

1 Generelt

Kjøpsvilkårene gjelder for kjøp og salg av varer og tjenester på Eiker Energi sin nettbutikk. Du godkjenner kjøpsvilkårene når du handler på nettbutikken.

Kjøpsvilkårene regulerer kjøp og salg av varer og tjenester på Eiker Energi sin nettbutikk til forbrukere.

Eiker Energi Nettbutikk: Betegner selve plattformen knyttet til domenet Eikerenergi.no/nettbutikk/. Eiker Energi sin nettbutikk tilbyr Eiker Strøm AS forbrukere å kjøpe varer og tjenester fra forhandlere som er registrert som selgere i nettbutikken.

Selger: Betegner forhandlerne som er registrert og tilbyr sine varer og tjenester på Eiker Energi sin nettbutikk. Hvilken selger du kjøper et produkt fra vil tydelig fremkomme av informasjonen knyttet til selve produktet samt i handlekurven, kassen og ordrebekreftelsen.

Kjøper: Betegner den personen som er oppgitt som kjøper i bestillingen. Benevnes i det videre med personlig pronomen i andre person (du, deg, din eller ditt). På Eiker Energi sin nettbutikk kan du kjøpe varer og tjenester direkte fra ulike Selgere. Når du handler på Eiker Energi sin nettbutikk aksepterer du vilkårene i denne avtalen, og forplikter deg til å følge disse i sin helhet.

Kjøpsvilkårene utgjør sammen med selve kjøpet og ordrebekreftelsen det samlede avtalegrunnlaget for handelen.

Dersom du er strømkunde hos oss, får du per dags dato ikke betalt via noe annet enn over strømrregningen din. Du kan ikke benytte andre betalingsmåter, nærmere beskrevet i punkt 4.

Varer og tjenester kjøpt på Eiker Energi sin nettbutikk leveres kun til fastlands-Norge.

Forbrukerkjøp er blant annet regulert av forbrukerkjøpsloven, angrerettloven, markedsføringsloven, personopplysningsloven, e-handelsloven og kredittkjøpsloven.

Du finner disse lovene på <https://lovdata.no/>.

Dersom du kontakter Eiker Energi nettbutikk via e-post lagres din e-posthenvendelse og kontaktinformasjon hos oss. Kontakter du Eiker Energi sin nettbutikk via telefon lagres ditt telefonnummer hos oss. Denne informasjonen er nødvendig for å kunne gjennomføre din henvendelse og for å kunne kontakte deg hvis det skulle være behov for oppfølging. Se vår [personvernerklæring](#) for mer informasjon.

2 Bestillings- og avtaleprosess

Kjøpet ditt er bindende for begge parter når bestillingen er registrert hos oss. Du har likevel rett til å gå fra kjøpet i henhold til lov om angrerett, dette er nærmere beskrevet i punkt 6.

Selger på Eiker Energi sin nettbutikk er bundet av prisen du får opplyst når du sjekker ut fra kassen, se også punkt 3.

Ved avvik på Selgers lager eller hvis en vare er utsolgt kan din bestilling, eller deler av den bli kansellert. Ved en slik situasjon vil du få melding om dette, eventuelt sammen med informasjon om hva selgeren kan tilby i stedet.

3 Priser

Alle priser er oppgitt inklusive merverdiavgift. Totalkostnaden for kjøpet kommer frem før du fullfører kjøpet, og inkluderer alle utgifter forbundet med kjøpet som for eksempel utgifter til porto, frakt, emballasje m.m.

Uavhentede og ikke-betalte pakker vil bli belastet et gebyr på kr 250 + frakt tur/retur av gjeldende ordre, for å dekke våre utlegg.

Prisene er i stadig forandring, og vi tar forbehold om at Selger kan endre prisen helt fram til gjennomføringen av hvert enkelt kjøp. Eventuelle prisendringer som skjer etter bestillingstidspunktet, får ikke tilbakevirkende kraft.

4 Betaling

Faktura eller delbetaling innebærer at du får varene hjem til deg før du betaler. Forfallsdatoen kan variere, og angis på faktura som sendes til deg. Leveringsmåten samt eventuelle avgifter vises i kassen før du bekrefter kjøpet. Kjøper blir fakturert på neste strømgning fra Eiker Strøm AS.

5 Levering

De generelle leveringstidene som er oppgitt på Eiker Energi sin nettbutikk må anses som veiledende. Når leveringstid er oppgitt i antall dager, menes hverdager, og befrakters tid kommer alltid i tillegg. Selger forbeholder seg retten til å endre oppgitt generell leveringstid uten nærmere varsel.

