

din sko

Alminnelige kjøpsvilkår

Allment

Disse vilkårene gjelder alle bestillinger som gjøres av kunden hos Nilson Group AB Filial Norge, Foretaksregisteret 990381577MVA, via vår nettbutikk dinsko.no (nedenfor "Nettsiden"). Ved å bruke og/eller gjøre bestillinger via nettsiden godkjenner du vilkårene som angis i dette dokumentet ("Vilkårene"), samt godkjenner og bekrefter at du har samtykket til og lest informasjonen om personopplysninger og anvendelsen av informasjonskapsler og i tråd med våre retningslinjer for personvern, som utgjør en integrert del av disse Vilkårene.

Utførlige kontaktopplysninger og øvrig informasjon om oss fremgår av Nettsiden. For å handle hos oss må du være over 18 år, ikke være underlagt vergemål, og være bosatt i Norge. Vi forbeholder oss retten til å i enkelte tilfeller nekte eller endre din bestilling (for eksempel om du oppgitt uriktige personopplysninger).

Vi tar forbehold om at varer kan være utsolgt, samt at det kan forekomme bilde- og skrivefeil på Nettsiden. Disse Vilkårene kan bli gjenstand for endringer. Den versjon av vilkårene som gjelder for din bestilling er den versjonen som finnes tilgjengelig på Nettsiden når du gjør din bestilling.

Avtale

Ved en bestilling på Nettsiden inngår en avtale om kjøp først når du har mottatt ordrebekreftelse fra oss på e-post. Ordrebekreftelsen din er kvitteringen for kjøpet ditt, og vi oppfordrer deg til å lagre ordrebekreftelsen for enhver kontakt med kundeservice eller for retur/reklamasjon. Kontakt kundeservice på e-post: **kundeservice@dinsko.no**

Kundeopplysninger m.m.

Når du skal gjennomføre en bestilling på Nettsiden kommer du til å bli bedt om å gi oss visse personopplysninger. Du bekrefter at de opplysningene du fyller inn er korrekte og fullstendige, og du er ansvarlig for feilaktig utfylte opplysninger. Sjekk alltid at din e-postadresse og ditt mobilnummer er korrekt utfylt før du legger inn bestillingen. Dette er for at du skal motta din ordrebekreftelse og for at valgt leverandør skal kunne varsle deg. For nærmere informasjon om vår behandling av personopplysninger, se våre retningslinjer for personvern. Les mer **<https://www.dinsko.no/om-oss/personvernpolicy>**

Bestilling og priser

Ved bestilling via Nettsiden gjelder de priser som var aktuelle på bestillingstidspunktet uansett om prisen går opp eller ned senere. Alle priser på Nettsiden er oppgitt i norske kroner (kr) og inkluderer merverdiavgift (25 %). Prisene inkluderer ikke fraktavgifter, disse angis separat. Gjeldende priser for frakt og fraktnalternativer finner du her:

www.dinsko.no/kundeservice/kjopsinformasjon/levering

I kassen kan du se den totale prisen inkludert merverdiavgift og fraktkostnad. I kassen finner du også fullstendige frakt- og betalingsvilkår: **<https://www.dinsko.no/checkout>**

Ved bestilling mottar du først en bestillingsbekreftelse. Ved feil i lagerbeholdningen kan det hende at vi ikke kan levere den bestilte varen din. I noen tilfeller vil vi da sende en ordrebekreftelse på hele bestillingen og deretter gjøre en retur på den artikkelen som ikke kan leveres.

Ta alltid vare på ditt gavekort etter gjennomført kjøp. Ved eventuell retur tilbakebetales summen alltid til det gavekort som du brukte da du betalte for varen.

Betaling

Nettsiden bruker Kustom Checkout, en frittstående funksjonalitet levert av Kustom AB, som gjør ulike betalingsmåter og leveringsalternativer tilgjengelige. Det skal være enkelt og trygt å handle på nett – derfor tilbyr vi flere ulike betalingsalternativer: Klarna (direktebetaling, faktura, delbetaling), kort og gavekort.

