



For at din bestilling på BAUHAUS.no kan gjennomføres, må du som kunde godkjenne våre kjøpsvilkår. Sørg derfor for å lese vilkårene og betingelsene før du godtar dem.

Kjøpe

Ved bestilling via BAUHAUS.no vil du først motta en bekreftelse til din e-postadresse på at vi har mottatt bestillingen din. Kjøpsavtale inngås først når en bekreftelse på at bestillingen er på vei er sendt. Ved eventuelle unøyaktigheter i f.eks. angivelse av pris, leveringstid etc. forbeholder vi oss retten til å rette dette i etterkant. Ved disse anledningene vil vi kontakte deg og informere deg om dette. Du kan da enten endre eller kansellere bestillingen din. Ved kjøp av produkter der tjenester kan tilbys fra BAUHAUS Montasjeservice-katalog, samtykker du i at Montasjeservice kontakter deg for informasjon om en passende tjeneste.

Du må være 18 år eller eldre for å handle på BAUHAUS.no. Kjøp gjort av personer under 18 år kanselleres automatisk.

Priser

Alle oppgitte priser er inkl. mva og andre avgifter. Vi tar forbehold om mulige trykk- og skrivefeil. Ved prisjusteringer på en lagt inn bestilling blir du alltid informert om dette og kan deretter endre eller kansellere bestillingen din.

Bedrageri

Ved oppdagelse av svindelforsøk vil forholdet bli politianmeldt og pålegget kansellert.

Force majeure

BAUHAUS.no er fritatt for ansvar for manglende oppfyllelse av visse forpliktelser etter denne avtalen dersom svikten skyldes forhold som handlinger eller svikt fra myndigheter, ny eller endret lovgivning, konflikt på arbeidsmarkedet, blokade, brann, flom, sabotasje eller storulykke.

Force majeure omfatter myndighetsvedtak som påvirker marked og produkter negativt, for eksempel vedtak om varseltekster, salgsforbud etc. eller unormal nedgang i markedet. Dette gjelder også dersom forholdet hindrer, vanskeliggjør eller forsinker oppfyllelsen.

Kortbetaling

Kortbetaling skjer i samarbeid med Adyen. Adyen garanterer at kundens kortdetaljer kun kan leses av betalings- og banksystemet. BAUHAUS lagrer ingen informasjon knyttet til betalingsdetaljene. Vi overholder fjernavtaleloven og ved kortbetaling reserveres kjøpesummen på din konto, men debiteres først når varene sendes. Vi aksepterer VISA og Mastercard. Ingen tilleggsgebyrer ved betaling med kort.

BAUHAUS Premium-konto

Når du handler på BAUHAUS-kortet ditt får du bonus fra første krone og opptil 10 % bonus. Alle kjøp med ditt BAUHAUS-kort hos BAUHAUS i Norge er bonusbasert. Jo mer du handler – jo mer får du igjen. Bonusen beregnes per tolv månedersperiode og utbetales i form av en bonussjekk. Bonussjekken kan kun brukes til kjøp hos BAUHAUS og kan ikke løses inn mot kontanter.

Resurs Bank faktura

Når du betaler via Resurs Bank-faktura handler du trygt og enkelt. Du trenger aldri å oppgi kortopplysningene dine, og betaler alltid etter at du har mottatt varene. Har du en BAUHAUS Premium-konto, samler du også bonuser med dette betalingsmidlet.

Tilbakebetalinger

Tilbakebetaling gjøres ved å sette inn beløpet på samme betalingsmiddel som ble brukt for bestillingen. Dersom dette av en eller annen grunn ikke er mulig, vil beløpet bli refundert til en konto angitt av deg.



Leveringstid

Leveringstiden for varer på lager er normalt 3–6 arbeidsdager avhengig av hvor i landet du bor, avvik kan forekomme ved levering til spredtbygde strøk. På enkelte lagerførte produkter kan vi tilby hjemlevering på en tid du selv velger. Du velger da selve leveringsdatoen og hvilken av de spesifiserte tidsintervall vi må levere innenfor. Leveringen kan ta fra 2 virkedager dersom bestillingen er lagt inn en hverdag før kl. 11.00 inntil 14 virkedager. Hvis vi kan tilby denne typen levering til ditt postnummer, vises dette etter at du har lagt inn leveringsadresse under trinn 3 i betalingsprosessen.

Til noen postnummer kan i dette trinnet også tjenesten "tidsbestemt levering" kjøpes, hvor leveringen skjer innen +/- 15 minutter fra ditt valgte tidspunkt. Leveringstiden for våre bestillingsvarer er normalt 1-8 uker, disse bestillingene sendes direkte fra vår leverandør og ut til kunder.

