NORDVESTVINDUET

SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER – FORBRUKERKJØP (B2C)



1. OMFANG OG JURIDISK RAMME

1.1 Dokumenthierarki

Disse betingelsene gjelder for alt salg av varer og tilhørende tjenester fra Selger til privatpersoner (forbrukere). Ingen vilkår i dette dokumentet innskrenker eller tilsidesetter forbrukerens ufravikelige rettigheter etter «Forbrukerkjøpsloven».

Avtalen består av flere dokumenter. Ved eventuell motstrid gjelder dokumentene i følgende rekkefølge:

1. Avtaledokumentet (dersom et særskilt dokument er opprettet).
2. Selgerens ordrebekreftelse (OB) i sin helhet.
3. Selgers garantidokument (https://nordvestvinduet.no/garanti/).
4. Selgers «Håndterings-, monterings- og vedlikeholdsanvisning» (FDV – vedlegg til OB).
5. Disse salgs- og leveringsbetingelsene (B2C).
6. Kjøperens bestilling.
7. Selgerens tilbud
8. Infoskriv (vedlegg til tilbudet)
9. Tilbuds- eller konkurransegrunnlaget.
10. Opplysninger i produktspesifikasjon fra Selgeren eller tidligere salgsledd, for så vidt slike må antas å ha hatt innvirkning på kjøpet.

1.2 Handelsvarer

Nordvestvinduets utvidede 10-års produktgaranti gjelder ikke handelsvarer, med mindre annet er uttrykkelig avtalt.

2. TILBUD OG BESTILLING

2.1 Tilbud

Kjøper er ansvarlig for å informere Selger om alle forhold som kan ha betydning for valg, utforming og levering av produktene, herunder monteringshøyde, plassering, sikkerhetskrav og øvrige relevante prosjektforutsetninger. Kjøper er ansvarlig for at de opplysningene som gis til Selger er korrekte og fullstendige.

Selger skal gi veiledning om relevante produktvalg på grunnlag av opplysningene Selger har mottatt. Dersom nødvendige opplysninger ikke er gitt, eller opplysningene er uriktige eller ufullstendige, kan dette få betydning for vurderingen av om en senere feil eller skade utgjør en mangel ved produktet.

Tilbud er bindende i 30 dager dersom ikke annet er angitt. Alle priser er oppgitt eksklusive merverdiavgift og andre offentlige avgifter. Priser reguleres i henhold til SSBs byggekostnadsindeks «Boligblokk, i alt» i perioden fra tilbudsdato frem til levering av produktet, med mindre annet er avtalt spesifikt.

2.2 Avtaleinngåelse

Avtalen er bindende når Selger har sendt en skriftlig ordrebekreftelse til Kjøper, med mindre annet uttrykkelig er avtalt.

2.3 Kontroll og rettefrist

Kjøper skal kontrollere ordrebekreftelsen, herunder produktmål, antall, utførelse, farge, glasstype, hengsling, åpningsretning, tilbehør og leveringsopplysninger. Eventuelle feil eller avvik skal meldes skriftlig innen rettefristen som er angitt på første side i ordrebekreftelsen.

Dersom Selger ikke mottar skriftlige innsigelser innen rettefristen, legges ordrebekreftelsen til grunn for produksjonen. Dette begrenser ikke Kjøpers rettigheter dersom den leverte varen avviker fra avtalen, opplysninger gitt av Selger eller kravene i forbrukerkjøpsloven.

2.4 Endringer etter rettefristen

Ønske om endring av ordren skal meldes skriftlig. Selger vil så langt det er praktisk mulig forsøke å gjennomføre endringen.

Dersom produksjon, innkjøp eller klargjøring er påbegynt, kan Selger kreve dekning av nødvendige og dokumenterbare merkostnader som endringen medfører. Selger skal før endringen gjennomføres opplyse Kjøper om forventede kostnader og om endringen kan påvirke leveringstiden.

En endring er ikke bindende for partene før den er skriftlig bekreftet av Selger.

3. LEVERING OG KUNDENS MEDVIRKNINGSPLIKT

3.1 Leveringsbetingelse og leveringsmåte

Levering, avhenting eller utførelse av tjeneste skjer i henhold til leveringsbetingelsen og leveringsmåten som fremgår av ordrebekreftelsen. Kjøper plikter å medvirke slik det med rimelighet kan forventes for at levering, avhenting eller tjenesteutførelse kan gjennomføres som avtalt.

