

□

# Vilkår og betingelser

## 1. Generelle opplysninger

Proshop as

Lundevegen 29  
NO-3800 Bø i Telemark  
Norge

Telefonnummer: +47 35060606  
E-post: support@proshop.no

Organisasjonsnummer: NO 876143712 MVA

### Bank

Proshop as har Danske Bank (SWIFT: DNBANOKXXXX) som hovedbankforbindelse.

Kontonummer: 8111.10.94810  
IBAN-nummer: NO22 1604 0206 861

### Generell salgsinformasjon

Den prisen som angis ved bestillingstidspunktet er gjeldende. Unntak ved feil som beskrevet i andre avsnitt i "Kjøp hos Proshop as". Proshop as forbeholder seg retten til å beregne et bestillingsgebyr på kr.25,- inkl. mva. på bestillinger som ikke er gjennomført via Proshop as sin nettside.

### Kjøp hos Proshop as

Kjøpsavtalen blir først bindende hos Proshop as når du har fått en ordrebekreftelse på e-post. Proshop as inngår kun avtale med myndige personer over 18 år. Vi tar forbehold om feil i priser og feil i beskrivelser eller bilder. Feil som er forårsaket av valutakursendringer, krig, terrorisme, naturkatastrofer, kjemevåpenangrep, forse- majeure, leveringsproblemer, skatte- og avgiftsforandringer, utsolgte varer, systemfeil og trykkfeil. Proshop as tar også forbehold om utsolgte varer og forsinkede leveranser fra våre leverandører.

Obs! Brukermanualer leveres på engelsk til de fleste varer Proshop as selger. Årsaken er at våre produkter hovedsakelig produseres i utlandet. Det er i dag mer og mer vanlig at brukermanualer leveres elektronisk.

### Avbestillinger

Om du ønsker å avbryte en bestilling, så må dette gjøres via nettsiden. Avbestilling bør gjøres så snart som mulig etter at bestillingen er lagt inn, eller senest helt frem til bestillingen er pakket og gjort klar til forsendelse.

Alternativt kan du avbryte en bestilling ved å sende en e-post merket med "Avbestilling". Vennligst angi i e-posten når du la inn bestillingen samt ditt bestillingsnummer. Proshop as kan ikke garantere at din bestilling blir avbrutt via e-post da det er responstid på e-post henvendelser.

Ring til kundeservice på +47 35060606 om du har spørsmål angående din bestilling. Har du mottatt en bestillingsbekreftelse per e-post kan denne besvares med "avbestilling" i emnefeltet. Proshop as kan ikke garantere at din bestilling demed er avbrutt.

### Priser, avtaler og illustrerende bilder på nettsiden.

Alle priser er inklusiv 25 % mva. og i norske kroner om ikke annet er oppgitt. Proshop as beregner priser kontinuerlig, det betyr at prisen på en vare kan gå opp eller ned fra time til time da de bla. er beregnet på valutakurser, tilgang og leverandører.

Vi tar forbehold om feil i beskrivelser og / eller bilder, og gjør oppmerksom på at avvik kan forekomme varens spesifikaasjon / utseende.

## 2. Betaling

Mulige betalingsformer:

- VISA
- Mastercard
- Vipps
- Klama - Få først. Betal senere. <https://www.klama.com/no/vilkar/>
- Klama konto (avbetaling – kun for private) <https://www.klama.com/no/vilkar/>
- Kredittavtale (kun for virksomheter eller offentlige kunder som på forhånd har inngått en betalingsavtale med Proshop as)

Betaler du med betalingskort, er dette gebyrfritt for privatkort utstedt i EU og EØS.

MERK: Gebyr på opptil 1,55 % belastes for bruk av betalingskort utstedt utenfor EU og EØS samt bedriftskort utstedt i EU og EØS. Gebyret opplyses på bestillingen når kortnummeret er lagt inn.

Når du bestiller og velger å benytte Visa/Mastercard/Vipps, så blir det i kjøpsøyeblikket gjort en reservasjon av ordrens beløp på kortet som blir brukt. Reservasjonen blir ikke benyttet av Proshop før ordren sendes, først da trekkes beløpet av det reserverte beløpet. Det blir ikke trukket penger fra din konto når du bestiller, men beløpet er gjort indisponibelt for deg.