Hvis leveransen din blir forsinket vil du motta informasjon fra Eiker Energi sin nettbutikk så snart denne foreligger, sammen med informasjon om og eventuelt når levering kan skje.

Dersom leveringen blir forsinket har du rett til å heve kjøpet. Ved heving av kjøp grunnet forsinket levering, vil vi tilbakebetale kjøpesummen innen 14 dager.

Tilbakebetalingen av kjøpesummen skjer ved samme betalingsmiddel som du benyttet ved bestilling. Da en kreditering på neste Strømregning.

Levering av produktene skjer på den måte, på det sted og på eller innenfor det tidspunkt som er avtalt (se punkt 1 og 2). Selger har ansvar for varen inntil du har fått varen i din besittelse.

Etter at du har mottatt varen må du snarest mulig undersøke at leveransen er i samsvar med ordrebekreftelsen. Du må også undersøke om varen er blitt skadet under transport, eller ellers har feil eller mangler. Dersom dette skulle være tilfelle, må du snarest mulig kontakte oss eller selger. Ta vare på både varen og emballasjen til saken er ferdig behandlet og du har fått tilbakemelding.

Bruksanvisning vil følge med eller være tilgjengelig på produsentens hjemmeside.

6 Angrerett

Angrerettloven gir deg rett til å angre på et kjøp, ved at du senest 14 dager etter at du har mottatt varen gir melding om dette som beskrevet under. Angreretten gjelder for varer og enkelte tjenester (se unntak i siste avsnitt). Sammen med varen skal du motta et angrerettskjema.

Dersom du ønsker å benytte angreretten kontakter du Selger og informerer om at du ønsker å benytte angreretten. Selger kan kontaktes direkte via kontaktskjema via oenergi.no/strom/kundeservice/ på den ordren det gjelder. Du kan også kontakte Eiker Energi sitt kundesenter. Dette gjelder også dersom du ikke har mottatt angrerettskjema, og angrefristen gjelder da fra du mottar skjemaet.

For at angreretten skal kunne gjøres gjeldende, må varen leveres tilbake til Selger i tilnærmet samme mengde og stand som du mottok den. Dersom du bruker eller undersøker varen(e) på en måte som går utover hva som er nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon og på en slik måte at varen reduseres i verdi, kan Selger trekke fra et beløp tilsvarende verdireduksjonen i kjøpesummen som skal tilbakebetales.

Når du benytter angreretten, skal du levere den aktuelle varen tilbake til Selger innen rimelig tid. Som kjøper skal du selv bekoste retur og har risikoen for transporten av varen tilbake til Selger.

Selgeren er forpliktet til å betale tilbake til deg det du har betalt, inkludert porto for forsendelsen, ekspedisjonsgebyr, tollavgifter, oppkravs gebyr, etc. Dette gjelder kun når hele kjøpet returneres. Hvis du uttrykkelig har valgt en spesiell frakt utover hva som er nødvendig for å frakte varen, skal dette betales av deg.

Tilbakebetaling skal finne sted innen 14 dager etter at Selger har mottatt angremeldingen, men likevel ikke før to dager etter at Selger enten har mottatt

varen i retur, eller har mottatt dokumentasjon på at varen er sendt i retur. Varen returneres til Selger i originalemballasjen, sammen med utfylt angrerettsskjema. Kjøper har risikoen for transport av varen tilbake til Selger.

Tilbakebetalingen av kjøpesummen skjer ved samme betalingsmiddel som du benyttet ved bestilling, om ikke annet er avtalt eller det finnes hinder for tilbakebetaling ved benyttet betalingsmetode.

Du finner mer informasjon om hvordan du benytter deg av angreretten på angrerettsskjemaet.

Angreretten gjelder også for varer som kjøpes med installasjon, men kunde må selv dekke alle omkostninger rundt demontering og retur. Kunde aksepterer også endringer på materiell og eiendom som følge av installasjonen må tilbakestilles av kunde for egen regning. Eksempelvis hulltaking i vegg for installasjon av Elbil lader.

Øvrige begrensninger i angreretten følger av [lov om angrerett](#).

7 Forsinket leveranse

Dersom Selger ikke leverer varen, eller leverer den for sent i henhold til avtalen, og dette ikke skyldes deg eller forhold på din side, kan du i henhold til reglene i forbrukerkjøpsloven kapittel 5 etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, kreve oppfyllelse, heve avtalen eller kreve erstatning fra Selger.

