

SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Salgs- og leveringsbetingelser for kjøp gjort på <https://no.ecco.com/nb-NO> (heretter referert til som "nettsiden").

1 Introduksjon

1.1 Nettsiden eies og drives av: **ECCO (Norway) AS**, organisasjonsnummer: 915 729 061, hvis forretningskontor er på ECCO Store Torggata, Youngstorget, 0181 Oslo, Norge (her referert til som "ECCO", "vi", "oss" og "vår"). ECCOs organisasjonsnummer er **NO915729061**.

1.2 Disse salgs- og leveringsbetingelsene gjelder for kjøp og levering av varer som selges på nettsiden for levering in Norge. Hvis du ønsker å kjøpe produktene våre og få dem levert i et annet land, vennligst gå til ECCO-nettsiden for det aktuelle landet (ved å velge det landet fra rullegardinmenyen som er tilgjengelig på nettsiden).

2 Bestilling og kjøp av produkter

2.1 Produkter

2.1.1 Produktene vi selger online vises på denne nettsiden og inkluderer, men er ikke begrenset til, fottøy, vesker og skopleieprodukter.

2.2 Kjøp

2.2.1 Ved å legge inn en bestilling og klikke på knappen "Jeg bestiller og betaler" tilbyr du å kjøpe et produkt på og underlagt disse salgs- og leveringsbetingelsene.

2.2.2 For å bestille hos oss må du være: (i) over 18 år; og (ii) har et gyldig kreditt- eller debetkort, eller bankkonto, som spesifisert i punkt 2.5.

2.2.3 Når du legger inn en bestilling bekrefter du at: (i) alle detaljer du oppgir til oss er sanne og nøyaktige, (ii) du er en autorisert bruker av kredittkortet, debetkortet eller annen betalingsmåte som brukes for å legge inn bestillingen din; og (iii) det er tilstrekkelige midler til å dekke den totale kjøpsprisen og leveringskostnaden hvis aktuelt).

2.3 Mottak av din bestilling og bestillingsbekreftelse

2.3.1 Når du legger inn en bestilling, vil du motta en e-postbekreftelse som bekrefter mottak av bestillingen. **Denne e-posten vil kun være en bekreftelse på at vi har mottatt tilbudet ditt om å kjøpe et produkt og er ikke en godkjenning av bestillingen din.**

2.3.2 En kontrakt mellom oss for salg av varene vil ikke bli dannet før bestillingen din er klar til å sendes, da vil vi sende deg en bestillingsbekreftelse e-post samt faktura- og forsendelsesinformasjon. Derfor inngås kontrakten i det øyeblikket vi sender deg en bestillingsbekreftelse på e-post og/eller tekstmelding.

2.3.3 Du godtar at all kommunikasjon angående bestillingen inkludert bestillingsbekreftelse, faktura, leveringsinformasjon etc. sendes via e-post.

2.4 Pris og tilgjengelighet

- 2.4.1 Alle priser på produktene som er tilgjengelig på Nettsiden er oppgitt i NOK og inkluderer mva. For noen bestillinger kan du være ansvarlig for å betale et tilleggsgebyr for levering, og verdien av et slikt leveringsgebyr skal kommuniseres til deg før du legger inn bestillingen.
- 2.4.2 Alle bestillinger er avhengig av tilgjengelighet og bekreftelse av dette, da det kan være sjeldne tilfeller hvor det ikke er mulig å oppfylle en bestilling (for eksempel legges det inn to bestillinger for nøyaktig samme produkt og kun én er tilgjengelig for å sende).
- 2.4.3 Vi forbeholder oss retten til å kansellere en bestilling når som helst før ECCO aksepterer bestillingen dersom det ikke er mulig å levere det bestilte produktet og ECCO har en rimelig, gyldig grunn for kanselleringen. Du vil bli informert dersom en slik situasjon oppstår, og enhver betaling eller reservasjon gjort på ditt betalingskort eller andre betalingsmidler vil bli returnert eller kansellert.
- 2.4.4 Vi kan fra tid til annen tilby produkter som er begrenset opplag (dvs. slike produkter vil ikke være tilgjengelige permanent eller langsiktig). Dette betyr at dersom du ønsker å bytte eller fremsette et gyldig krav med oss angående slike produkter, vil det ikke alltid være mulig å levere et identisk erstatningsprodukt, i så fall vil vi refundere kjøpesummen (og kostnaden for grunnprislevering på tidspunktet for bestillingen) til deg i stedet.