## 3. Frakt

Proshop as benytter logistikkselskapet PostNord for levering.

Vi gjør oppmerksom på at Postnord pr. 1. mai 2021 har 1 ukes hentefrist på pakker.

Fraktmetode og estimert leveringstid framgår ved bestilling av det enkelte produkt. Valg av fraktmetoder og fraktpriser kan variere utfra ulike kriterier, som vekt og varens

dimensjoner. I tillegg benytter vi direktelevering på varer som kan sendes direkte fra tredjepartsleverandører og til sluttkunde, der dette er mulig.

#### Fraktpriser

Våre privatkunder får gratis frakt på bestillinger over 1000,-, bestillinger under dette påløper fraktkostnader på 89,- NOK. For forsendelser til Svalbard vil det påløpe et frakttilllegg på 640,- NOK.

Proshop as har tegnet en forsikring som dekker eventuell beskadigelse eller tap av varen under transport.

#### Leveringsvilkår

Varene blir levert til nærmeste utleveringssted eller hjem til deg dersom du har bestilt hjemlevering.

Sendinger med kolloi som veier over 35 kilo, eller sendinger med kolloi som overskrider fysiske begrensninger for levering blir levert på bakke/gatenivå.

Våre betingelser for frakt og levering gjelder fastlands-Norge. Det må være offentlig vei frem til mottaker. For steder som ikke er definert som fastlands-Norge kan det leveres per post inntil 25 kg. Det vil da tilkomme frakt i henhold til postens satser.

Det er kun ordre som kan leveres med post som sendes til Svalbard. For ordre som ikke kan sendes med post leveres ordren til havn / flyplass i fastlands-Norge, med normale leveringsbetingelser. Kunden må selv besørge frakt fra leveringssted i fastlands-Norge til Svalbard.

Ved leveringsforsinkelse som er forårsaket av kunden, kan det påløpe ekstra kostnader (lagerleie) i fra transportøren som vil bli etterfakturert.

#### Transportskade

Ved varemottak må kunden kontrollere at man har mottatt riktig antall varer og at de er fri for skader. Er det skader på emballasje er det særdeles viktig at transportøren gjøres oppmerksom på skaden og at han rapporterer dette i sitt system. Kontroller gjerne at produktet er fri for skade mens sjåføren venter eller på posthuset.

Blir det derimot avdekket skjulte skader må dette rapporteres umiddelbart og senest 5 dager etter mottak på telefon +47 35060606 eller e-post [support@proshop.no](mailto:support@proshop.no). Ved transportskader må produktet ikke tas i bruk, i motsatt fall aksepteres leveransen.

## 4. Bedriftskjøp

For bedriftskunder gjelder følgende spesielle betingelser:

- Ingen angrerett
- 12 måneders reklamasjonsrett. Bytte eller reparasjon medfører ikke en ny 1-års reklamasjonsperiode
- Frakt i forbindelse med kjøp, retur eller reklamasjon skjer for kjøpers regning
- Bedriftskjøp leveres til adresse, slik at det alltid vil være en fraktkostning uansett ordrenes størrelse
- Proshop as har eierrett på varer som er kjøpt på kreditt til hele kjøpesummen er betalt. Alle kostnader i forbindelse med oppheving av eierretten må kjøperen stå for.
- Gebyr på opptil 1,55 % belastes for bruk bedriftskjørt utstedt i EU / EØS

Bedriftskunder er delt inn i tre underkategorier:

- For leverandører og videreforhandlere i EE-Bransjen ved salg av elektriske husholdningsapparater (hvitevarer), gjeldende fra 1.januar 1992. - Salgsvilkår ved næringskjøp: Hvitevarer (25. mars 2002).
- For leverandører og videreforhandlere i EE-Bransjen ved salg av mobil- og telecomprodukter, gjeldende fra 01.11.97 - Salgsvilkår ved næringskjøp: Mobil og telecom (25. mars 2002).
- For leverandører og videreforhandlere i EE-Bransjen Ved salg av audio-, video-, foto- og dataprodukter, gjeldende fra 01.11.97 - Salgsvilkår ved næringskjøp: audio/video/foto/data (24. april 2001).