3.2 Adkomst, losseplass og mottaksberedskap

Dersom avtalen innebærer levering til Kjøper eller annet avtalt mottakssted, skal Kjøper sørge for egnet adkomst, losseplass og mottaksberedskap.

Kjøper skal før levering opplyse Selger om forhold som kan påvirke transport, lossing eller fremkommelighet, herunder begrenset adkomst, behov for spesialkjøretøy, kran eller andre særskilte tiltak.

Kjøper skal sørge for at mottaksstedet er klargjort på avtalt leveringstidspunkt. Normal lossetid er inntil 10 minutter per pall. Nødvendig bemanning og videre håndtering av varene etter lossing er Kjøpers ansvar.

3.3 Losseutstyr og tunge kolli

Lossing via lastebilens bakløfter til fast underlag er standard leveringsform. Dersom leveransen inneholder produkter som måler mer enn 2,3m x 2,3m (f.eks. store skyvedører eller glassfelt), plikter Kjøper å stille med egnet losseutstyr (f.eks. gaffeltruck eller lignende) og operatør til utstyret. Selger påtar seg ikke ansvar for å skaffe eller koordinere slikt utstyr.

3.4 Hindret levering og ventetid

Dersom levering ikke kan gjennomføres, eller blir forsinket, fordi forhold på Kjøpers side ikke er klargjort, kan Selger kreve dekning av nødvendige og dokumenterbare merkostnader til ventetid, bomtur, ny transport, lagring eller særskilt håndtering. Selger skal så langt det er praktisk mulig varsle Kjøper før slike merkostnader påløper.

Ventetid utover normal lossetid som skyldes forhold på Kjøpers side kan faktureres etter Selgers eller transportørens til enhver tid gjeldende satser.

3.5 Risikoens overgang og videre håndtering

Risikoen for varen går over på Kjøper når varen er levert etter forbrukerkjøpslovens regler. Dersom Selger skal installere varen som en del av avtalen, skjer levering når installasjonen er utført. Ved lossing med truck (j.f. 3-2.) har kjøperen overtatt ansvaret når kolliet forlater lastebilen.

Etter risikoens overgang er Kjøper ansvarlig for at videre transport fra losseplassen, lagring, håndtering og montering utføres forsvarlig og i samsvar med Selgers FDV og monteringsanvisninger. Dette begrenser ikke Selgers ansvar for mangler eller skader som skyldes forhold Selger svarer for.

3.6 Utsatt levering etter Kjøpers ønske

Dersom Kjøper ber om at avtalt levering utsettes etter at varen er ferdigstilt eller klargjort for levering, skal partene avtale et nytt leveringstidspunkt. Selger kan kreve dekning av nødvendige og dokumenterbare merkostnader til lagring, håndtering og ny transport som utsettelsen medfører. Eventuell lagerleie eller annen på forhånd fastsatt kostnad skal opplyses til Kjøper før den påløper. Risikoen for varen går ikke over på Kjøper før varen er levert etter forbrukerkjøpslovens regler.

4. KONTROLL OG MIDLERTIDIG LAGRING

4.1 Mottakskontroll

Kjøper skal så snart som praktisk mulig etter mottak kontrollere at leveransen er komplett og undersøke om varen eller emballasjen har synlige transportskader eller andre synlige avvik.

Eventuelle skader eller avvik bør meldes skriftlig til Selger så snart som mulig. Synlige skader på transportemballasjen bør anmerkes på fraktbrevet før transportøren forlater leveringsstedet.

4.2 Produkter med synlige skader eller avvik

Produkter med synlige skader eller avvik skal ikke monteres før forholdet er meldt til og avklart med Selger, med mindre det er nødvendig å montere produktet for å hindre vesentlig ytterligere skade eller sikre bygningen midlertidig.

4.3 Midlertidig lagring

Dersom produktet ikke monteres umiddelbart etter levering, skal Kjøper sørge for forsvarlig lagring i samsvar med kravene i Selgers FDV, herunder bestemmelsene om lagring på byggeplass.

