

# Salgs- og leveringsvilkår for forbrukerkjøp av varer over internett

Alle kjøp gjennomført av privatpersoner i vår nettbutikk er regulert av de nedenstående standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer over Internett.

Forbrukerkjøp over internett reguleres hovedsakelig av avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, markedsføringsloven, angrerettloven og ehandelsloven, og disse lovene gir forbrukeren ufravikelige rettigheter. Lovene er tilgjengelig på [www.lovdatab.no](http://www.lovdatab.no). Vilklårene i denne avtalen skal ikke forstås som noen begrensning i de lovbestemte rettighetene, men oppstiller partenes viktigste rettigheter og plikter for handelen.

Salgsbetingelsene er laget med utgangspunkt i anbefalinger fra [Forbrukerombudet](#).

## 1. Avtalen

Avtalen består av disse salgsbetingelsene, opplysninger gitt i bestillingsløsningen og eventuelt særskilt avtalte vilkår. Ved eventuell motstrid mellom opplysningene, går det som særskilt er avtalt mellom partene foran, så fremt det ikke strider mot ufravikelig lovgivning. Avtalen vil i tillegg bli utfylt av relevante lovbestemmelser som regulerer kjøp av varer mellom næringsdrivende og forbrukere.

## 2. Partene

Selger er Goldstory AS  
Industri toppen 1, 4848 Arendal  
[hei@goldstory.no](mailto:hei@goldstory.no)  
tlf 37 03 37 00  
Org.nr 928 014 827

Kjøper er den forbrukeren som foretar bestillingen, og betegnes i det følgende som kjøper/kjøperen.

## 3. Pris

Den oppgitte prisen for varen og tjenester er den totale prisen kjøper skal betale. Denne prisen inkluderer alle avgifter og tilleggs kostnader. Ytterligere kostnader som selger før kjøpet ikke har informert om, skal kjøper ikke bære. Goldstory tar et forbehold om prisfeil i nettbutikken.

## 4. Avtaleinngåelse

Avtalen er bindende for begge parter når kjøperen har sendt sin bestilling til selgeren. Avtalen er likevel ikke bindende hvis det har forekommet skrive- eller tastefeil i tilbudet fra selgeren i bestillingsløsningen i nettbutikken eller i kjøperens bestilling, og den annen part innså eller burde ha innså at det forelå en slik feil.

## 5. Betaling

I samarbeid med Klarna AB, tilbyr vi også faktura og delbetaling. Hvis du velger Klarna som betalingsmåte, sendes faktura samme dag som varene sendes fra vårt lager. Du kan velge å betale hele beløpet med en gang eller dele opp betalingen i mindre deler. Faktura forfaller i løpet av 14 dager. Dersom kjøperen bruker kredittkort eller debetkort ved betaling gjennom Klarna blir beløpet trukket når ordren blir opprettet.

Du kan kun bestille varer til din folkeregistrerte adresse når du velger faktura eller delbetaling og du må være minst 18 år gammel når du bestiller. Når du har fått fakturaen, kan du velge å dele opp betalingen med tilbakebetaling innen 24 måneder. Ved delbetaling tilkommer den rentesatsen Klarna har satt. Du anbefales derfor å sjekke Klarna sine vilkår og rentesatser før avtale inngås.

Ved et kredittkjøp vil det bli foretatt en kredittvurdering av deg som kunde. Ved forsinket eller uteblitt betaling debiteres en avgift, samt forsinkelsesrente.

For å se fullstendige vilkår for Klarna se linkene nedenfor:

[Vilkår ved bruk av Klarna Faktura](#)

[Vilkår ved delbetaling med Klarna Konto](#)

For spørsmål gjeldende Klarna ta kontakt med deres [kundeservice](#).

## 6. Levering

Levering er skjedd når kjøperen, eller hans representant, har overtatt tingen. Hvis ikke leveringstidspunkt fremgår av bestillingsløsningen, skal selgeren levere varen til kjøper uten unødig opphold og senest 60 dager etter bestillingen fra kunden. Særlig når varer må bestilles fra leverandører i utlandet eller må spesialtilpasses, må lengre leveringstid påregnes. Varen skal leveres hos kjøperen med mindre annet er særskilt avtalt mellom partene.

Som regel tar det 2-5 virkedager fra du bestiller varen til den er fremme hos deg (med forbehold om at vi har varen på lager, hvis ikke vil du motta en e-post med antatt levering). Vi sender vanlig pakker med Posten / Bring.

## Uavhentede pakker

For pakker som ikke blir hentet innen tidsfristen forbeholder Goldstory.no seg retten til å debitere en avgift på 149 kr for de kostnader som ekspederingen har påført oss og pakken sendes tilbake til butikk. Uavhentede pakker omfattes normalt ikke av angreretten.

## 7. Risikoen for varen

Risikoen for varen går over på kjøper når han, eller hans representant, har fått varene levert i tråd med punkt 6.