[For informasjon om kjøpsloven](https://ovdata.no/dokument/NL/lov/1988-05-13-27?q=kj%C3%B8psloven), kan du benytte denne linken til lov om kjøp  
[For informasjon om forbrukerkjøp](https://ovdata.no/dokument/NL/lov/2002-06-21-34?q=forbrukerkj%C3%B8psloven), kan du benytte denne linken til lov om forbrukerkjøp

## 5. Angrerett

Som forbruker har du 14 dagers angrerett når du handler hos oss.

Fristen for å angre utløper 14 dager etter den dagen du har mottatt varen. Hvis du har bestilt flere forskjellige varer i samme kjøp, men de leveres enkeltvis, løper fristen fra den dagen du mottar den siste varen.

Fristen innebærer at du har 14 dager fra mottagelsen til å gi oss beskjed om at du vil angre på kjøpet. Du gjør dette ved å utfylle et [angreskjema her](#). Du kan også utfylle vårt standard angreskjema og sende det på e-mail til [support@proshop.no](mailto:support@proshop.no). Du finner skjemaet i bilag 1 nederst i kjøpsbetingelsene. Du kan ikke angre på kjøpet ved å nekte mottak av varen uten samtidig å gi oss beskjed.

#### Angre på en del av kjøpet

Hvis du har kjøpt flere varer hos oss, har du mulighet for å sende en eller flere varer i retur, selv om de er kjøpt i én ordre.

Dette gjelder imidlertid ikke for Bundles som består av flere varer. Bundles regnes som ett samlet produkt. Hvis du vil angre kjøpet av et produkt i en Bundle, må du angre kjøpet av hele Bundelen og returnere alle varene.

Når du legger inn en bestilling på en Bundle, vil den vises i handlekurven og på fakturaen.

Vær oppmerksom på at du ikke får fraktkostningene i retur hvis du angrer på en del av et kjøp.

#### Retur av vare

Når du har gitt oss beskjed om at du vil angre på kjøpet, har du 14 dager til å sende varen tilbake til oss.

Ved bruk av angreretten betaler du for returfrakt selv, og er selv ansvarlig for å pakke returen forsvarlig for å forhindre skader under transport. Du kan bestille en returetikett hos oss i registreringsprosessen av angreretten eller ta kontakt med oss på [support@proshop.no](mailto:support@proshop.no). Denne ferdig frankerte seddelen koster 89,- NOK og blir sendt digitalt fra oss. Disse gjelder kun for pakker som veier opptil 30kg.

□

Dersom du har flere spørsmål angående retur av angrerett, kontakt vår supportavdeling for nærmere informasjon på +47 35060606 eller e-post: support@proshop.no.

Ved retur av varer på grunn av feilsendinger, eller retur etter angrerettloven, må forsendelsen avtales med oss på forhånd. Dette for å sikre at returen går så raskt som mulig.

NB! Hvis ditt produkt leveres med et tilhørende spill - også kaldt en gamebundle - vil du ved bruk av 14 dagers angrerett, kun få tilbakebetalt hele kjøpesummen dersom spillnøkkelen ikke er aktivert/konvoluttens forsegling ikke er brutt opp. Er koden aktivert eller konvoluttens forsegling brutt, forbeholder vi oss retten til å trekke fra spilllets verdi i det tilbakeførte beløp. Hvert spill er fastsatt til kr. 300,- (eksempel: 3 spill = kr. 900,-).

Dersom du ikke henter pakken du har bestilt og ellers forholder deg helt passiv, vil dette ikke gi oss noen indikasjoner om hvorfor pakken ikke er hentet. Du vil da ikke ha oppfylt kravene som stilles til deg i henhold til Angrerettloven §11 og §13, og mister således retten til å bryte avtalen. Du vil da bli belastet med fraktkostnader tur retur og et gebyr pålydende kr 500,- til Proshop as for behandling av saken. Du vil også bli belastet for fraktkostnader tur retur dersom du nekter mottak av pakken.

Ved retur utover det loven bestemmer, må dette godkjennes av Proshop as på forhånd. Det er ikke noen automatikk i at Proshop as godkjenner returer.