4.4 Tap av erstatnings- og mangelsansvar

Selger er ikke ansvarlig for feil, skader, vridninger eller funksjonssvikt som skyldes uforsvarlig lagring eller håndtering etter at risikoen for varen har gått over på Kjøper.

Dersom mangelfull lagring eller håndtering bare har medvirket til skaden eller økt skadeomfanget, kan dette få betydning for Selgers ansvar i den utstrekning forholdet på Kjøpers side har forårsaket eller forverret skaden.

Nærmere krav til lagring, beskyttelse, understøttelse, gjennomlufting og avstivning fremgår av Selgers FDV.

5. REKLAMASJON OG AVHJELP

5.1 Frister

Dersom Kjøper vil gjøre en mangel gjeldende, må Kjøper innen rimelig tid etter at mangelen ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget, gi Selger melding om at mangelen påberopes. Fristen for å reklamere kan aldri være kortere enn to måneder fra det tidspunktet Kjøper oppdaget mangelen.

5.2 Absolutt reklamasjonsfrist

Fordi produktene ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lenger enn to år, er den absolutte reklamasjonsfristen fem år fra varen ble levert. En eventuell lengre frist som følger av garanti eller annen avtale, gjelder i tillegg.

5.3 Fremgangsmåte

Reklamasjoner bør meldes skriftlig til Selgers kundeservice på service@nordvestvinduet.no. Meldingen bør så langt det er mulig inneholde ordrenummer, en beskrivelse av forholdet og bilder eller annen relevant dokumentasjon. Kravet om skriftlig melding og dokumentasjon begrenser ikke Kjøpers rett til å reklamere på annen forsvarlig måte etter forbrukerkjøpsloven.

5.4 Undersøkelse av reklamasjonen

Kjøper skal etter nærmere avtale gi Selger rimelig tilgang til produktet og stille det til rådighet for nødvendig undersøkelse.

Selger kan be om relevante opplysninger og dokumentasjon som er nødvendig for å identifisere leveransen og vurdere det reklamerte forholdet.

Dersom undersøkelsen viser at det ikke foreligger en mangel som Selger svarer for, kan Selger bare kreve betaling for nødvendige undersøkelses- eller reparasjonskostnader dersom Kjøper på forhånd uttrykkelig er gjort oppmerksom på at slike kostnader kan bli belastet.

5.5 Retting og omlevering

Dersom det foreligger en mangel, kan Kjøper kreve retting eller omlevering etter forbrukerkjøpslovens regler.

Avhjelpen skal gjennomføres uten kostnad, uten vesentlig ulempe for Kjøper og innen rimelig tid etter at Kjøper har reklamert.

Kjøper skal gi Selger rimelig tilgang til produktet for undersøkelse, service, retting eller omlevering.

Dersom reklamasjon, service, retting eller omlevering krever særskilte tiltak som følge av produktets plassering, innbygging eller forhold på monteringsstedet, skal Kjøper dekke de merkostnadene som ikke skyldes forhold Selger svarer for.

Eksempler på slike merkostnader kan være ekstraordinære kostnader til stillas, kran, lift, demontering, reetablering eller andre tiltak som følger av produktets plassering, innbygging eller omkringliggende konstruksjoner.

5.6 Andre krav ved mangel

Dersom mangelen ikke avhjelpes i samsvar med forbrukerkjøpsloven, kan Kjøper gjøre gjeldende prisavslag, heving og erstatning på vilkårene som følger av loven.

6. MONTERING, BRUK, VEDLIKEHOLD OG PRODUKTEGENSKAPER

6.1 Forventet levetid

Produktene er konstruert for lang levetid. Den faktiske levetiden avhenger blant annet av produkttype, montering, bruk, klimabelastning og vedlikehold. Nærmere informasjon fremgår av Selgers produktdokumentasjon og FDV.

6.2 Montering

Produktene skal monteres i samsvar med Selgers monteringsanvisninger eller andre relevante, anerkjente monteringsanvisninger for den aktuelle produkttypen. Feil eller skade som skyldes uriktig montering, mangelfull innfesting, utilstrekkelig tetting, manglende drenering eller belastning fra omkringliggende konstruksjoner, utgjør ikke en mangel som Selger svarer for, med mindre monteringen er utført av Selger eller noen Selger svarer for.