2.5 Betaling

- 2.5.1 Informasjon om din valgte betalingsmåte må gis til oss når du legger inn en bestilling på nettsiden.
- 2.5.2 Når vi mottar bestillingen din, utfører vi en standard forhåndsgodkjenningssjekk for kreditt- eller debetkort, og for bankoverføring utfører vi en kontrollsjekk. Vi gjør dette for å sikre at det er nok midler til å gjennomføre transaksjonen. Produktene vil ikke bli sendt før denne forhåndsgodkjenningskontrollen eller kontrollsjekken er fullført. Kortet ditt vil bli belastet når bestillingen er akseptert og vi sender produktene dine. For bankoverføring vil kontoen din bli belastet så snart bestillingen er lagt inn.
- 2.5.3 Vi aksepterer følgende kort: Visa, Visa Electron, Mastercard kreditt og Mastercard debet.
- 2.5.4 Når du betaler med kreditt- eller debetkort, reserveres hele beløpet på kontoen din av oss, og betalingen trekkes fra kortet ditt først på tidspunktet for utsendelse av produktene dine.
- 2.5.5 Forbindelsen din er alltid sikker hos oss og kryptert med 256 bits chiffer.
- 2.5.6 ECCO Online Shop bruker 3D Secure Visa og Mastercard.
- 2.5.7 Av sikkerhetsgrunner lagrer vi ingen betalingsinformasjon i databasen vår.

2.6 Rabattkoder

2.6.1 Vi kan fra tid til annen tilby kampanjerabattkoder, som kan gjelde i forbindelse med alle, eller visse spesifiserte, kjøp som gjøres via nettsiden.

2.6.2 Vilårene og betingelsene for potensiell bruk av rabattkoder vil bli spesifisert på tidspunktet for kampanjen.

3 Levering

3.1 Vi prøver å sende og levere til deg de bestilte varene så snart som mulig. Forsendelsestidene kan imidlertid variere i henhold til tilgjengelighet, og eventuelle garantier eller representasjoner angående leveringstider er underlagt eventuelle forsinkelser som følge av forsinkelser i posten eller hendelser utenfor vår kontroll. Vi leverer gratis i Norge.

3.2 Alle produkter kjøpt fra nettsiden leveres i henhold til en forsendelsesavtale. Tjenestetilbydere under forsendelsesavtalen er PostNord Norge. Følgelig går risikoen for tap og eiendomsrett til slike kjøpte produkter over på deg ved levering til deg på adressen du har oppgitt. Slik levering til deg skal imidlertid bare anses å ha skjedd når du, eller en tredjepart utpekt av deg som ikke er leverandøren av forsendelsestjenester, fysisk har tatt det kjøpte produktet i besittelse. Levering vil skje innen 3-5 virkedager etter at bestillingen din er akseptert av ECCO. Tiden som kreves for at de bestilte varene skal leveres til deg inkluderer tiden som er nødvendig for å klargjøre de bestilte varene for forsendelse og tiden som trengs for levering av varene av tjenesteleverandøren.

4 "Klikk og hent" og "Klikk og bestill"

4.1 Du kan reservere et produkt i en av våre fysiske butikker ved å bruke "Klikk og bestill"-alternativet på nettsiden når det alternativet er synlig i det aktuelle landet. Du kan også bruke alternativet "Klikk og hent" i så fall gir du et tilbud på nett om å kjøpe produktet, og den eneste forskjellen mellom "Klikk og hent" og online salgsprosedyren er at du henter det for "Klikk og hent". kjøpet i den angitte butikken.

