til ordrenummer.

Dersom du ikke har mottatt angrerettsskjema enten i ordrebekreftelsen eller ved levering av produktene, utvides denne fristen til tolv måneder etter at varen er mottatt.

For at angreretten skal kunne gjøres gjeldende, må produktet være levert oss i tilnærmet samme mengde og stand som du mottok den. Alle produkter skal leveres tilbake til selger innen rimelig tid. Eventuell returforsendelse må betales av deg. All retur til våre

butikker er kostnadsfri.

Hvis du ikke har mulighet til å komme til en av våre butikker, kan du [kontakte kundeservice](#) og be om få tilsendt en returseddel for varen.

Selger er forpliktet til å betale tilbake det du har betalt, inkludert porto for forsendelsen, ekspedisjonsgebyr, tollavgifter, oppkravsgebyr, etc. Tilbakebetaling skal finne sted innen fjorten dager etter at selger mottar produktet fra deg eller henteseddel eller produktet er stilt til rådighet for selger.

Har du handlet fra Partner på Elkjøp Marketplace kan du lese mer om retur [her](#).

Unntak fra angrerett

Kjøperen kan ikke angre på kjøp av varer som forringes raskt, varer som etter sin art ikke kan tilbakeleveres, eller på lyd- og bildeopptak (herunder CDer, DVDer) eller datamaskinprogrammer hvor forseglingen er brutt. *Hygieneprodukter* (f.eks. Ørepropper/in-ear hodetelefoner, tannpleieprodukter, hud- og kroppspleieprodukter, barbermaskiner og lignende) der forseglingen er blitt brutt etter levering.

Digitalt nedlastbare produkter

Ved kjøp av digitale, nedlastbare produkter som spill og programvare, regner vi produktet som levert når du trykker "Se detaljer" på Mine Sider. Dette er det samme som å bryte forseglingen på et fysisk produkt og medfører tap av angrerett.

09 - Returrett i forbindelse med åpent kjøp

I de tilfeller hvor varene kjøpes fra våre Partnere (Marketplace) tilbys ikke 50 dagers returrett slik denne fremkommer på Elkjøps [100 % fornøyd-garanti](#). Ved retur av varer fra Partner må Partner kontaktes for vilkår og for nærmere beskrivelse av hvordan retur skal gjennomføres.

For kjøp hvor Elkjøp Norge AS er selger tilbys 50 dagers returrett på produkter med de begrensninger som følger av Elkjøps 100 % fornøyd-garanti. Ta med produktet og kvittering til butikk innen 50 dager, så får du enkelt og greit pengene for kjøpet tilbake. Produktet må returneres i samme stand som da det ble kjøpt. Vi må dessverre avvise produkter som bærer preg av utstrakt bruk eller har synlige skader/riper. Produktet må være rengjort. Vi oppfordrer våre kunder til å ta vare på originalemballasjen.

Det er noen unntak: Mobiltelefoner med brutt emballasje, produkter med abonnement, programvare, spill og film med brutt emballasje, samt Epoq-kjøkken og spesialbestilte kjøkkendeler. Hygieneprodukter; tannpleieprodukter, hud- og kroppspleie-produkter, ørepropper / in-ear hodetelefoner og liknende.

Retur av varer i forbindelse med åpent kjøp

Du kan enkelt levere varen i ubrudd emballasje tilbake til din nærmeste Elkjøp-butikk innen 50 dager (gjelder ikke Marketplace-varer). Varer som faller inn under [åpent kjøp](#), kan også returneres til din nærmeste butikk. All retur til våre butikker er kostnadsfri.

Hvis du ikke har mulighet til å komme til en av våre butikker, kan du [kontakte kundeservice](#) og be om få tilsendt en returseddel for varen.

10 - Reklamasjon

Etter at du har mottatt produktene, anbefaler vi at du så snart som mulig undersøker om leveransen er i samsvar med ordrebekreftelsen, om produktene er blitt skadet under transporten, eller om produktene ellers har feil eller mangler.

Dersom produktene har feil eller mangler kan du etter omstendighetene kreve retting av feilen, omlevering, prisavslag, erstatning eller at kjøpet heves. Selger kan kreve å få reparere varen hvis det er umulig å skaffe en ny, for eksempel hvis varen ikke lenger blir produsert, eller at det medfører en urimelig kostnad. Melding om feil og mangler ved produktene kan overbringes oss muntlig eller skriftlig. Dette må skje innen rimelig tid etter at du oppdaget feilen eller mangelen. Du har likevel alltid minst to måneders reklamasjonsfrist. Vi anbefaler av bevisshensyn at reklamasjonen sendes oss skriftlig.

