

Standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av analysetjenester over Internett

1. Innhold

Innledning:	1
Avtalen.....	1
Partene	1
Pris 1	
Avtaleinngåelse	2
Betaling	2
Levering.....	2
Risikoen for varen	2
Angrerett.....	2
Forsinkelse og manglende levering - kjøperens rettigheter og frist for å melde krav	2
Mangel ved varen - kjøperens rettigheter og reklamasjonsfrist.....	3
Selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold.....	3
Garanti	4
Bruk av resultater og erstatning.....	4
Personopplysninger	4
Konfliktløsning	5

2. Innledning:

Dette kjøpet er regulert av de nedenstående standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer over Internett, med visse endringer, for å tilpasse kjøpet til de varer og tjenester som bestilles. Forbrukerkjøp over internett reguleres hovedsakelig av avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, markedsføringsloven, angrerettloven og e-handelsloven, og disse lovene gir forbrukeren ufravikelige rettigheter. Lovene er tilgjengelig på www.lovdato.no.

Dette kjøpet består av to deler:

1. En vare: Prøvetakingsutstyr/holder
2. En tjeneste: Analyse av innlevert prøve i prøvetakingsholder

Vilkårene i denne avtalen, inklusive angreretten, gjelder for del 1) varen som må bestilles for at del 2) Tjenesten, skal kunne gjennomføres, og skal ikke forstås som noen begrensning i de lovbestemte rettighetene, men oppstiller partenes viktigste rettigheter og plikter for handelen.

Salgsbetingelsene er basert på, med visse tilpasninger, på en generell avtale utarbeidet og anbefalt av Forbrukertilsynet. For en bedre forståelse av disse salgsbetingelsene, se Forbrukertilsynets veileder.

3. 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 lenge det ikke strider mot ufravikelig lovgivning.

Avtalen vil i tillegg bli utfylt av relevante lovbestemmelser som regulerer kjøp av varer mellom næringsdrivende og forbrukere.

4. Partene

Selger er ALS Laboratory Group Norway AS, org nr. 991974482, og betegnes i det følgende som selger/selgeren.

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

5. Pris

Den oppgitte prisen for varen og tjenester er den totale prisen kjøper skal betale, og inkluderer prøvetakingsemballasje og analyse av innlevert prøve. Denne prisen inkluderer alle avgifter og tilleggs kostnader.

Kostnader for tolkning av resultater og generell veiledning som kjøper måtte ha behov for, utover den informasjon som kan finnes på vår webside, vil kunne faktureres i tillegg til oppgitte priser. Slike tjenester og prissetting for disse tjenestene, skal avtales med kunden på forhånd via e-post.

Ytterligere kostnader som selger før kjøpet ikke har informert om, skal kjøper ikke bære.

6. 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 innsett at det forelå en slik feil.

7. Betaling

Selgeren kan kreve betaling for varen fra det tidspunkt varen bestilles av kjøperen i nettbutikk.

Dersom kjøperen bruker kredittkort eller debetkort ved betaling, kan selgeren reservere kjøpesummen på kortet ved bestilling. Kortet blir belastet samme dag som varen (prøvetakingsemballasjen) sendes.

8. Levering

Første levering er skjedd når kjøperen, eller hans representant, har mottatt tilsendte prøvetakingsutstyr for de bestilte analysene.

Hvis ikke leveringstidspunkt fremgår av bestillingsløsningen, skal selgeren levere varen til kjøper uten unødig opphold og senest 30 dager etter bestillingen fra kunden.

Andre levering er skjedd når kjøper mottar resultater av analysene av innleverte prøver. Dette forutsetter at kjøper har levert inn prøven innen 6 måneder etter at prøveemballasjen er mottatt.

Varen skal leveres hos kjøperen med mindre annet er særskilt avtalt mellom partene.

9. Risikoen for varen

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

10. 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 esken med emballasje er sendt ut til Kjøperen, eller selgeren har

returnert uåpnet emballasje tilbake til Selger. Retur av uåpnet emballasje må skje senest 14 dager regnet fra dato for utsendelse av emballasje fra Selger. I fristen inkluderes alle kalenderdager. Dersom fristen ender på en lør-, hellig- 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 fra bestillingsdato og utløper 14 dager etter den dagen kjøperen har lagt inn bestillingen.

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. Selgeren kan ikke fastsette gebyr for kjøperens bruk av angreretten.