4.2 Når du reserverer et produkt ved å bruke 'Klikk og bestill'-alternativet eller tilbyr å kjøpe et produkt ved å bruke alternativet "Klikk og hent", vil du motta en e-postbekreftelse som bekrefter mottak av reservasjonen. **Denne e-posten vil kun være en bekreftelse på at vi har mottatt forespørselen din om enten å reservere et produkt eller ditt tilbud om kjøp og vil ikke utgjøre aksept av din reservasjon/bestilling eller en bekreftelse på at vi har det bestilte produktet på lager i den valgte fysiske butikken.**

4.3 Når produktet/produktene du har reservert eller tilbudt å kjøpe er klart for deg i butikken, sender vi deg en e-post om at ditt reservert eller kjøpte produkt nå er klart for deg i butikken. Vi vil reservere produktet ditt i 7 dager fra datoen for e-posten som er referert til i punkt 4.3.

4.4 Vær oppmerksom på at for reservasjoner er den faktiske prisen som betales prisen som er gyldig på det faktiske hentetidspunktet. For å dra nytte av rabatten som er tilgjengelig på tidspunktet for reservasjonen, ber vi deg om å hente bestillingen i løpet av kampanjeperioden eller fullføre transaksjonen online ved å legge inn en bestilling med umiddelbar betaling.

5 Avbestilling og retur

- 5.1** Du kan kansellere en bestilling fra nettsiden uansett årsak innen 14 dager etter å ha mottatt en e-postbekreftelse fra oss som utgjør vår aksept av bestillingen din, ved å kontakte vårt kundeserviceteam skriftlig (se kontaktdetaljer nedenfor i punkt 10). Enhver bruk av slik angrerett skal utstedes ved bruk av vårt standardiserte angreskjema. Hvis vi har mottatt betaling vil hele beløpet bli returnert til deg via den opprinnelige betalingsmåten.
- 5.2** For å unngå tvil vil enhver avbestilling utført av deg i henhold til punkt 5.1 ovenfor være underlagt reglene i den norske avbestillingsloven (Lov-2014-06-20-27).
- 5.3** Når du handler hos oss ønsker vi at du skal være helt fornøyd. Hvis du ikke er fornøyd med et kjøp gjort på nettsiden, kan du returnere de bestilte varene for tilbakebetaling av kjøpesummen. Vi kan kun godta retur av produkter kjøpt via nettsiden. Alle kjøp gjort gjennom et annet ECCO-salgssted må returneres til det opprinnelige kjøpsstedet.
- 5.4** Enhver refusjon foretatt i henhold til disse salgs- og leveringsbetingelsene skal være en refusjon av prisen betalt for produktet og (hvis produktet ble levert til deg) kostnaden for grunnprislevering på tidspunktet for bestillingen.
- 5.5** Du kan returnere varen til oss innen 30 dager ved å sende varen til:

ECCO (Poland) Sp. Z.o.o.
Ul. Sokolwska 24
05-806 Sokolow
Polen

- 5.6** Fristen på 30 dager regnes fra datoen da de bestilte varene er vellykket levert til deg.
- 5.7** Din forespørsel om å returnere en vare kan sendes til oss i hvilken som helst form og ved hjelp av korrespondanse. Du kan også bruke returskjemaet vedlagt disse salgs- og leveringsbetingelsene, og vi vil bekrefte mottak av ethvert returskjema. Du bør sende varene innen 14 dager regnet fra datoen for forespørselen om å returnere disse varene.
- 5.8** Vi vil refundere kjøpesummen for de returnerte varene til den opprinnelige betalingsmåten innen 14 dager fra datoen vi: (i) motta de returnerte varene, eller (ii) motta bevis fra deg på at du har sendt varene, avhengig av hva som er tidligere. Du vil bli varslet via e-post når denne refusjonen har funnet sted.
- 5.9** For å fremskynde returen og tilbakebetalingen av kjøpesummen, kan du bruke vår returprosedyre:

I pakken som inneholder varene dine kan du også finne returetiketten og returskjemaet. For å returnere varene dine, følg instruksjonene nedenfor. Men hvis du ikke har returetiketten lenger, anbefaler vi å gjøre returen i en valgt ECCO-butikk. Ved ytterligere spørsmål, vennligst kontakt ECCO Customer Care på customercare@eu.ecco.com.

