

## GENERELLE SALGSBETINGELSER FOR LUNA NORGE AS

Gjeldende fra og med 1. Januar 2017

- BESTILLING**  
Bestilling/ordrelegging skjer via EDI, TOOLSTORE eller Kundesenter. Rutiner for levering spesifiseres i prosess ved oppstart/etablering av kundeforhold. Generelt gjelder følgende mht. forsendelse dagen etter:  
Ordre via e-post og mail mottas inntil kl. 15.00, ordre via telefon mottas inntil kl. 16.00, ordre via [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no) inntil kl. 16.00.  
Unntak gjelder varer som ikke er lagerført på Lunas eget lager.
- FRAKT**  
Leveringsbetingelse er Incoterms 2010 DDP til kundens leveringsadresse. Kunden vil bli belastet for frakt iht. egen tabell hvis ikke annet er avtalt. Se vedlegg. Lagervarer leveres fraktfritt til forhandlers faste adresse ved ordreverdi på minst kr. 15 000,-. Eventuelle restleveringer sammen med ny ordre influerer ikke på fraktberegningen. Der hvor det er mangelfull informasjon fra forhandlers side med hensyn til levering, og hvor vi blir påført ekstrakostnader, vil dette bli etterfakturert kr. 450,-.  
**TRANSPORTFORSIKRING**  
Luna Norge sørger for forsikring fram til forhandlers adresse når Luna Norges faste transportør benyttes.
- HASTEORDRE**  
Det kan legges hasteordre hver dag. Levering neste morgen/formiddag (lokale variasjoner). En slik ordre kan maksimalt inneholde 10 varelinjer. I tillegg kommer frakt.  
Postnummer 0000-3999 leveres med bil. Bestillingsfrist kl. 16.00 ved Luna Kundesenter, eller på [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no) via egen ordertype.  
Hasteordre levert med bil koster kr 260,- i håndteringsgebyr + frakt.  
Begrensninger for enkelte postnumre.  
Postnummer 4000-9999 leveres med fly. Bestilles ved Luna Kundesenter.  
Godset sendes med fly til nærmeste flyplass, inntil 10 kg kr 850,-  
Over 10 kg tillegg på kr 20,- pr. kg.  
Begrensninger i forhold til volum 120\*80\*80 cm, maks. 544 kg.  
Kjemikalier kan ikke bestilles på hasteordre med fly.
- RESTORDRE/ERSTATNINGSVARE**  
Restordre registreres normalt, om det ikke er enighet om annet. Ved senere levering av registrert artikkel gjelder alltid ordreleggingsdagens pris. Restordre leveres alltid med regulærordre.  
«Erstatningsvare» registreres normalt dersom kunden ikke har bedt om annet.
- BESTILLINGSVARE**  
Parentesvarer/Spesialbestilling/Skaffevarer.  
Det belastes frakt separat iht. en prosentsats av ordreverdi se egen tabell. Eventuelt avtales frakt pr. ordre/bestilling.
- ORDRE-/SENDINGSBEKREFTELSE**  
Ordre-/sendingsbekreftelse sendes på mail eller EDI etter avtale. Kontinuerlig oppdatering av ordrestatus finnes i [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no).
- LEVERINGSTID**  
Den oppgitte leveringstid er veiledende.
- PRISER**  
Våre priser er i norske kroner (NOK) eksklusive mva. Prisene er gjeldende inntil annet er oppgitt. For produkter som er knyttet til kampanjer gjelder kampanjepriser under kampanjeperioden. Priser kan endres som følge av faktorer utenfor vår kontroll (som f.eks. forandring i skatter og avgifter, valutaendringer etc.), eller ved åpenbare feil i oppgitte priser.
- PRODUKTINFORMASJON**  
Produktinformasjon, priser, lagerstatus, ordrestatus, leveringssituasjon og sikkerhetsdatablad finnes tilgjengelig i [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no)  
  
Informasjonen på toolstore, i kataloger, brosjyrer, markedsføringsmaterieell etc. er bare veiledende data. Dataene som er angitt kan være underlagt designendringer og det kan være brukt ulike målemetoder som gir variasjoner i spesifikasjoner etc. Hvis en bestemt oppgave er viktig for kundens design eller bruk av produktet må kunden selv sikre at informasjonen er pålitelig i forhold til kundens krav og bruk av produktet.  
  