#### Ingen angrerett

Disse avtalene kan ikke angres:

- Levering av varer som er framsilt etter dine spesifikasjoner eller har fått et tydelig personlig preg. F.eks en egenkonfigurert Dutoz PC.
- Levering av varer som må antas å bli foringet eller foreldet raskt
- Levering av forseglede varer, som av helse- eller hygienemessige årsaker ikke er egnet til å bli returnert, og hvor forseglingen har blitt brutt etter leveringen. Eksempelvis tannpleieprodukter, hud-, hår- og kroppspfleieprodukter, ørepropper/in-ear-hodetelefoner og lignende.
- Kjøp foretatt som bedriftskunde
- Levering av varer som på grunn av deres natur blir blandet sammen med andre varer ved leveringen, og ikke kan skilles igjen
- Levering av forseglede lyd- eller bildeopptagelser eller programvare til datamaskiner, som du har brutt forseglingen på
- Levering av digitalt innhold, f.eks. programvare, apper, spill, musikk, film m.m., som ikke leveres fysisk på f.eks. CD eller DVD, hvis du har akseptert at utførelsen settes i gang og at din angrerett dermed mistes

#### Varens stand, når du sender den i retur

Kunden har en undersøkelsesrett. Kunden kan undersøke varen slik man kan gjøre i butikk. Dersom undersøkelsen går utover det som er naturlig og nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon, kan returen avvises mot et gebyr på kr 500,- og returfrakt. Forutsetningen er at varen(e) leveres tilbake i vesentlig samme stand og mengde som den ble levert og mottatt. Varen(e) må sendes tilbake til oss i original emballasje og være pakket på samme måte som da den ble mottatt. Bruksanvisning og annet tilbehør må sendes med. I motsatte fall vil Proshop as ha rett å foreta et trekk i beløpet som tilbakebetales.

Hvis varen har mistet verdi, og det skyldes at du har brukt den på en annen måte enn hva som var nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper eller funksjon, kan du kun få en del av kjøpesummen tilbake. Beløpet du kan få tilbake avhenger av varens handelsmessige verdi, og i visse tilfeller kan det bety at du kun kan få fraktkostningene tilbake.

Alle varer med brukerspesifikk informasjon slik som f.eks. mobiltelefoner, PCer og smartkøkket, må resettes. Passord og all annen brukerinformasjon må fjernes slik at produktet kan tas i bruk av ny bruker.

Varen skal sendes i retur i den originale emballasjen. Hvis den originale emballasjen mangler, kan det føre til at varen kan bli skadet under transporten. Det betyr en verdiforringelse av varen, noe som du kommer til å hefte for.

#### Retur grunnet feil fakturering- og leveringsinformasjon

Om det er oppgitt feil fakturering- eller leveringsinformasjon som medfører at leveransen er sendt i retur til oss, vil vi forbeholde oss retten til å debitere kunden kr.500,- for returhåndtering og kostnader. Dette gjelder også uavhentet gods eller gods som er nektet mottatt.

#### Tilbakebetaling av kjøpesummen

Hvis du angres på kjøpet, får du pengene dine tilbake. Hvis varen er verdiforringet, trekker vi fra det beløpet du hefter for.

Vi refunderer alle betalinger vi har mottatt fra deg, bortsett fra eventuelle leveringskostninger, senest 14 dager fra den dagen vi har mottatt din beskjed om at du vil angre på kjøpet. Dersom det er valgt en annen type levering enn standardlevering, vil tilløpskostnadene dette medførte ikke bli tilbakebetalt.

Vi tilbakefører automatisk pengene til samme betalingsmiddel du benyttet ved kjøpet, med mindre vi har avtalt noe annet.

Vi kan tilbakeholde betalingen til vi har mottatt varen, med mindre du sender oss dokumentasjon for at du har returnert den.

#### Varen sendes til:

Proshop as  
Lundevegen 29  
NO-3800 Bø i Telemark  
Norge

Vi mottar kun pakker som sendes direkte til vår adresse. Vi mottar ikke pakker som er sendt i oppkrav.

Du kan også angre kjøpet ved å gi oss beskjed og etter avtale avlevere den personlig på ovenstående adresse.

## 6. Reklamasjonsrett

Når du handler hos oss som forbruker så gjelder forbrukerkjøpslovens regler for varekjøp. Det betyr at du har reklamasjonsrett i minst 24 måneder, og for varer som er ment å vare vesentlig lenger så er det 60 måneder reklamasjonsrett etter kjøpsdato. Ved næringskjøp er det 12 måneders reklamasjonsrett, se egne bestemmelser i kapittel 4. Bedriftskjøp.