Avbestille / endring av bestilling

Vi jobber med å behandle og levere bestillingen din fra vårt lager så raskt som mulig. Sjekk derfor nøye at informasjonen som er gitt er korrekt før du godkjenner og fullfører bestillingen.

Hvis du av en eller annen grunn angrer på bestillingen din og ønsker å kansellere den, må du kontakte BAUHAUS kundeservice så snart som mulig. Vi kan ikke garantere at en ordre kan kanselleres. Dersom bestillingen allerede har forlatt vårt lager, kan vi ta bestillingen tilbake, du som kunde er da ansvarlig for kostnadene ved returfrakten.

Når en bestilling er lagt inn, kan BAUHAUS ikke foreta endringer angående antall produkter eller endre leveringsadresse.

BAUHAUS rett til å avbryte en ordre

BAUHAUS har alltid rett til å kansellere en bestilling der levering ikke er mulig på grunn av ufremkommelig vei til valgt leveringsadresse.

Fremkommelighet for transportør

Ved hjemlevering skal kunden sørge for videre transport fra det sted transportøren har nærmest mulighet til å losse varen i tilfeller hvor transportøren ikke kan ferdes på veibanen som kreves for å nå porten eller tomtegrensen eller ikke har mulighet for å snu med nødvendige transportmidler. Er du usikker på tilgjengeligheten til leveringsadressen, er du velkommen til å kontakte vår kundeservice før du bestiller for mer informasjon.

Levering til varehus

Vi kan tilby levering til noen av våre varehus på deler av vårt lagerførte sortiment. Velger du å hente bestillingen din senere, sendes bestillingen din fra vårt nettlager. Deretter velger du dag og varehus hvor du ønsker å hente bestillingen. Når bestillingen din er klar for henting, vil du få tilsendt en SMS. Ta med bestillingsnummer eller SMS og gyldig ID til varehuset for henting. Hvis du ikke kan hente bestillingen selv, får du muligheten til å spesifisere en annen i trinn 2 i kassen eller i SMS-en du mottar når bestillingen er klar for henting.

Levering til hentested

Avhengig av størrelsen på pakken din, kan vi levere den til et hentested i nærheten av den angitte leveringsadressen. Du vil bli varslet via SMS. Ta med deg forsendelsesnummeret og gyldig legitimasjon til hentestedet når du henter bestillingen.

Pakken ligger hos hentestedet i 7 dager hos Bring/Posten. BAUHAUS forbeholder seg retten til å endre bestillinger som, når de er pakket, er for store til å kunne leveres til et hentested. Disse bestillingene vil deretter bli endret til hjemlevering og levert til din angitte leveringsadresse.

Hjemlevering

Hjemleveringen leveres så nært som mulig



transportøren kommer til din port eller tomtegrense, henting/innlevering er ikke inkludert. Når leveringen finner sted, er oppgitt mottaker på bestillingen ansvarlig for å motta og bekrefte bestillingen. Dersom den angitte mottakeren ikke kan være der når leveringen finner sted, kan en annen person motta bestillingen. Vedkommende må da identifisere seg med gyldig legitimasjon og fremvise oppgitt mottakers gyldige legitimasjon.

Transportøren vil ikke levere bestillingen uten en kvittering og ID-sjekk.

Merk at stedet hvor varene skal leveres må være hardt nok til at det er mulig for en jekketralle å kjøre på den. Leveranser skjer med eksterne transportører og skjer på hverdager mellom klokken 08:00 og 16:00. Transportøren varsler mottakeren via SMS eller telefon for å avtale leveringsdag og tid. Mottaker må være tilgjengelig for kvittering for levering. Det er kun i meldingen fra transportøren at mottaker vil bli informert om gjeldende tidsintervall for leveransen.

For enkelte postnummer kan vi tilby hjemlevering av varer på lager etter dine ønsker. BAUHAUS forbeholder seg retten til å endre bestillinger som etter bestilling oppdages å være for store eller tunge til å kunne leveres som vanlig hjemlevering. Disse bestillingene vil da bli endret til en batchforsendelse, noe som kan påvirke leveringstiden.

For å legge inn en bestilling med hjemlevering kreves et gyldig norsk telefonnummer. Varsling til utenlandske telefonnumre er ikke mulig.

Innbæring

Innbæring av ordre/levering gjennomføres ikke av BAUHAUS eller fraktselskaper.

Emballasje

Fjerning av emballasje/paller gjennomføres ikke av BAUHAUS eller fraktselskaper.