Leverandøren forblir den eksklusive eier av alle immaterielle rettigheter knyttet til produkter.
- TRANSPORTSKADER**  
Gods og emballasje skal kontrolleres ved mottak. Transportskader må alltid meldes inn uten ubegrunnet opphold til Kundesenter.  
Anmerkning på fraktbrev/håndterminal ved godsmottak er en forutsetning for å nå fram med et erstatningskrav. Skjult skade må meldes inn uten opphold, og **senest innen 6 virkedager** etter varemottak.
- REKLAMASJON, MANKO OG FEILLEVERANSER**  
Reklamasjon, manko og feilleveranser må registreres på [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no) under fanen «Rapporter» **innen 6 virkedager**. Fraktkostnader ved retur av feilleveranse og reklamasjon dekkes kun dersom Luna Norges transportør benyttes.
- RETUR**  
Ved aktuelle returer må Luna Norges returløsning i [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no) benyttes. Returskjema skal festes godt synlig utenpå godset. Følges ikke dette vil varene returneres for kundens regning.  
  
Luna Norge AS forbeholder seg retten til fritt på kommersielt grunnlag å avgjøre hvorvidt retur av produkt skal godkjennes eller ikke. Dersom Luna Norge AS aksepterer retur av produkt, har Luna Norge rett til å debitere forhandleren for samtlige kostnader Luna Norge har hatt ved håndtering av returen.  
  
For at returen skal være godkjent bør alltid følgende forhold oppfylles:
  - Produktet må være uskadd, umerket og i samme stand som det ble solgt.
  - Emballasjen må være intakt og i original stand dvs. fri for prismerking, teip, bånd, etc.
  - Retur av kjemi, mat, temperatursensitive produkter eller andre produkter som er dato-stemplet, eller på annen måte har begrenset levetid, er ikke akseptert.
  - Utgåtte varer og bestillingsvarer/parentesvarer/etc. tas ikke i retur.

Handelsområde	Øst / Sør	Vest / Midt	Nord
Postnummer	0000-3999/4400-4999	4000-4399/5000-7999	8000-9999
Fraktkostnad av ordreverdi:	5,5 %	6 %	7 %
Minimumsfrakt:	Kr. 150,-	Kr. 150,-	Kr. 150,-

- Produktet må være på leverandørens lager ved returdatoen, dvs. ikke utgått av sortimentet.
- Det skal maksimalt ha gått seks måneder fra varen ble bestilt fra kunden til det blir returnert.

Varer med bruttov verdi under kr. 2 500,- pr. varelinje kan ikke returneres.

Ved retur trekkes 25 % av nettov verdi, dersom returen ikke skyldes feil fra Luna Norge AS sin side.

Skyldes returen feil fra Luna Norge AS, dekkes fraktkostnadene dersom Luna Norges transportør og bestillingsrutiner er benyttet.

**PostNord kundendr. 0881243** skal benyttes ved alle typer retur. Ved bruk av annen transportør vil påløpte returkostnader faktureres, med reell returfrakt, og håndteringskostnad.

**Retur-/reklamasjonsvarer skal sendes til:**

LUNA NORGE RETUR, POSTNORD  
FUGLEÅSEN 9, PORT 204  
1405 LANGHUS

**13. SERVICE OG REPARASJONER**

Produkter til service, reparasjon eller vedlikehold kan sendes til Luna Norges nærmeste autoriserte serviceverksted. Kontakt Luna Kundesenteret for nærmeste serviceverksted og gjeldene skjema for innsendelse av produkter til service eller reparasjon. Angi også kundens eller avsenderens kontaktperson og telefonnummer.

Dersom garanti kreves, må kundekvittering eller fakturakopi medfølge.

Ved service og garantireparasjoner på stasjonære maskiner, produksjonsmaskiner og annet tungt flyttbart utstyr, kontaktes Luna Norge AS for en avtale om gjennomføringen av arbeidet lokalt.

Kostnader for garantireparasjoner dekkes av Luna Norge. Andre servicearbeider og reparasjoner faktureres etter medgått materiell og tid.

Luna Norge står for fraktkostnadene ved garanti-reparasjoner, ellers betales kostnadene av kunden.

**14. FORCE MAJEURE**

Luna Norge fraskriver seg alt ansvar dersom avtalen ikke oppfylles på grunn av følgende omstendigheter: Arbeidskonflikt, konkurser, brann, krig, mobilisering, rekvirering, beslag, valutarestriksjoner, opprør, knapphet på transportmidler, generell vareknapphet eller andre omstendigheter som partene ikke kan råde over.

**15. SALGSPANT**

Luna Norge forbeholder seg salgspant i salgsgjenstanden for sine tilgodehavender inntil disse, inkludert eventuelle renter og omkostninger er fullt ut betalt.

Luna Norge har rett til å ta salgsgjenstanden tilbake dersom kjøper misligholder sin betalingsplikt, samt rett til erstatning for den skade leverandøren lider.

**16. BETINGELSER**

Overstående betingelser regnes som akseptert ved kjøp av Luna Norges produkter.

Generelt, der ikke annet er beskrevet over, gjelder leveringsbetingelser iht. NL 09

For generelle spørsmål ifm salgsbetingelser, kontakt oss via [kundesenter@luna.no](mailto:kundesenter@luna.no), eller på tlf: 64 85 75 00.