

## Innledning

Dette dokumentet inneholder Sonova Norway AS («Sonova») salgsbetingelser ved forbrukerkjøp. Betingelsene er i tråd med kundens ufravikelige rettigheter etter gjeldende forbrukerlovgivning.

## Bestilling og aksept

Som hovedregel skal alle avtaler, bestillinger og ordrebekreftelser skje skriftlig. Sonova aksepterer en bestilling ved å sende ordrebekreftelse til kunden.

Kunden skal undersøke og uten ugrunnet opphold kontakte Sonova ved uoverensstemmelse mellom bestilling og ordrebekreftelse.

## Kjøpesum og betaling

Alle priser er oppgitt i NOK inkludert mva og offentlige avgifter, eksklusiv frakt.

Ved forbrukerkjøp skal det som hovedregel gjøres opp kontant. Der faktura avtales som betalingsalternativ er betalingsfrist 14 dager fra utstedelse. Ved for sen betaling beregnes forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrentelovens regler. Sonova forbeholder seg retten til å pålegge gebyrer og inndrivelsesomkostninger iht. til norsk lov.

Hvis det ikke er utført kontant betaling ved levering, overgår eiendomsretten først til kunden når Sonova AS har mottatt full betaling av kjøpesummen.

## Levering

Sonova AS sender kun varer til norske adresser. Levering vil skje så raskt normal fraktmetode tillater, med mindre annet er skriftlig avtalt. Merkostnad for hurtigfrakt belastes kunden. Bestillinger kan også hentes i Sonovas lokaler i Oslo uten fraktomkostninger. Ved leveringsvansker vil Sonova forsøke å kontakte kunden.

For spesialproduserte, tilpassede eller programmerte produkter vil leveringstid være lenger enn ved hyllevarerbestilling.

Levering har skjedd når kunden har mottatt produkt per post eller fått det utlevert ved Sonovas klinikk. Kunden skal ved levering undersøke og innen rimelig tid kontakte Sonova ved mangler og skader.

Ved ordre under kr. 350,- tilkommer frakt- og ekspedisjonsgebyr på kr. 60,-

## Angrerett ved kjøp og produktleveranse

Ved kjøp i Sonovas butikk og kjøp per e-post gis det 14 dagers angrefrist etter angrerettloven når angreskjema medfølger, dog ikke hvis varen er tatt i bruk av kunden.

Kjøp i [www.sonova-butikk.no](http://www.sonova-butikk.no) er fjernhandel og angrefrist er 14 dager. Det medfølger betingelser og angrerettsskjema i den automatiske ordrebekreftelsen.

Kjøp per telefon av batterier, forbruksmateriell og annet er fjernhandel. Det gis 14 dagers angrefrist etter angrerettloven, dog ikke hvis varen er tatt i bruk av kunden.

For BTE og ITE-apparater gis utvidet frist, henholdsvis 30 og 45 dagers angrerett fra bestillingstidspunktet.

Ved bruk av angreretten vil Sonova refundere kjøpesummen, ikke fraktkostnader og ekspedisjonsgebyr. Kreditering utføres etter at varen er returnert og mottatt.

## Retur, spesialtilvirknings- og programmeringskostnader

Hvis et apparat er forhåndsprogrammert før utsendelse refunderes ikke prisen for denne spesialtilpasningen. Ved retur av alle typer i-øret-apparat refunderes ikke kostnader for spesialtilvirkning.

Spesialtilpasnings- og tilvirkningskostnader er spesifisert i den enkelte bekreftelse, faktura eller kvittering.

Kunden aksepterer at Sonova påbegynner spesialtilpasningen allerede ved kundens bestilling av slik tjeneste/produkt.

## Reklamasjonsrett og skade

Alle reklamasjoner skal være skriftlige. I tilfelle av mangler ved leverte produkter kommer forbrukerkjøpslovens regler til anvendelse. Sonova aksepterer å være ansvarlig for skade i henhold til produktansvarsloven. Hverken Kunden eller Sonova er ansvarlig for manglende oppfyllelse av forpliktelse ved force majeure.

## Garantibestemmelser og ansvar

Se [www.phonak.com/warranty](http://www.phonak.com/warranty) for generelle garantibestemmelser.

Sonovas garantiforpliktelser bortfaller hvis defekt skyldes ekstrem varmpåvirkning, kjemikaliepåvirkning, ulykke, uhell, fukt, elektrisk påvirkning eller annet som ikke forekommer ved normal bruk, eller hvis uautorisert personell har forsøkt å reparere produktet. Sonova er ikke ansvarlig for tap som følge av kundens uriktige bruk av produktet i henhold til gjeldende bruksanvisning.

## Klinikktimer og avbestillingsfrist

Klinikktimer skal avtales pr e-post eller telefon, kunde vil få timebekreftelse. Dersom klinikktimer ikke avbestilles senest 24 timer før forbeholder Sonova seg retten til å fakturere kunden hele timeprisen.

## Vernetting

Eventuell tvist skal avgjøres av de alminnelige norske domstoler. Vernetting er Oslo tingrett.

## Øvrig info

Sonova gir kun generell informasjon om produkter og muligheter. Det er din audiograf som avgjør behov.



**BARNE-, LIKESTILLINGS- OG  
INKLUDERINGSDEPARTEMENTET**

Skjema C (bokmål) side 1 av 2.

Dette skjemaet er obligatorisk ifølge forskrift om angreskjema av 27. februar 2001 fastsatt av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet med hjemmel i lov 21.12.2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven) § 10. Skal brukes ved avtaler om tilvirkningskjøp som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg.