Hjemlevering Parti

Produkter/ordre som er for tunge eller for store for normal levering vil bli sendt som Parti og spesielle leveringsbetingelser gjelder. Forventet leveringstid hos Parti er normalt 5-9 virkedager. Levering av disse produktene/ordrene er kun mulig der lastebiler kan ankomme og har mulighet til å losse. Leveranser skjer med lastebil utstyrt med baklukeløft. Stedet hvor varene skal leveres skal være hardt nok til at det er mulig for sjåføren å losse bestillingen med palleløft. Som Parti og spesielle leveringsbetingelser gjelder. Forventet leveringstid hos Parti er normalt 5-9 virkedager.

Levering av bestilt sortiment (Direkte fra leverandør)

Leveringstiden for BAUHAUS bestillings Sortiment varierer avhengig av produkt og leverandør. Forventet leveringstid vises på hvert produkt. Dersom forventet leveringstid endres, vil BAUHAUS varsle kunden om dette via e-post. Dersom du ikke godkjenner ny leveringstid, har du som kunde rett til å heve kjøpet. Hvilken leveringsmåte (utleveringssted/hjemlevering) som vil være aktuelt varierer avhengig av produkt og leverandør.

Kvittering - mottak av bestillingen

Levering av bestillingen gjøres av transportøren til den spesifiserte mottakeren av bestillingen mot fremvisning av gyldig identifikasjon. Ved overlevering av bestillingen til en annen enn den angitte mottakeren av bestillingen, skal denne fremvise både egen legitimasjon og legitimasjonen til den angitte bestillingens mottaker. Dette gjelder ved levering til adressen angitt i bestillingen, ved henting på transportørens terminal og ved levering på hentested.



Ved levering er det viktig å kontrollere at riktig antall pakker leveres. Ved avvik, be sjåføren om å merke seg dette før mottaker kvitterer for bestillingen. Mottakeren kan sjekke antall pakker på bestillingen på adresseetiketten eller følgeseddelen. Ved avvik skal dette meldes til BAUHAUS senest 5 dager etter mottak av bestillingen.

BAUHAUS godkjenner ikke at transportøren leverer bestillingen uten kvittering og ID-sjekk. Dersom det i motsetning til forutsetningen skulle inngås annen avtale mellom transportøren og kunden, fraskriver BAUHAUS seg alt ansvar for eventuelle avvik og skader i bestillingen.

Levering til øyer, Jan Mayen & Svalbar

BAUHAUS kan ikke levere til øyer som ikke har broforbindelse. Disse bestillingene leveres til nærmeste båt plass med adresse på fastlandet, hvorfra kunden kan motta leveransen og deretter selv stå for videre transport til øya. BAUHAUS kan ikke levere til Jan Mayen eller Svalbar.

Leveringsforsinkelser

Ved leveringsforsinkelser vil du bli informert om det, hvis det er mulig. Skulle det oppstå en uventet leveringsforsinkelse, har kunden rett til å heve kjøpet vederlagsfritt. I tilfeller hvor kunden har betalt på forhånd og ønsker å heve kjøpet på grunn av forsinket levering, vil kunden få pengene tilbake senest 14 dager etter hevingen. **MERK FØLGENDE!** Dette gjelder ikke produkter som ikke er på lager og som er produsert etter kundens bestilling. Da må forsinkelsen være av vesentlig karakter.

BAUHAUS frafaller alle krav fra kunden om erstatning som følge av leveringsforsinkelser.

Feil på produktet og reklamasjoner

BAUHAUS er ansvarlig for at produktet er feilfritt når det leveres. Dersom det er en original mangel ved produktet, følger BAUHAUS forbrukerkjøpslovens regler om rettsmidler ved kjøp gjort av privatkunder.

Privatkunder har rett til å reklamere på et produkt inntil 5 år etter levering. Kunden bør imidlertid klage på produktet så snart som mulig etter å ha oppdaget en feil.

Hvis du ønsker å klage på et produkt, er den enkleste måten å sende en e-post med tydelige bilder av skaden og ordrenummeret ditt til reklamasjon@bauhaus.no. Ved godkjent klage vil BAUHAUS sende fraktbrev for retur av produktet. Ved synlige produktfeil/skader skal reklamasjon gjøres før produktet monteres.

Ikke bestill håndverkere før du har kontrollert at riktige produkter er levert og at det ikke har oppstått skader under levering.

Ved feil sendes produktet til reparasjon/service, alternativt erstatter vi produktet, og i noen tilfeller sendes en reparatør ut for kontroll og reparasjon. I slike tilfeller er BAUHAUS ansvarlig for kostnader som kan oppstå i forbindelse med retur og levering av et erstatningsprodukt. Bensindrevne maskiner/produkter skal alltid tappes for drivstoff før de sendes til reparasjon/service, dette må du som kunde gjøre. Dersom feilen ikke faller inn under BAUHAUS sitt ansvar, har du som kunde mulighet til å velge reparasjon for egen regning. Alle reklamasjoner kan også gjøres i våre varehus med kvittering.