All informasjon om våre betalingsalternativer finner du her:

<https://www.dinsko.no/kundeservice/kjopsinformasjon/betaling>

Mer informasjon om hvordan Kustom behandler dine opplysninger og håndterer kasseprosessen finner du i deres Brukervilkår og Personvernerklæring, som du får tilgang til og må godkjenne når du fullfører kjøpet i kassen. Du finner dem også her:

<https://www.kustom.co/legal>

Levering og transport

Varer som er på lager leveres normalt innen det antall arbeidsdager som angis på Nettsiden. Om ikke annet særskilt avtales (for eksempel i forbindelse med bestilling av varer som ikke finnes på lager), skjer levering senest 30 arbeidsdager regnet fra da vi bekreftet bestillingen gjennom ordrebekreftelsen. Ved forsinkelse varsler vi deg om dette og fortsetter å behandle bestillingen. Om ikke annet særskilt er avtalt, har du rett til å heve bestillingen om leveringstiden mot formodning skulle overstige 30 arbeidsdager og dette ikke skyldes deg som kunde.

Levering fra dinsko.no kan kun skje til personer bosatt i Norge. Unntak er levering til Svalbard.

Mer informasjon om vår levering av varer og vilkår for leveringen finner du på <https://dinsko.no/kundeservice/kjopsinformasjon/levering>.

Angrerett

Du har alltid 14 dagers angrerett ved kjøp av varer på Nettsiden. Dette innebærer at du har rett til å angre ditt kjøp ved å meddele dette til oss innen 14 dager fra den dag du eller en person du har utnevnt har tatt imot den bestilte varen (angrefristen).

Hvis du vil angre kjøpet ber vi deg meddele oss dette skriftlig innen angrefristens utløp. Helst ved å sende en e-post til vår kundeservice på **kundeservice@dinsko.no**. Angi ditt navn, adresse, ordrenummer, og årsaken til returen. Du kan også varsle oss om at du angre kjøpet ved å bruke Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets angreskjema ved kjøp av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester, **<http://www.signform.no/dss/statlige-blanketter?view=forms&id=12>**. Uansett hvordan du velger å underrette oss om at du angre kjøpet, så holder det altså at du sender oss en melding om at du har tenkt å benytte deg av angreretten innen angrefristens utløp.

Når du benytter deg av angreretten står du for returfrakten og du er ansvarlig for varens tilstand fra du har mottatt varen og under returfrakten. Varen skal sendes i sin originalforpakning om du har mottatt en slik, f. eks. sko. Originalforpakningen skal være i opprinnelig stand. Varen skal sendes i retur innen 14 dager regnet fra da du varslet oss om at du vil utøve din angrerett. Når du utøver din angrerett kommer vi til å betale tilbake det beløpet som du betalte for varen, eksklusive returfrakt.

Hvis du vil levere inn en vare og få full erstatning, har du bare rett til å håndtere varen i den grad det er nødvendig for å fastslå dens egenskaper og funksjon. Du har f.eks. rett til å prøve et par sko, men ikke bruke dem utendørs eller på et underlag som sliter på skoene. Hvis du har håndtert varen i større grad enn dette, har vi rett til å trekke fra en sum på det beløpet vi tilbakebetaler. Prisfradraget skal tilsvare den verdireduksjonen som har funnet sted sammenlignet med varens tilstand som ny.

Har du valgt å betale med faktura er det viktig at du får utsatt fakturaens forfallsdato. Det gjør du enkelte på Klarna.com eller ved å kontakte Klarnas kundeservice, **<https://www.klarna.com/no/kundeservice>**, på chat eller telefon 21 01 89 91.

Vi betaler tilbake beløpet så snart som mulig, dog senest innen 14 dager fra og med den datoen vi mottok meldingen din om at du vil benytte deg av angreretten. Vi forbeholder oss likevel retten til å vente med tilbakebetalingen til vi har mottatt varen eller du har vist at varen er sendt tilbake. Pengene vil bli refundert til samme betalingsmetode som du

brukte for å legge inn bestillingen. Er ordren betalt kontakter Klarna deg for tilbakebetaling. Tilbakebetaling skjer snarlig (normalt innen noen dager) fra Nettsiden har mottatt varen/varene i retur.

Når du betaler med et gavekort, vil pengene bli refundert til et nytt gavekort som vil bli sendt til deg via e-post fra ***noreply@retain24.com***.

Åpent kjøp

Du har 60 dagers åpent kjøp fra du har mottatt skoene. Varer som returneres skal være ubrukte og i originaleske (hvis slik fulgte med varen). Dersom skoene er brukt eller ikke i salgbar stand, vil varen bli sendt tilbake til deg.

Ved hel- eller delbetaling med gavekort tilbakebetales beløpet til et nytt gavekort som sendes via e-post fra ***noreply@retain24.com***.

Bytte via nettsiden = ny bestilling og returner

Vi kan ikke bytte et produkt via Nettsiden. Du gjør en ny bestilling på det du vil ha og returnerer det du vil sende tilbake. Du kan ikke kombinere din nye bestilling med tidligere kjøps ev. tilbud. Ved å gjøre din nye bestilling direkte, unngår du også at produktet blir utsolgt.