**DU HAR 14 DAGERS UBETINGET ANGRERETT**

Etter angrerettloven kan forbrukeren ved annet fjernsalg enn telefonsalg (f.eks. postordresalg, internettsalg og tv-shopping) av varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren, gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager fra de opplysninger som kreves med hjemmel i angrerettloven kapittel 3 er mottatt på foreskrevne måte (se side 2 av dette skjemaet). Fristen løper likevel ut senest 3 måneder etter at avtalen ble inngått.

Melding om bruk av angreretten må gis til selgeren innen fristen, og kan gis på hvilken som helst måte. Du kan bruke dette skjemaet som skal være utfylt av selgeren som spesifisert nedenfor. Fristen anses overholdt dersom meldingen er avsendt innen fristens utløp, og du bør sørge for at dette kan dokumenteres.

**Skal være utfylt av selgeren:**

Selgerens

navn **SONOVA NORWAY AS**

Selgerens

adresse **ØVRE VOLLGATE 6, 0158 OSLO / BOKS 525 SENTRUM, 0105 OSLO**

Telefonnr. **960 98 600** E-postadresse **norge@phonak.com**

Kontrakt/ordre/bestilling nr. **se faktura/ordrebekreftelse**

om vare(r) **se fakt/ordrebekreftelse**  Ordrebekreftelse er vedlagt dette skjemaet.

Avtalen ble inngått **se fakt/ordreb.** (dato). Skjemaet er levert/sendt **se fakt./ordreb** (dato).

**Fylles ut av forbrukeren:**

**OBS! Skjemaet skal ikke sendes til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.**

Skjemaet er mottatt \_\_\_\_\_ (dato). *Jeg benytter meg av angreretten.*

Navn \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Telefonnr. \_\_\_\_\_ E-postadresse \_\_\_\_\_

Dato \_\_\_\_\_ Underskrift \_\_\_\_\_

## ANGREFRISTENS UTGANGSPUNKT

Opplysningene i henhold til angrerettloven kapittel 3 er mottatt på foreskreven måte når kravene i § 9 jf. § 7 er oppfylt og dette skjemaet er mottatt ferdig utfylt med de opplysninger selgeren skal fylle ut. Se utdrag fra §§ 9 og 7 nedenfor.

§ 9. Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse ved avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester

I forbindelse med inngåelse av en avtale skal forbrukeren motta følgende opplysninger skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over:

- a) opplysningene som nevnt i § 7 første ledd bokstav a-f
- b) vilkårene og framgangsmåten for, samt virkningene av å benytte angreretten
- c) opplysninger om eventuell ettersalgsservice og gjeldende garantivilkår
- d) vilkår for oppsigelse av avtalen dersom den er tidsbegrenset eller av mer enn ett års varighet
- e) bekreftelse av bestillingen.

Ved kjøp av varer skal forbrukeren motta opplysningene senest ved levering. Ved avtaler om varer som skal leveres til en annen enn kjøperen, kan det avtales at opplysningene skal gis først etter levering av varen. Opplysningene etter bokstav b-e skal uansett gis etter avtaleinngåelsen, selv om de er gitt på denne måten tidligere.

§ 7. Opplysningsplikt ved avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester

Før det blir inngått en avtale skal forbrukeren motta opplysninger som forbrukeren har grunn til å regne med å få, herunder opplysninger som forbrukeren har krav på etter annen lovgivning. Forbrukeren skal i alle fall ha opplysninger om:

- a) varens eller tjenestens viktigste egenskaper
- b) de totale kostnadene forbrukeren skal betale, inklusive alle avgifter og leveringskostnader, og spesifikasjon av de enkelte elementene i totalprisen
- c) om forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) eller ikke
- d) alle vesentlige avtalevilkår, herunder om betaling, levering eller annen oppfyllelse av avtalen samt om avtalens varighet når avtalen gjelder løpende ytelser
- e) selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse
- f) tidsrommet tilbudet eller prisen er gyldig i

## OPPGJØR OG RETURKOSTNADER VED BRUK AV ANGRERETTEN

Hvis du benytter deg av angreretten skal du ha tilbake det du har betalt (alle kostnader som er belastet kunden, herunder porto, ekspedisjonsgebyr og postoppkravsgebyr), og selgeren skal ha tilbake varen.

Det kan avtales at tilvirkningen eller tilpassingen påbegynnes før angrefristen løper ut, med den virkning at du ved bruk av angreretten betaler for utført arbeid og medgåtte materialer. Slik påbegynnelse skal avtales særskilt. Påbegynnelse kan ikke skje før selgeren har gitt de opplysninger som kreves etter angrerettloven kapittel 3 på foreskreven måte.

Eventuelle kostnader ved retur av varer må du bære selv, med mindre selgeren har misligholdt avtalen eller selgeren i henhold til avtalen har levert en erstatningsvare, fordi den bestilte varen ikke var tilgjengelig.

## ANDRE OPPLYSNINGER

Angrerettloven griper ikke inn i rettigheter du har etter bl.a. forbrukerkjøpsloven hvis det skulle oppstå mangler eller forsinkelser. Dersom du beholder varen kan du på visse vilkår kreve prisavslag, omlevering (ny vare), erstatning eller heve kjøpet (få pengene tilbake). Du må da reklamere innen rimelig tid etter at du oppdaget feilen/mangelen. Har du spørsmål om angrerettloven, forbrukerkjøpsloven eller andre regler som angår deg som forbruker, kan du kontakte Forbrukerrådet på tlf. 03737. Internettadresse: <http://forbrukerportalen.no>