

Viola forlag

Kjøpsvilkår

Foretaksinformasjon:

Viola forlag/Pedagogisk Bemanning
Åsdalsveien 37
1166 OSLO
Org nr 928 317 420

Kontaktinformasjon:

Viola forlag/Pedagogisk Bemanning
Åsdalsveien 37
1166 OSLO

Telefon: 96043156

E-post: post@pedagogiskbemanning.no

Generelt

Viola forlag ønsker alltid å yte god service ovenfor våre kunder. Forbrukerkjøp via vår e-handelsløsning er blant annet regulert i [forbrukerkjøpsloven](#), [angrerettloven](#), [markedsføringsloven](#), [e-handelsloven](#) og [kredittkjøpsloven](#).

Næringskjøp (handel mellom foretak) reguleres av [kjøpsloven](#) og våre ordinære salgsbetingelser. Følg lenkene til disse lovene for mer informasjon om dine rettigheter og plikter ved kjøp.

Personopplysninger

Viola forlag behandler persondata ifølge Lov om personopplysninger. Opplysninger som kan knyttes til deg som person vil aldri bli gjort tilgjengelig for andre virksomheter eller bli koblet til eksterne registre.

Priser

Alle priser gjelder kun ved bestilling i e-handelsløsningen. Totalkostnaden for kjøpet vil fremgå før din bestilling går til betalingssystemet. Frakt kommer i tillegg.

Frakt og fraktkostnader: Fast pris. Se informasjon på hjemmesiden.

Ved kjøp utenfor Norge, beregnes fraktkostnad i hvert enkelt kjøpstille.

Betaling

Vi krever betaling for varen fra det tidspunkt den blir sendt fra oss til kunden. Ved større ordrer til bibliotek, barnehagekjeder og skoler vil det avtales EHF faktura.

Levering

Vanligvis vil varene sendes fra oss 1 – 3 virkedager etter mottatt bestilling. Dersom det er tomt på lager, vil vi varsle om dette pr. epost eller telefon.

Viola forlag fakturerer eventuell fra transportør etterskuddsvis. Etter at det er gitt underretning om at godset er kommet, skal det utkjøres/hentes innen 3 dager.

Fraktskade må merkes av på fraktbrev. Det må rapporteres til Viola forlag maks tre dager etter at produktet er levert. Eget retur-skjema lastes ned fra hjemmesiden.

Pakkesporing

Når varene er klargjort for utsendelse fra vårt lager, sender vi deg en leveringsbekreftelse pr epost med sendingsnummer. Leveringsbekreftelsen sendes før transportøren henter varene hos oss. Det kan derfor ta noen timer før pakken kan spores.

Betalingsløsninger

Når du handler hos Viola forlag/Pedagogisk Bemanning blir betalingen behandlet gjennom direkte bankoverføring eller av Vipps som er en sikker elektronisk betalingsløsning for Kredittkjøp, Visa og Mastercard/Eurocard, all kortinformasjon blir oppbevart i forhold til kortselskapenes regelverk.

Bedrift/næringskunder i Norge kan handle pr Vipps og direkte bankoverføring/Stripe

Bedrift/næringskunder utenfor Norge kan handle pr direkte bankoverføring/Stripe

Private i Norge kan handle pr Vipps og direkte bankoverføring.

Private utenfor Norge handle pr direkte bankoverføring.

Avbestilling

Dersom du ønsker å avbestille varene må du ta kontakt pr. telefon 960 43 156 så fort som mulig.

Reklamasjoner

Før feil meldes, må du sjekke om feilen kan skyldes brukerrelaterte forhold. Dersom det foreligger en mangel ved varen, dekker vi frakt/retur, men du må du innen rimelig tid gi Viola forlag skriftlig beskjed (e-post) slik at vi kan hjelpe deg raskest mulig. Du har alltid reklamert tidnok dersom det skjer innen 2 mnd. fra mangelen ble oppdaget eller burde blitt oppdaget. Reklamasjon kan skje senest to år etter at du 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 du eller forhold på din side, kan du 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 Viola forlag.

Uavhentede pakker

Ved uavhentede pakker vil kunden bli ilagt et gebyr på kr. 500,- for dekking av frakt begge veier og ordrebehandling.

Angrerett / bytte / retur

Ved forbrukerkjøp gjelder angrefristen fra den dagen kjøperen mottar varen og 14 dager fremover. Dersom du som forbruker vil angre på kjøpet, returnerer du varen i samme stand som du mottok den (ubrukt i original emballasje), og legger ved utfylt angrefristskjema du har mottatt fra oss. Du vil da få tilbakebetalt kjøpesummen inkl. frakt. Kjøper betaler returporto. Se mer informasjon på angrerettsskjemaet.

Angrerett gjelder ikke ved næringskjøp (handel mellom foretak) eller spesialtilpassede produkter. I slike tilfeller gjelder kjøpsloven og våre ordinære salgsbetingelser.

Angrerett gjelder ikke på varer som er spesialbestilte.

Garanti

Viola forlag garanterer at produktet som er levert har de egenskaper og kvalitet som er beskrevet i brosjyrer og annet salgsmateriale.

Forbrukerkjøp

Disse vilkår regulerer kundens rettigheter overfor Viola forlag som leverandør av nye produkter beregnet på bruk i privat husholdning. Leverandøren har plikt til å utbedre feil eller mangler så sant kunden har kjøpskvittering.

Kjøpers rettigheter

Ved eventuell reklamasjon er forutsetningen at mangelen var til stede på leveringstidspunktet.

Viola forlag har ved kjøpsrettslige mangler rett til å reparere produktet innenfor fristen som følger forbrukerkjøpsloven.

Næringskjøp.

Med næringskjøp forstås alt som ikke er forbrukerkjøp. Kjøpsloven for næring er gjeldene.

Link: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1988-05-13-27>

Konfliktløsning

Klager rettes til Viola forlag innen rimelig tid, jf. **Kjøpers rettigheter** og **Reklamasjoner**. Partene skal forsøke å løse eventuelle tvister i minnelighet. Dersom dette ikke lykkes, kan du ta kontakt med Forbrukerrådet for mekling. Forbrukerrådet er tilgjengelig på telefon 23 400 500 eller www.forbrukerradet.no.

Europa-Kommisjonens klageportal kan også brukes hvis du ønsker å inngi en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruker bosatt i et annet EU-land. Klagen inngis her: <http://ec.europa.eu/odr>.