

## Innledning

Dette dokumentet inneholder Sonova Norway AS («Sonova») salgsbetingelser ved forbrukerkjøp. Betingelsene er i tråd med kundens ufravikelige rettigheter etter gjeldende forbrukerlovgivning.

## Bestilling

Som hovedregel skal alle avtaler, bestillinger og ordrebekreftelser skje skriftlig

## Kjøpesum og betaling

Alle priser er oppgitt i NOK inkludert mva og offentlige avgifter, eksklusiv frakt.

Ved forbrukerkjøp skal det som hovedregel gjøres opp ved postoppkrav. Der faktura avtales som betalingsalternativ er betalingsfrist 30 dager fra utstedelse. Ved for sen betaling beregnes forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrente-lovens regler. Sonova forbeholder seg retten til å pålegge gebyrer og inndrivelsesomkostninger ihht. til norsk lov.

Hvis det ikke er utført betaling ved levering, overgår eiendomsretten først til kunden når Sonova AS har mottatt full betaling av kjøpesummen.

## Levering

Sonova AS sender kun varer til norske adresser. Levering vil skje så raskt normal fraktmetode tillater, med mindre annet er skriftlig avtalt. Merkostnad for hurtigfrakt belastes kunden. Bestillinger kan også hentes i Sonovas lokaler i Oslo uten fraktkostninger. Ved leveringsvansker vil Sonova forsøke å kontakte kunden.

For spesialproduserte, tilpassede eller programmerte produkter vil leveringstid være lenger enn ved hyllevarebestilling.

Levering har skjedd når kunden har mottatt produkt per post eller fått det utlevert ved Sonovas klinikk. Kunden skal ved levering undersøke og innen rimelig tid kontakte Sonova ved mangler og skader.

Ved ordre under kr. 400,- tilkommer frakt- og ekspedisjonsgebyr på kr. 69,-

## Angrerett ved kjøp og produktleveranse

Ved kjøp per e-post og telefon gis det 14 dagers angrefrist etter angrerettloven når angreskjema medfølger, dog ikke hvis varen er tatt i bruk av kunden.

For BTE og ITE-apparater gis utvidet frist, 30 dagers angrerett fra faktureringsdato.

Ved bruk av angreretten vil Sonova refundere kjøpesummen, ikke fraktkostnader og

ekspedisjonsgebyr. Kreditering utføres etter at varen er returnert og mottatt.

## Retur, spesialtilvirknings- og programmeringskostnader

Hvis et apparat er forhåndsprogrammert før utsendelse refunderes ikke prisen for denne spesialtilpasningen. Ved retur av alle typer i-øret-apparat refunderes ikke kostnader for spesialtilvirkning.

Spesialtilpasnings- og tilvirkningskostnader er spesifisert i den enkelte bekreftelse, faktura, kvittering eller skriftlig på annen måte.

Kunden aksepterer at Sonova påbegynner spesialtilpasningen allerede ved kundens bestilling av tjeneste/produkt.

## Reklamasjonsrett og skade

Alle reklamasjoner skal være skriftlige. I tilfelle av mangler ved leverte produkter kommer forbrukerkjøpslovens regler til anvendelse. Sonova aksepterer å være ansvarlig for skade i henhold til produktansvarsloven. Hverken Kunden eller Sonova er ansvarlig for manglende oppfyllelse av forpliktelser ved force majeure.

## Garantibestemmelser og ansvar

Se: [Garanti for Phonak-høreapparater](#) for generelle garantibestemmelser.

Sonovas garantiforpliktelser bortfaller hvis defekt skyldes ekstrem varmepåvirkning, kjemikaliepåvirkning, ulykke, uhell, fukt, elektrisk påvirkning eller annet som ikke forekommer ved normal bruk, eller hvis uautorisert personell har forsøkt å reparere produktet. Sonova er ikke ansvarlig for tap som følge av kundens uriktige bruk av produktet i henhold til gjeldende bruksanvisning.

## Klinikktimer og avbestillingsfrist

Klinikktimer skal avtales pr e-post eller telefon, kunde vil få timebekreftelse. Dersom klinikktimer ikke avbestilles senest 24 timer før forbeholder Sonova seg retten til å fakturere kunden hele timeprisen.

## Vernetting

Eventuell tvist skal avgjøres av de alminnelige norske domstoler. Vernetting er Oslo tingrett.

## Øvrig info

Sonova gir kun generell informasjon om produkter og muligheter. Det er din audiograf som avgjør behov.