Retten til å reklamere gjelder i to år etter at du overtok produktet, eller fem år dersom produktet er ment å vare vesentlig mer enn to år. Reklamasjon må rettes mot selger av det aktuelle produkt dvs Elkjøp Norge AS (eller Partner i de tilfeller varen ikke er solgt av Elkjøp Norge AS)

11 - Personvern

Personvernerklæring for Elkjøp kan leses [her](#)

12 - Tvister

Partene skal forsøke å løse eventuelle tvister i minnelighet. Har du en klage over ditt kjøp hos oss, ber vi deg derfor kontakte vårt kundesenter for videre behandling av saken.

Kontaktinfo Elkjøp Norge

Navn: Elkjøp Norge AS

Org.nr.: 947 054 600

Nydalsveien 12B, 0484 OSLO

Kundesenter: +47 21 00 21 21

E-post: hello@elkjop.no

Dersom partene ikke kommer til enighet ved en eventuell tvist, kan du bringe saken inn for Forbrukertilsynet for mekling eller til forliksrådet i nærheten av der du bor. Part i

saken er Selger, dvs Elkjøp Norge AS eller Partner. Alle tvister skal løses etter norsk rett. Bringes saken inn for domstolene, skal den avgjøres i ditt (kjøperens) verneting, det vil normalt si i nærheten av der du bor.

Opplysning om klagemuligheter

Hvis du vil klage over en vare eller tjeneste kjøpt hos oss, kan du inngi en klage til:
Forbrukertilsynet
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Du kan klage til [Forbrukertilsynet](#)

Europa-kommisjonens klageportal kan også brukes hvis du ønsker å inngi en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruker bosatt i et annet EU-land.

Klagen inngis her – <http://ec.europa.eu/odr>

13 - Endring av vilkår

Skulle vi endre våre vilkår, samtykke og retningslinjer, og dette har en betydelig innvirkning på deg og dine kjøpte tjenester, vil vi informere deg via e-post. Du kan alltid se gjeldende vilkår på nettstedet vårt.

14 - Abonnement

Dersom du har kjøpt et abonnement eller en vare inkl. abonnement, godtar du både leverandørens abonnementsbetingelser og Elkjøps salgsbetingelser.

15 - Klikk og hent

Vi tilbyr konseptet "Klikk & Hent" på nettstedet, som betyr at du bestiller en vare på nett, men velger å hente varen selv i ditt lokale varehus. Varen må hentes innen 72 timer. **Dette konseptet gjelder ikke for varer fra partnere.**

For mer informasjon, se "[Klikk og hent](#)".

16 - Montering og retur av gamle varer

Montering, retur av brukt gammelt produkt, endring av dørhengsling og service tilbys kun til adresser med biltilknytning til fastlandet. Montering og retur av brukt produkt utføres samme dag som varene dine leveres. jfr. pkt. 7.

Elkjøp kobler ikke til gass.

Følende lovpålagte installasjoner må være tilstede før vi kan montere:

- Jordfeilvern eller lovlig jording.

For TV-installasjon gjelder også følgende:

- Vennligst merk at veggfester IKKE er inkludert i monteringsprisen. Det er derfor kundens ansvar å kjøpe inn feste og ha det klart til leveringstidspunktet.
- TV-er over 40" bør ikke monteres på ettlags gipsvegger eller tilsvarende svake veggkonstruksjoner. Elkjøp fraskriver seg alt ansvar ved eventuelle skader som oppstår ved monering på slike vegger.
- Kabelordnere monteres kun hvis dette er kjøpt på forhånd. Denne tjenesten kan kun bestilles i våre varehus. Tjenester må bestilles 3 arbeidsdager før leveringstidspunktet.

For vaskemaskin og oppvaskmaskin gjelder følgende:

- Funksjonell kran innen rekkevidde uten tilbakeslagsventil, med en ekstern gjengestørrelse på 1/2" eller 3/4", som tilsvarer 19 til 24 mm.
- Har du kjøpt vaskemaskin eller oppvaskmaskin med vannlås/Aquastop, må kranen løftes minst 30 cm over gulv eller skapbunn.
- Sluk. Røret må ha en diameter på minst 30 mm.
- Det må være mulig å koble til sluket minst 60 cm og maks 90 cm over gulv.
- Enkelte maskiner kan bruke direkte gulvsluk.

Hvis monteringsstedet ikke oppfyller disse kravene, vennligst kontakt elektriker og/eller rørlegger for utbedringer før Elkjøp leverer produktet. **Elkjøp er ikke autorisert til å utføre rørlegger- eller elektrikerarbeid.**

Elkjøps montører har til enhver tid rett til å avbryte arbeidet hvis de ser at forholdene ikke møter de ovennevnte kravene, eller arbeidsforholdene regnes som farlige/utrygge. I slike tilfeller avsluttes monteringsavtalen. Et returbesøk fra en av våre montører etter at forholdene er forbedret belastes kunden i tillegg til installasjonsprisen.

Materialer brukt for tilkobling til elektrisitet/vann og avløp belastes separat.

17 - Salgspant

Vi har salgspant i de leverte produkter inntil kjøpesummen inkludert renter og omkostninger er betalt i sin helhet.