6.3 Forhold som skyldes manglende vedlikehold eller ytre påvirkning

Feil, skade, slitasje eller funksjonssvikt som skyldes manglende, mangelfullt eller feilaktig utført vedlikehold, utgjør ikke en mangel som Selger svarer for. Det samme gjelder skade som skyldes uforsvarlig bruk eller annen ytre påvirkning etter at risikoen for varen har gått over på Kjøper. Dersom slike forhold bare har medvirket til skaden eller økt skadeomfanget, kan dette få betydning for Selgers ansvar i den utstrekning forholdet har forårsaket eller forverret skaden.

6.4 Naturlige egenskaper og ytre fenomener

Egenskaper, variasjoner eller fenomener som følger av materialenes naturlige egenskaper, normal aldring, forventet slitasje eller ytre forhold, utgjør ikke en mangel med mindre produktet avviker fra det som er avtalt eller fra kravene i forbrukerkjøpsloven. Dette kan blant annet omfatte naturlig kvae-gjennomslag, variasjoner i treverk, mindre forskjeller i farge og glans, kondens som skyldes klimatiske eller bygningsmessige forhold, og termisk glassbrudd som skyldes ytre temperaturpåvirkning. Nærmere informasjon om disse forholdene og forebyggende tiltak fremgår av Selgers infoskriv og FDV.

6.5 Kjøpers vedlikehold

Kjøper skal sette seg inn i Selgers FDV og sørge for normalt og nødvendig ettersyn, rengjøring og vedlikehold av produktet. Vedlikeholdet skal tilpasses produkttype, overflatebehandling, bruk, eksponering og stedlige forhold. Nærmere anvisninger om rengjøring, overflatebehandling, smøring, justering og utskifting av slitedeler fremgår av Selgers FDV.

6.6 Opplysninger om utført vedlikehold

Dersom det reklameres over et forhold hvor utført vedlikehold kan ha betydning for årsaken eller skadeomfanget, skal Kjøper så langt det med rimelighet kan forventes, gi Selger opplysninger om hvordan produktet er brukt og vedlikeholdt. Selger kan be om tilgjengelig dokumentasjon som er relevant for vurderingen. Manglende dokumentasjon medfører ikke i seg selv at reklamasjonskravet bortfaller.

7. ERSTATNING OG TAPSBEGRENSNING

7.1 Erstatning

Kjøpers rett til erstatning som følge av forsinkelse eller mangel reguleres av forbrukerkjøpsloven.

7.2 Begrensning av tap og skade

Den parten som påberoper seg kontraktsbrudd, skal ved rimelige tiltak begrense sitt tap. Dersom dette forsømmes, må parten selv bære den delen av tapet som med rimelige tiltak kunne vært unngått.

7.3 Hindringer utenfor Selgers kontroll

Dersom leveringen hindres eller forsinkes av et forhold utenfor Selgers kontroll, skal Selger varsle Kjøper uten ugrunnet opphold og så langt det er mulig opplyse om forholdets forventede betydning for leveringen. Partenes rettigheter og plikter reguleres av forbrukerkjøpsloven.

8. BETALINGSBETINGELSER

8.1 Betaling

Kjøpesummen og tidspunktet for betaling fremgår av tilbudet, ordrebekreftelsen eller den betalingsløsningen som Kjøper velger ved bestilling.

Med mindre Selger har gitt Kjøper kreditt eller annet følger av avtalen, kan Selger holde varen tilbake inntil avtalt betaling er mottatt eller godkjent.

Ved forsinkelse eller mangel kan Kjøper holde tilbake betaling etter forbrukerkjøpslovens regler, men ikke et åpenbart høyere beløp enn det som er nødvendig for å sikre det aktuelle kravet.

8.2 Forsinket betaling

Ved forsinket betaling kan Selger kreve forsinkelsesrente og lovlige inndrivelseskostnader etter gjeldende regler. Det beregnes ikke forsinkelsesrente av beløp som Kjøper har rett til å holde tilbake etter forbrukerkjøpsloven.

8.3 Avgifter og tilleggskostnader

Emballasje og miljøavgift som er opplyst i tilbud, ordrebekreftelse eller annen avtale før kjøpet ble inngått, kan faktureres etter faktisk medgått mengde.