Den enkleste måten å returnere en vare på:

Trinn 1 : Fyll ut returskjemaet ved å merke av i den aktuelle boksen med årsaken til returen. Hvis du ikke har returskjemaet, gå videre til trinn 4. Returskjemaet er ikke obligatorisk for at returen skal behandles.

Trinn 2 : Legg returskjemaet i boksen med varen.

Trinn 3 : Send dette skjemaet med varene du ønsker å returnere.

Trinn 4 : Plasser den forhåndsbetalte returetiketten på esken/posen (vennligst ikke plasser den forhåndsbetalte returetiketten på den originale skoessen eller annen originalemballasje).

Trinn 5 : Lever pakken til nærmeste PostNord-utleveringssted. Du kan finne nærmeste avleveringssted på: <https://my.postnord.no/delivery-locations>

5.10 Retur kan ta tid

5.10.1 Det kan ta ca. 10 dager før vi mottar returen til vårt lager. Vi oppfordrer deg på det sterkeste til å bruke vår forhåndsbetalte returetikett som er inkludert i den originale pakken, og ta vare på kvitteringen som bevis på porto.

5.10.2 Din bankinstitusjon kan kreve flere dager for å refundere kontoen din når de har mottatt betalingen fra oss.

5.10.3 Vær oppmerksom på at hvis du ikke bruker den medfølgende forhåndsbetalte returetiketten, er du ansvarlig for tap av eller skade på varene inntil de når oss på den angitte returadressen.

5.10.4 Dersom du ikke bruker den medfølgende forhåndsbetalte returetiketten for å returnere varene, er du forpliktet til å dekke de direkte kostnadene ved å returnere varene. Vi er ansvarlige for returfraktkostnader dersom vi har sendt feil eller defekte varer til deg.

5.10.5 De returnerte varene skal kun brukes til å verifisere deres karakter, egenskaper og funksjonalitet. Du kan prøve produktene, men du må bare håndtere dem slik du ville gjort i en butikk. Hvis du returnerer en vare som du har brukt mer enn det som er tillatt i dette punktet 5.10.5., vil vi ikke kunne refundere deg.

5.10.6 Hvis du mottar en defekt eller feil vare eller en skadet pakke med manglende varer, ber vi deg fremlegge bildebevis. Vennligst send et bilde til vårt kundeserviceteam slik at vi kan undersøke nærmere (se kontaktinformasjon nedenfor under punkt 10).

5.10.7 Vi refunderer betalingen din basert på instruksjonene dine i returskjemaet. Vi kan kun utstede en refusjon til det samme kortet som ble brukt for det opprinnelige kjøpet. Vi har ikke eiendomsretten til de returnerte produktene før varen kommer til den angitte returadressen. Alternative retningslinjer for retur kan gjelde for bestemte produkter og produktlinjer, og slike retningslinjer vil bli varslet til deg før du kjøper et produkt som er underlagt slike retningslinjer.

5.10.8 Hvis du har spørsmål om returprosessen vår, vennligst kontakt kundeservice (se kontaktinformasjon nedenfor under punkt 10).

6 Produktgaranti og behandling av klage

6.1 Vi er forpliktet til å levere til deg de bestilte varene uten feil og i samsvar med disse salgs- og leveringsbetingelsene.

6.2 Hvis de bestilte varene er defekte, har du rett til:

- (a) be om en delvis eller full refusjon,
 - (b) kreve bytte av det defekte produktet for et produkt uten defekter, eller
 - (c) kreve at vi utbedrer manglene.
 - (d) kreve erstatning for ethvert dokumentert økonomisk tap som er påført som følge av manglene.
- 6.3** I henhold til punkt 6.4 har du ikke rett til å be om refusjon dersom vi umiddelbart og uten overdreven ulempe bytter det defekte produktet mot et feilfritt eller umiddelbart utbedrer mangelen, etter din forespørsel eller med din avtale.
- 6.4** Punkt 6.3 gjelder ikke der produktet allerede er erstattet eller reparert av oss, eller vi ikke har oppfylt plikten til å bytte produktet mot et feilfritt eller utbedret mangelen når du har bedt om det.
- 6.5** Hvis det er umulig å utbedre mangelen og bringe produktet i samsvar med kontrakten, eller det medfører uforholdsmessige kostnader sammenlignet med å levere en erstatning, kan vi erstatte det defekte produktet med et produkt uten mangler uavhengig av din forespørsel i denne forbindelse.
- 6.6** Hvis du har sendt en klage på produktene du har mottatt, vennligst kontakt vårt kundeserviceteam (se kontaktinformasjon nedenfor under punkt 10) og de vil informere deg om hvordan du går frem og hvilken informasjon vi trenger for at vi skal kunne behandle klagen din.