Kjøper kan ikke returnere/angre prøvetakingsemballasje dersom den er åpnet, eller brukt, fordi den er dokumentert ren og/eller steril, og den kan derfor ikke gjenbrukes. Dersom Kjøper likevel vil heve kjøpet innenfor de begrensninger som er gitt over, vil Selger trekke ifra et beløp på NOK 160,- fra kreditert beløp for å dekke porto, pakking og emballasje.

Returneres uåpnet prøveemballasje er selgeren forpliktet til å tilbakebetale kjøpesum 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.

11. Forsinkelse og manglende levering - kjøperens 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.

- 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.

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 leveringingen.

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 leverings-tidspunktet er avgjørende.

- Erstatning

Dersom emballasjen ikke leveres til kjøperen innen avtalt tidsfrist, kan ikke kjøperen kreve erstatning for lidet tap som følge av forsinkelsen, utover eventuelt å heve kjøpet, og returnere emballasjen uåpnet tilbake til selgeren.

12. 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 mnd. fra mangelen ble oppdaget eller burde blitt oppdaget. I dette tilfellet er dette følgende:

- For prøvetakingsemballasje: 2mnd. fra bestillingsdato
- For analyseresultater: 2 mnd. fra rapporteringsdatoen for analysene.

Reklamasjon til selgeren skal 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 avhjelps- forsøk 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 mangel- full 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.

13. Selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold

Siden tjenesten er betalt ved bestilling vil manglende innlevering av prøven innen 6

måneder etter at kjøper har mottatt prøveemballasjen, ansees som mislighold med mindre kjøper innen denne tid har kontaktet kjøper om forholdet, og avtalt ny leveringsfrist (kan medføre ekstra kostnader for kjøper dersom ny emballasje må sendes ut).

Ved manglende innlevering av prøve innenfor avtalt frist vil leveringen leveransen ansees som fullstendig fullført fra selgers side, selv om analysene ikke har kunnet bli gjennomført og resultater levert.

Dersom kjøperen ikke oppfyller de øvrige pliktene etter avtalen eller loven, og dette ikke skyldes selgeren eller forhold på selgerens side, kan selgeren i henhold til reglene i forbruker- kjøpsloven 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, som for eksempel at kjøperen ikke leveres inn innen 6 måneder. Dersom kjøper tar kontakt med selger innen tidsfristen kan selger fastsette en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse av avtalen. Dersom kjøperen ikke leverer inn prøvene innen denne fristen, kan selger ansees leveransen som fullført fra selgers side, selv om analyserapport ikke kan leveres.

- Gebyr ved uavhentede varer

Dersom kjøperen unnlater å hente tilsendte varer, kan selger belaste kjøper med et gebyr på NOK kr 160,- for faktiske utlegg for å levere varen til kjøperen. Et slikt gebyr kan ikke belastes kjøper under 18 år.

14. 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 kapittel 9 og 10.

15. Bruk av resultater og erstatning

- Bruk, tolkning og beslutninger basert på resultatene

Resultatene som fremkommer fra analysene gjelder kun for innleverte prøve(r). Innhold og sammensetning i miljøet prøvene er tatt, vil kunne endre seg med tid, sesong og prøvetakingsforhold, og gjør at nye prøver ikke nødvendigvis vil gi tilsvarende resultater som tidligere.

Selger tar ikke ansvar for enhver bruk, tolkning, eller beslutning som tas på basis av resultatene, og fraskriver seg derfor ethvert økonomisk ansvar for følgende av slik bruk, tolkning eller beslutning.

- Feil i analysesvar

Selger tar ikke ansvar for resultater som blir feilaktige fordi prøvene er tatt på en, bevisst eller ubevisst, feilaktig måte som vil påvirke analyseresultatene.

Dersom det ved svikt i laboratoriets rutiner skulle bli rapportert ut feil i analysesvar fra laboratoriet, vil kjøper kunne innvilges en erstatning som tilsvare prisen som er betalt for analysen/analysepakken i den/de prøvene der feil svar er gitt ut. Maksimal erstatning for eventuelle økonomiske følger av feil analysesvar er satt til maksimalt 5 ganger prisen for den feilaktige analysen.

Det gis ikke erstatning eller reduksjon av pris som følge av at resultater må rapporteres ikke-akkreditert som følge av at prøvene ble levert tett på, eller etter tidsfristen for tids-sensitive analyser

16. 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.

17. 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 www.forbrukerradet.no