Ved forsinkelse må krav rettes til Selger innen rimelig tid.

8 Reklamasjon og garanti

Hvis det oppdages en feil eller mangel, må du innen rimelig tid etter at du oppdaget, eller burde oppdaget den, gi Selger melding om at du vil påberope deg mangelen (reklamasjon). Fristen for å reklamere er allikevel ikke kortere enn to måneder fra det tidspunkt da du oppdaget mangelen. Reklamasjon må uansett senest skje to år etter at du overtok varen. Dersom varen eller deler av den ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre, er den seneste fristen for å reklamere fem år. Hvis du ikke reklamerer i tide, tapes retten til å gjøre mangelen gjeldende.

Reklamasjonen må meldes til Selger, dette kan gjøres muntlig eller skriftlig. Av bevis hensyn anbefaler vi likevel at reklamasjonen sendes skriftlig. Du kontakter Selger via oeenergi.no/strom/kundeservice/ gjennom den ordren du ønsker å knytte reklamasjonskrav til. Du kan også kontakte Eiker Energi sitt kundesenter. Du vil få en bekreftelse fra Selger på at henvendelse om reklamasjon er mottatt, denne vil komme som en e-post til den adressen du har registrert på din kundeprofil i selger sitt system. I bekreftelsen vil du også få informasjon om det er knyttet spesielle vilkår eller krav om særskilt håndtering når varen skal sendes i retur.

Dersom det foreligger en feil eller mangel ved varen som ikke skyldes deg eller forhold på din side, og dersom du har reklamert innen oppgitte frister, kan du i henhold til reglene i forbrukerkjøpsloven kapittel 6:

1. holde hele eller deler av kjøpesummen tilbake (hvis den ikke allerede er betalt)
2. under visse forutsetninger velge mellom retting eller omlevering
3. under visse forutsetninger kreve prisavslag
4. under visse forutsetninger kreve erstatning
5. kreve heving, dersom mangelen ikke er uvesentlig (det er normalt en forutsetning for heving at varen returneres i samme stand og mengde, jf. forbrukerkjøpsloven § 51)

Dersom det ikke foreligger en feil eller mangel, kan Selger bare kreve betaling for undersøkelser som har vært nødvendige for å avgjøre om det foreligger en feil eller mangel, og betaling for reparasjon av varen, dersom Selger har gjort deg uttrykkelig oppmerksom på at du selv må dekke slike kostnader, jf. forbrukerkjøpsloven § 30.

Hvis du på eget initiativ iverksetter tiltak for å utbedre feil eller mangel ut over det som måtte være avtalt med Selger, vil Selger ikke dekke disse utgiftene.

Selger forbeholder seg retten til å avvise en reklamasjon dersom det viser seg at varen ikke har feil eller mangel i henhold til gjeldende forbrukerlovgivning.

Selger kan reparere en vare to ganger for samme feil. Dersom samme feil oppstår tre ganger, kan du kreve penger tilbake. Beløpet vil i slike tilfeller betales tilbake innen 14 dager.

Selger bekoster returfrakt for godkjente reklamasjoner.

Hvis Selgers retting eller omlevering medfører at du, ved normal postgang/forsendelsestid, blir avskåret fra å bruke varen i mer enn ti dager, har du under visse forutsetninger rett til å kreve å få stilt en erstatningsgjenstand til rådighet for Selgers regning.

Hvis du sender varen inn til en av Selger sine servicepartnere, eller Selger sender din vare videre til servicepartner, kan servicepartner ta kontakt med deg som kunde direkte.

Dersom du ber oss slette din brukerkonto på nettbutikken, slettes også all kjøpshistorikk. Det er viktig at du tar vare på kvitteringer for dine kjøp i forbindelse med eventuell fremtidig reklamasjon. Uten kvittering kan ikke garanti/reklamasjon benyttes. Dersom det etter sletting av kundekonto skulle oppstå behov for retur av varer i forbindelse med reklamasjon, må det opprettes en ny kundekonto for at vi skal kunne håndtere reklamasjonen.

9 Retningslinjer for personvern

Ved å akseptere våre salgsbetingelser gir du også ditt samtykke til at vi kan oppbevare og behandle dine personopplysninger.

Om du skriver en omtale eller anmeldelse av Selger eller produkt vil både omtalen og navnet du oppgir bli gjort synlig for andre kunder.