## 8. Angrerett

Med mindre avtalen er unntatt fra angrerett, kan kjøperen 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:

- Ved kjøp av enkeltstående varer vil angrefristen løpe fra dagen etter varen(e) er mottatt.
- Består kjøpet av flere leveranser, vil angrefristen løpe fra dagen etter siste leveranse er mottatt.

Angrefristen utvides til 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige fristen dersom selger ikke før avtaleinngåelsen opplyser om at det foreligger angrerett og standardisert angreskjema. Tilsvarende gjelder ved manglende opplysning om vilkår, tidsfrister og fremgangsmåte for å benytte angreretten. Sørger den næringsdrivende for å gi opplysningene i løpet av disse 12 månedene, utløper angrefristen likevel 14 dager etter den dagen kjøperen mottok opplysningene.

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 eller selger har unnlatt å opplyse om at kjøper skal dekke returkostnadene. 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.

Selgeren 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. Selger 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.

Angreretten faller bort dersom produktet er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller dersom varen har fått et tydelig personlig preg. Eksempelvis ved gravering eller spesialtilpassing av et produkt.

## 9. Forsinkelse og manglende levering - kjøpernes rettigheter og frist for å melde krav

Dersom selgeren ikke leverer varen eller leverer den for sent i henhold til avtalen mellom partene, og dette ikke skyldes kjøperen eller forhold på kjøperens side, kan kjøperen i henhold til reglene i forbrukerkjøpslovens kapittel 5 etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, kreve oppfyllelse, heve avtalen og/eller kreve erstatning fra selgeren.

Ved krav om misligholdsbeføyelser bør meldingen av bevisshensyn være skriftlig (for eksempel e-post).

### Oppfyllelse

Kjøper kan fastholde kjøpet og kreve oppfyllelse fra selger. Kjøper kan imidlertid ikke kreve oppfyllelse dersom det foreligger en hindring som selgeren ikke kan overvinne, eller dersom oppfyllelse vil medføre en så stor ulempe eller kostnad for selger at det står i vesentlig misforhold til kjøperens interesse i at selgeren oppfylder. Skulle vanskene falle bort innen rimelig tid, kan kjøper likevel kreve oppfyllelse. Kjøperen taper sin rett til å kreve oppfyllelse om han eller hun venter urimelig lenge med å fremme kravet.

Det presiseres at ikke alle varer er lagerført hos Goldstory, men hos kjedens leverandører. Det er ofte vanskelig å ha oversikt over eksakt lagerbeholdning hos hver enkelt leverandør, noe som kan medføre at en bestilt vare likevel ikke kan leveres. Goldstory plikter i så tilfelle å orientere kunden så fort som mulig om dette. Normal prosedyre er at om en vare likevel ikke kan leveres, vil ordren bli kansellert og kunden umiddelbart bli orientert.

Det presiseres også at ved større lanseringer og tilbudskampanjer kan varer bli utsolgt, men likevel fremstå som salgbare i nettbutikken. Dette skyldes forsinkelser i våre tekniske systemer. Vi jobber stadig med å forbedre våre tekniske systemer, men i perioden med stor interesse fra kundene, kan varer vises som lagerført eller som bestillingsvare, mens den i virkeligheten er utsolgt. Normal prosedyre er at om en vare likevel ikke kan leveres, vil ordren bli kansellert og kunden umiddelbart bli orientert.

### Heving

Dersom selgeren ikke leverer varen på leveringstidspunktet, skal kjøperen oppfordre selger til å levere innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse. Dersom selger ikke leverer varen innen tilleggsfristen, kan kjøperen heve kjøpet.

Kjøper kan imidlertid heve kjøpet umiddelbart hvis selger nekter å levere varen. Tilsvarende gjelder dersom levering til avtalt tid var avgjørende for inngåelsen av avtalen, eller dersom kjøperen har underrettet selger om at leveringstidspunktet er avgjørende.

Leveres tingen etter tilleggsfristen forbrukeren har satt eller etter leveringstidspunktet som var avgjørende for inngåelsen av avtalen, må krav om heving gjøres gjeldende innen rimelig tid etter at kjøperen fikk vite om leveringen.

## Erstatning

Kjøperen kan kreve erstatning for lidt tap som følge av forsinkelsen. Dette gjelder imidlertid ikke dersom selgeren godtgjør at forsinkelsen skyldes hindring utenfor selgers kontroll som ikke med rimelighet kunne blitt tatt i betraktning på avtaletiden, unngått, eller overvunnet følgene av.

## 10. Mangel ved varen - kjøperens rettigheter og reklamasjonsfrist

Hvis det foreligger en mangel ved varen må kjøper innen rimelig tid etter at den ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget, gi selger melding om at han eller hun vil påberope seg mangelen. Kjøper har alltid reklamert tidsnok dersom det skjer innen 2 måneder fra mangelen ble oppdaget eller burde blitt oppdaget. Reklamasjon kan skje senest to år etter at kjøper overtok varen. Dersom varen eller deler av den er ment å vare vesentlig lenger enn to år, er reklamasjonsfristen fem år.

Dersom varen har en mangel og dette ikke skyldes kjøperen eller forhold på kjøperens side, kan kjøperen i henhold til reglene i forbrukerkjøpsloven kapittel 6 etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, velge mellom retting og omlevering, kreve prisavslag, kreve avtalen hevet og/eller kreve erstatning fra selgeren.