6.7 Vi vil bekrefte mottak av klagen din og svare på klagen innen 14 dager.

6.8 Vi er ansvarlige for produktfeilene hvis de oppdages innen to år fra datoen produktet ble levert til din adresse. For produkter som er ment å vare vesentlig lenger enn to år ved normal bruk, er vi imidlertid ansvarlige for produktfeilene dersom de oppdages innen fem år fra datoen produktet ble levert til din adresse. Ditt krav om fjerning av defekten eller erstatning av produktet som selges for en fri for defekter, er begrenset til ett år, regnet fra datoen da defekten ble oppdaget; Imidlertid kan foreldelsesfristen ovenfor ikke opphøre å løpe før utløpet av to-årsperioden regnet fra datoen for levering av produktet. Din rett til å kreve refusjon på grunn av produktenes defekter er begrenset til ett år regnet fra datoen du oppdaget mangelen; Hvis du imidlertid har bedt om erstatning av produktet for et produkt uten mangler eller utbedring av defekten, settes fristen for å sende inn en refusjonsforespørsel på pause mens produktet utbedres eller erstattes.

7 Personopplysninger/personvernerklæring

- 7.1** Vennligst se vår personvernerklæring (som kan sees [her](#) for detaljer om hvilken informasjon vi samler inn og behandler om deg når du håndterer bestillingene dine og om dine rettigheter som registrert.

8 Gjeldende lov og sted

- 8.1** Disse salgs- og leveringsbetingelsene skal styres av og tolkes i samsvar med lovene i Norge, uten å gi effekt til lovkonflikter. En trykt versjon av disse salgs- og leveringsbetingelsene vil være tillatt i rettslige og administrative prosedyrer basert på eller relatert til disse salgs- og leveringsbetingelsene i samme grad og underlagt de samme vilkårene som andre forretningsdokumenter og poster som opprinnelig ble generert og vedlikeholdt i trykt form .
- 8.2** Enhver uenighet eller krav som oppstår fra eller relatert til disse salgs- og leveringsbetingelsene eller ditt kjøp av produkter fra nettsiden skal avgjøres av de kompetente domstolene i Oslo, Norge.

9 Alternative metoder for tvisteløsning

- 9.1** Det er frivillig å bruke alternative metoder for tvisteløsning. Bestemmelsene nedenfor har kun informativ karakter og utgjør ingen forpliktelse verken for deg eller for ECCO.
- 9.2** Hvis vi ikke finner en tilfredsstillende løsning, kan du klage til Forbrukerrådet dersom vilkårene er oppfylt. Du kan også bruke Europakommisjonens nettbaserte tvisteløsning for å registrere klagen din: <http://ec.europa.eu/odr> Denne portalen kan være relevant når du bor i et annet EU-land. Når du sender inn en klage, vennligst oppgi e-postadressen vår: kundebehandling@eu.ecco.com.

10 Kontaktinformasjon

10.1 Kontaktinformasjon Kundeservice:

Telefonnummer: +47 21 95 01 42

E-post: kundebehandling@eu.ecco.com

Adresser: ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Polen, att.: Customer Care

11. Returskjema

(Fyll ut og returner dette skjemaet kun hvis du ønsker å trekke deg fra kontrakten)

Til ECCO (Polen) Sp. Zoo, ul. Sokołowska 24, 05-806 Sokołów, Polen:

Jeg/vi (*) gir herved beskjed om at jeg/vi (*) trekker meg fra min/vår (*) salgskontrakt for følgende varer:

bestilt den (*) / mottatt den (*);

- navn på forbruker(e);

- adressen til forbrukeren(e);
- signatur fra forbruker(e);

dato

(*) fyll ut etter behov

Siste oppdatering: 12/2024