Se vår [personvernerklæring](#) for mer informasjon.

10 Persontilpasset innhold

Ved å akseptere salgsbetingelsene på Eiker Energi nettbutikk, godtar du at vi personaliserer innholdet på web-siden basert på dine bevegelser og historikk, samt at dataene brukes til å legge deg inn i en interesse gruppe, slik at du mottar relevant markedsføring på eksterne web sider.

Dette gjør vi ved hjelp av eksterne og interne [informasjonskapsler](#) og systemer, blant annet ved å analysere info om hvordan du benytter nettstedet, hvilke produkter du ser på, hva du har kjøpt og hva du er interessert i.

11 Kundens plikter

Når du er registrert på Eiker Energi nettbutikk, er du ansvarlig for å ivareta vilkårene i dette dokumentet. Dette ansvaret omfatter også andres bruk av din tilgang, inkludert bruk av uvedkommende med mindre det kan påvises at slik bruk er gjort mulig gjennom uaktsomhet fra Eiker Energi nettbutikk sin side.

Som kunde er du også ansvarlig for å sikre at opplysninger som er oppgitt om deg er korrekte. Disse opplysningene kan du administrere på «Min side». Dersom du skal endre navn må du kontakte Eiker Energi kundesenter.

12 Ekstraordinære forhold

Selger er kun ansvarlig for verditap for varen, dersom det er påvist feil eller mangler. Dette gjelder likevel ikke hvis selger godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor selgers kontroll, og som vi ikke med rimelighet kunne forvente å unngå eller overvinne følgene av.

Selger er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Selgers side.

Ved forbrukerkjøp kan ikke vilkårene være dårligere enn vilkårene i loven, jfr. lov om [forbrukerkjøp av 2002-06-21 nr. 34](#).

13 Endring av vilkårene

Eiker Energi nettbutikk forbeholder seg retten til å endre disse vilkårene, blant annet som følge av endringer i lovgivning.

14 Force majeure

Er vi forhindret fra å levere eller foreta pliktig omlevering, eller blir en slik leveringsplikt urimelig tyngende som følge av arbeidskonflikt eller enhver annen omstendighet partene ikke kan råde over, så som ved brann, krig, mobilisering eller uforutsette militære innkallelser av tilsvarende omfang, rekvisisjon, beslag, valuta-restriksjoner, opprør og oppløp, knapphet på transportmidler, alminnelig vareknapphet, innskrenkning i tilførselen av drivstoff, samt mangler ved eller forsinkelser av leveranser fra underleverandører eller produsenter som følge av slike omstendigheter som omhandles i dette punktet, er Selger fritatt for alt annet ansvar enn i reklamasjonstilfeller.

15 Tvister og lovvalg

Tvister i anledning betingelsene og tilhørende bestemmelser, samt tvister som ellers angår handel på Eiker Energis nettbutikk følger norsk rett og hører inn under de ordinære tvisteløsningsorganer og domstoler. Eiker Energi AS sitt alminnelige vernetings, er vernetings for alle tvister som måtte oppstå som følge av handel på Eiker Energi nettbutikk.

Dersom du ønsker å klage over en vare eller tjeneste kjøpt hos oss, kan du inngi klage til forbrukerrådet eller via EUs nettplattform for tvisteløsning (ODR-portalen). Forbrukerrådet er et statlig forvaltningsorgan som veileder forbrukere og megler i tvister mellom forbruker og næringsdrivende.

Forbrukerrådet
Fred Olsens gate 1
0152 Oslo

<https://www.forbrukerradet.no/>

ODR-portalen er en nettbasert klageportal levert av EU-kommisjonen som gir tilgang til tvisteløsningsverktøy. Det er særlig relevant hvis du er forbruker bosatt i et annet EU-land.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NO>

Copyright

Alt innhold på disse nettsidene er Eiker Energi AS sin eiendom, og er beskyttet etter bl.a. opphavsretts-, markedsførings- og varemerkelovgivningen. Dette innebærer at varemerker, firmanavn, produktnavn, informasjon om produkter, herunder bl.a. omtale av produktene, bilder/grafikk, design og layout og annet innhold på disse nettsidene under enhver omstendighet ikke kan lastes ned, kopieres eller benyttes på annen måte uten at dette er eksplisitt tillatt etter ufravikelig lovgivning eller etter uttrykkelig skriftlig forhåndssamtykke fra Eiker Energi.