□

Du må reklamere «innen rimelig tid» etter at du oppdaget, eller burde oppdaget den, gi Proshop AS melding om at du vil påberope deg mangelen (reklamasjon). Hvis du reklamerer innenfor to måneder etter at feilen er oppdaget, vil reklamasjonen alltid være rettidig.

Vi ber deg om å opprette en reklamasjonssak eller kontakte oss før du sender inn varen. Hvis din reklamasjon er berettiget, betyr det at du enten kan få varen reparert, byttet, pengene tilbake eller et avslag i prisen, avhengig av den konkrete situasjonen.

Det kan kun reklameres på varer som har en iboende svakhet. Hvis den innsendte varen testes feilfri eller har vært utsatt for fysisk overlast, slik som støt, klem eller fuktighet av bruker så bortfaller reklamasjonsretten og du vil bli belastet med et testgebyr (\*) for undersøkelsen / servicen og frakt.

Testgebyr (\*) kan også forekomme om det skal foretas feilsøking på komplette PC-systemer som ikke er montert av Proshop AS. Ønsker du ikke å få utført en slik feilsøking så skal det defekte produktet demonteres og sendes inn separat.

Kunden bør på forhånd alltid ha utført testing/ feilsøking av produktet via vårt kundesenter eller via produsentenes supporttjenester før innsending. Om problemet skyldes programmer, drivere eller annet som ikke opprinnelig var installert på produktet, så kan resetting til fabrikkinnstillinger løse problemet og dette dekkes ikke av reklamasjonsretten. Vi tester alle varer ved å gjenskape den opprinnelige konfigurasjonen. Testgebyret (\*) beregnes på bakgrunn av tiden som blir brukt i forbindelse med test og feilsøking.

Hvis du på egen hånd har iverksetter tiltak for å utbedre mangelen ut over det som måtte være avtalt med Proshop AS på forhånd, så dekkes ikke disse utgiftene.

#### (\*) Testgebyr

Testgebyr er satt til kr. 350,- pr. halve time inkl. mva., men maksimum kr. 700,- inkl. mva.

#### Varens stand ved reklamasjon

Husk å pakke varen forsvarlig inn sammen med alt tilbehør som er nødvendig for å kunne teste varen.

Skader på produkter forårsaket av betjenings- eller håndteringsfeil, modifikasjoner, installasjon av tredjepartsprogramvare eller grovt misbruk, dekkes ikke av reklamasjonsretten.

Husk å ta en kopi/backup av samtlige data. Proshop AS, kan ikke gjøres ansvarlig for tapte data og andre indirekte følgeskader, som varer solgt av Proshop AS måtte ha skapt, med mindre det følger direkte av norsk lovgivning.

#### Varen sendes til:

Proshop AS  
Lundevegen 29  
NO-3800 Bø  
Norge

Vi mottar kun pakker som sendes direkte til vår adresse. Ved privatkjøp kan du bestille en returetikett hos oss, dersom du er en næringskunde vil alle kostnader i forbindelse med retur av defekte varer bæres av kjøperen.

Vær oppmerksom på at det gis 12 måneders reklamasjonsrett ved næringskjøp.

#### Kompatibilitet

Proshop AS tar ikke ansvar for kompatibilitetsproblemer som er forårsaket av forandringer i en konfigurasjon av Proshop AS sammensatte komponenter. Proshop AS kan ikke holdes ansvarlig for kompatibilitetsproblemer mellom hardware-deler som er kjøpt for selvmontering.

## 7. Persondatapolitikk

Vil du lese vår persondatapolitikk, kan du gjøre det [her](#).

## 8. Klageadgang

Hvis du som forbruker vil klage over kjøpet ditt, skal du kontakte [support@proshop.no](mailto:support@proshop.no). Hvis det ikke lykkes oss å finne en løsning, kan du sende en klage til:

Forbrukerrådet  
Pb. 463 Sentrum  
0105 Oslo  
Tlf: 23 40 05 00  
E-post: [post@forbrukerradet.no](mailto:post@forbrukerradet.no)

## Bilag 1 Angreskjema

Du kan opprette en [angrereettsak ved å klikke her](#) eller fylle inn skjema Q-0319B / Q-0319N, og returnere hvis angreretten gjøres gjeldende. <https://www.regjeringen.no/no/dokument/dep/bl/d/skjema/skjema-2/skjema-om-angrereett/id614564/>