Bytte i butikk

Det er alltid mulig å bytte både størrelse og vare i en av våre DinSko-butikker. Merk, butikkens sortiment kan avvike fra Nettsidens. Ta med skoene og ordrebekreftelsen så hjelper personalet i butikken deg. Bytte i butikk er kostnadsfritt.

Har du kjøpt varen i en av våre butikker kan du ikke bytte den via Nettsiden.

Reklamationer

Du har innen to år fra kjøpet fant sted rett til å reklamere på produkter som er beheftet med mangler etter gjeldende forbrukerkjøpslovgivning. Skulle du få en defekt eller feillevert vare eller om det er noe annet som avviker fra din bestilling, kontakt kundeservice på ***kundeservice@dinsko.no*** så snart feilen oppdages. Reklamasjoner som gjøres innen to måneder fra du oppdaget feilen, skal alltid regnes som inngitt rettidig.

Slik reklamerer du:

1. Registrer reklamasjonen din på ***<https://www.dinsko.no/kundeservice/registrer-retur>***. Gjelder for bestillinger som er plassert etter 31. desember 2023. Hvis du har bestilt tidligere, er du

velkommen til å kontakte oss via vårt kontaktskjema for en reklamasjonsvurdering.

2. Kundeservice vil gjøre en vurdering basert på bildene dine og komme tilbake til deg via e-post på hverdager.
3. Ved en godkjent reklamasjon vil vi kompensere deg i henhold til gjeldende forbrukervernlovgivning. Vi bestreber oss på å gjøre dette innen en uke etter godkjent reklamasjon.

Det går også fint å besøke en DinSko-butikk for en reklamasjonsvurdering, ved å reklamere i butikk må du fremvise ordrebekreftelsen din.

Hvis du har kjøpt produktene i en av våre fysiske butikker, må du i stedet besøke en av våre butikker for en reklamasjonsvurdering. Produkter kjøpt i butikk kan ikke reklameres til Nettbutikken.

Ønsker du å sende inn en klage per brev, kan du gjøre det til følgende adresse:

NilsonGroup AB, Kundeservice

Box 508

SE-432 19 Varberg

Sverige

Forsinket levering

Ved eventuell forsinkelse på 30 dager kan du heve kjøpet uten kostnad om du ikke godkjenner ny foreslått leveringstid. Har du forskuddsbetalt og vil heve kjøpet på grunn av forsinkelse tilbakebetaler vi kjøpesummen innen 30 dager.

Har du ikke mottatt varsel om at pakken er klar til henting innen leveringstiden angitt på dinsko.no, kan du kontakte kundeservice for å få informasjon om status på pakken hos leverandør, ***kundeservice@dinsko.no***.

Endring av opplysninger på sendt orde

Det er viktig å kontrollere at navn og adresse er korrekt før du fullfører kjøpet. Navnet må skrives nøyaktig slik står på din legitimasjon Hvis du for eksempel har skrevet inn kallenavnet ditt, kan ikke ombudet utlevere pakken. Dette av sikkerhetsgrunner.

Vi endrer ingen opplysninger på en ordre som allerede er sendt. Dersom ordren ikke kan hentes ut, blir pakken liggende på utleveringsstedet i 7 dager.

Uavhentet pakke

Hvis du ikke henter ut din pakke, debiteres du 175kr som kompensasjon for frakt og omkostninger. Dette inkluderer ekspedering, pakking, emballasje, frakt, returfrakt, returbehandling samt sortering tilbake på lageret.

Sikkerhet, personopplysninger og informasjonskapsler

All informasjon som inneholder dine personopplysninger (navn, adresse, betalingskortnummer etc.) krypteres med SSL (Secure Socket Layer). SSL er nå standard for kryptering på nettet og brukes av banker og nettbutikker. For håndtering av dine personopplysninger, vennligst se våre retningslinjer for personvern, [**https://www.dinsko.no/om-oss/personvernpolicy**](https://www.dinsko.no/om-oss/personvernpolicy).

Lovvalg og tvister

Ved reklamasjoner og eventuelle tvister som vi ikke lykkes med å løse, anbefaler vi at du henvender deg til Forbrukerrådet for nærmere veiledning, [**www.forbrukerradet.no**](http://www.forbrukerradet.no). Dersom minnelig løsning ikke oppnås, vil Netsiden etterleve eventuelle beslutninger fra Forbrukertvistutvalget. Vilklårene tolkes i tråd med norsk lov.