Reklamasjon til selgeren bør skje skriftlig.

## Retting eller omlevering

Kjøperen kan velge mellom å kreve mangelen rettet eller levering av tilsvarende ting. Selger kan likevel motsette seg kjøperens krav dersom gjennomføringen av kravet er umulig eller volder selgeren urimelige kostnader. Retting eller omlevering skal foretas innen rimelig tid. Selger har i utgangspunktet ikke rett til å foreta mer enn to avhjelpsforsøk for samme mangel.

## Prisavslag

Kjøper kan kreve et passende prisavslag dersom varen ikke blir rettet eller omlevert. Dette innebærer at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand. Dersom særlige grunner taler for det, kan prisavslaget i stedet settes lik mangelens betydning for kjøperen.

## Heving

Dersom varen ikke er rettet eller omlevert, kan kjøperen også heve kjøpet når mangelen ikke er uvesentlig.

## 11. Selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold

Dersom kjøperen ikke betaler eller oppfylder de øvrige pliktene etter avtalen eller loven, og dette ikke skyldes selgeren eller forhold på selgerens side, kan selgeren i henhold til reglene i forbrukerkjøpsloven kapittel 9 etter omstendighetene holde varen tilbake, kreve oppfyllelse av avtalen, kreve avtalen hevet samt kreve erstatning fra kjøperen. Selgeren vil

også etter omstendighetene kunne kreve renter ved forsinket betaling, inkassogebyr og et rimelig gebyr ved uavhentede varer.

## Oppfyllelse

Selger kan fastholde kjøpet og kreve at kjøperen betaler kjøpesummen. Er varen ikke levert, taper selgeren sin rett dersom han venter urimelig lenge med å fremme kravet.

## Heving

Selger kan heve avtalen dersom det foreligger vesentlig betalingsmislighold eller annet vesentlig mislighold fra kjøperens side. Selger kan likevel ikke heve dersom hele kjøpesummen er betalt. Fastsetter selger en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse og kjøperen ikke betaler innen denne fristen, kan selger heve kjøpet.

## Renter ved forsinket betaling/inkassogebyr

Dersom kjøperen ikke betaler kjøpesummen i henhold til avtalen, kan selger kreve renter av kjøpesummen etter forsinkelsesrenteloven. Ved manglende betaling kan kravet, etter forutgående varsel, bli sendt til Kjøper kan da bli holdt ansvarlig for gebyr etter inkassoloven.

## Skade eller slitasje på vare ved retur

Kunden har i henhold til norsk lov anledning til å gjøre seg kjent med varen, før kunden eventuelt benytter seg av angreretten. Samtidig er det viktig at Goldstory får varen tilbake i samme stand som da den ble sendt. Hvis ikke, vil Goldstory foreta trekk i beløpet som tilbakebetales i henhold til følgende regler:

- Ingen tegn til at varen er brukt og varen er sendt tilbake i originalemballasjen - Ingen reduksjon ved retur

- Mindre slitasje på varen eller originalemballasjen - Inntil 25 prosent av varens verdi kan trekkes ved retur

- Godt synlig slitasje på varen eller originalemballasjen mangler - Inntil 50 prosent av varens verdi kan trekkes ved retur

- Varen er ødelagt eller deler mangler - Inntil 100 prosent av varens verdi kan trekkes ved retur

## 12. Fraktkostnader

I vår nettbutikk er det fri frakt når du handler, om du velger vår standard levering. Utlevering i butikk er naturligvis også gratis. Velger du andre og raskere leveringsformer vil normalt fraktkostnader komme i tillegg. Eventuell fraktpris regnes etter Postens priser som du vil få oppgitt i kassen.

## **13. Garanti**

Garanti som gis av selgeren eller produsenten, gir kjøperen rettigheter i tillegg til de kjøperen allerede har etter ufravikelig lovgivning. En garanti innebærer dermed ingen begrensninger i kjøperens rett til reklamasjon og krav ved forsinkelse eller mangler etter punkt 9 og 10.

## **14. Personopplysninger**

Behandlingsansvarlig for innsamlede personopplysninger er selger. Med mindre kjøperen samtykker til noe annet, kan selgeren, i tråd med personopplysningsloven, kun innhente og lagre de personopplysninger som er nødvendig for at selgeren skal kunne gjennomføre forpliktelsene etter avtalen. Kjøperens personopplysninger vil kun bli utlevert til andre hvis det er nødvendig for at selger skal få gjennomført avtalen med kjøperen, eller i lovbestemte tilfelle.

## **15. Konfliktløsning**

Klager rettes til selger innen rimelig tid, jf. punkt 9 og 10. Partene skal forsøke å løse eventuelle tvister i minnelighet. Dersom dette ikke lykkes, kan kjøperen ta kontakt med Forbrukerrådet for mekling. Forbrukerrådet er tilgjengelig på telefon 23 400 500 eller [forbrukerradet.no](http://forbrukerradet.no).