

Salgs- og leveringsbetingelser ved forhandlerkjøp

Innledning

Dette dokumentet inneholder Sonova Norway AS' («Sonova») salgsbetingelser for forhandlerkjøp.

Bestilling og aksept

Alle avtaler, bestillinger og ordrebekreftelser skal som hovedregel skje skriftlig.

Sonova aksepterer en bestilling ved å sende ordrebekreftelse. Kunden skal undersøke og uten ugrunnet opphold kontakte Sonova ved uoverensstemmelse mellom bestilling og ordrebekreftelse.

Kjøpesum og betaling

Alle priser er oppgitt i NOK eksklusiv merverdiavgift og frakt, med mindre annet er spesifisert.

Det gis 30 dagers betalingsfrist med mindre annet er avtalt, og eiendomsretten overføres til kunden først når Sonova har mottatt kjøpesummen.

Ved for sen betaling beregnes forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrentelovens regler. Sonova forbeholder seg retten til å pålegge gebyrer og inndrivelsesomkostninger i henhold til norsk lov.

Levering

Levering vil skje så raskt normal fraktmetode tillater, med mindre annet er avtalt. Sonova sender som hovedregel sporbare pakker.

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

Eventuell merkostnad for hurtigfrakt belastes kunden. Bestillinger kan hentes i Sonovas lokaler i Oslo. Ved leveringsvansker vil Sonova gi beskjed.

Levering har skjedd når kunden har mottatt leveranse per post, leveransen er mottatt hos tredjepart, eller utlevert ved klinikk.

Kunden skal ved levering og uten ugrunnet opphold undersøke de leverte varer for eventuelle skader og mangler.

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

Returer på produktleveranse

Kostnad ved retur av varer betales av kunden, retur med postoppkrav vil bli avvist. Kostnad for uavhentede pakker krediteres ikke. Returforsendelser bør kunne dokumenteres med sporing. Retur mot kreditering skal skriftlig forhånds-godkjennes og bekreftes av Sonova. Returer kan tidligst krediteres når varen er registrert mottatt hos Sonova.

Angående programmering- og spesialtilvirkningskostnader

Hvis høre- eller andre apparater er bestilt programmert før utsendelse, refunderes ikke prisen for det utførte arbeidet. Programmeringsprisen er oppgitt inkludert i den fakturerte produktprisen og utgjør kr. 300,- pr. app. eller kr. 500,- pr. par.

ITE-apparater og andre custom-produkter produseres etter anvisning på ITE-skjema, eventuelle forbehold skal oppgis i bestillingen. Custom-produkter kan innen 45 dager fra bestilling, returneres mot delvis kreditering. Kostnad for spesialtilvirkning krediteres ikke. Spesialtilvirkningskostnad er spesifisert i faktura, i ordrebekreftelse eller skriftlig på annen måte.

Reklamasjonsrett og Force majeure

Fra det tidspunkt en eventuell mangel og/eller skade oppdages eller burde vært oppdaget gjelder en 2 – to – ukers reklamasjonsfrist. Reklamasjonsfristen anses for overholdt om Kunden senest innen utløpet av fristen har skriftlig kontaktet Sonova og redegjort for reklamasjonskravet.

Reklamasjon som foretas etter fristens utløp innebærer et bortfall av Kundens rett til å påberope seg den aktuelle mangelen/skaden. Bestemmelsen gjelder ikke for det tilfelle mangelen / skaden skyldes forsett eller grov uaktsomhet fra Sonovas side.

Hverken kunden eller Sonova er ansvarlig for manglende oppfyllelse av forpliktelser ved force majeure

Garantibestemmelser og ansvar

Se www.phonak.com/warranty for generelle garantibestemmelser. Sonovas garantiforpliktelser bortfaller hvis defekt skyldes ekstrem varmepåvirkning, kjemikalie-påvirkning, 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 erstatningsansvarlig for direkte eller indirekte kostnad eller skade som følge av manglende eller sen levering.

Servicearbeid

Når reklamasjonsretten gjelder, betaler Sonova fraktkostnad mot kvittering, eller ved sending av ferdigfrankert konvolutt til kunde. Dersom feilen skyldes forhold som ikke kan lastes Sonova, belastes fraktkostnaden kunde.

Klinikktimer og avbestillingsfrist

Klinikktimer som avtales på vegne av pasient gjøres pr e-post eller telefon med Sonova. Sluttbruker kan selv bestille time.

Den som bestiller oppgir kontaktinformasjon og vil få timebekreftelse. Dersom timer 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 i Oslo Tingrett.

Øvrig info

Sonova gir kun generell informasjon om produkter og muligheter. Vårt personell diskuterer ikke audiografenes vurderinger av enkeltpasienter.

Oslo 6. mai 2019