BAUHAUS er ansvarlig for eventuelle skader som måtte oppstå under transport til din bolig. Dersom du ved mottak uventet oppdager at bestillingen har synlige skader som emballasjeskader/transportskader, må du melde dette til sjåføren umiddelbart på stedet ved å notere skaden på fraktbrevet/håndholdt datamaskin før levering kvitteres. Innen 5 dager har du mulighet til å melde fra om skjulte skader/transportskader, det vil si skade/transportskade som ikke var mulig å konstatere ved mottak av produktet.

For at BAUHAUS skal kunne godkjenne en transportskade, må meldingen gjøres så raskt som mulig, helst innen 5 dager etter mottak. Påmelding gjøres ved å sende en e-post med:

- ordrenummer
 - hva er skadet
 - bilde av det eller de skadede produktene og bilde av emballasjen
- til reklamasjon@bauhaus.no - merk e-posten med "Transportskade og ordrenummer". Det vil da opprettes en sak hos oss som vi behandler så raskt som mulig.



Ved mulig transportskade skal emballasjen oppbevares for eventuell retur eller erstatning av produktet.

Hvis det har oppstått skade, ikke bruk produktet. Det er også viktig at du tar vare på emballasjen slik at skaden kan inspiseres ved behandling av reklamasjonen.

Avhengig av omfanget av skaden, erstattes eller repareres produktet.

BAUHAUS fraskriver seg alle ytterligere krav fra kunden om erstatning som følge av transportskader eller ødelagte produkter.

Bestilling

BAUHAUS leverer og administrerer kun bestillinger innenfor Norge.

For å legge inn en bestilling kreves et gyldig norsk mobilnummer. Varsling til utenlandske telefonnumre er ikke mulig.

Delt ordre

Ved bestilling av både lagerførte produkter og produkter fra bestillings assortimentet vil bestillingen skje i flere leveranser. For spørsmål om delte bestillinger, vennligst kontakt vår kundeservice.

Ordre ikke mottatt/hentet

Dersom du ikke er tilgjengelig til avtalt leveringstid eller på annen måte velger å ikke motta bestillingen, vil du bli belastet for kostnadene som påløper. Dette gjelder også for pakker som leveres til hentestedet og som ikke er hentet.

Dette gjelder alle bestillinger hos BAUHAUS uavhengig av gratis frakt eller andre kampanjer.

VED BESTILLING AV VARMEPUMPE

Ved bestilling av varmepumpe kreves det at installasjonen utføres av sertifisert installatør. Installasjon av varmepumpe selges kun som en komplett installasjon. Installasjonen bestilles enkelt hos BAUHAUS Montasjeservice.

Vi vil derfor, etter bestilling, kontakte deg på telefon for å opprette et tilbud på montering av produktet hos BAUHAUS Montasjeservice og at du som kunde godkjenner tilbudet før dette produktet kan sendes fra vårt lager.

FORORDNING (EU) NR. 517/2014 TIL EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET, artikkel 11.5: "Ikke-hermetisk lukket utstyr fylt med fluorholdige klimagasser kan kun selges til sluttbrukere dersom det kan bevises at installasjonen skal utføres av et firma sertifisert i henhold til artikkel 10."

Angrerett Forbruker/Privatperson

For privatpersoner følger BAUHAUS.no distanse- og hjemmesalgsloven og forbrukerkjøpsloven. I henhold til distanse- og hjemmesalgsloven har kunden alltid rett til å kansellere kjøpet innen 14 dager etter mottakelse av leveransen og uten å måtte oppgi noen spesiell grunn. BAUHAUS.no har imidlertid 30 dagers åpen kjøpsperiode på lagerførte produkter, akkurat som i alle våre varehus.

Ved påberopelse av angrerett og åpent kjøp er du som kunde ansvarlig for kostnadene ved frakt, returfrakt og returrisiko. Ved skade eller annen forringelse av varen kan BAUHAUS foreta verdireduksjon tilsvarende skaden.

Returer

Ved påberopelse av angreretten gjelder følgende. Gi beskjed til vår kundeservice innen 14 dager etter mottak av bestillingen hvilke(t) produkt(er) som skal returneres, noe som er enklest å gjøre via e-post eller via din konto under fanen "Retur/reklamasjon". Som kunde har du rett til å undersøke produktet(e) før du bestemmer deg for en eventuell retur.

Undersøkelsen skal gjøres nøye og ikke mer omfattende enn nødvendig da produktet skal returneres i vesentlig uendret stand. Returner produktet i originalemballasjen og i tilsvarende ytteremballasje som produktet ble levert i, dette for å minimere risikoen for skade ved retur. Produktet skal returneres komplett dersom det ikke er inngått annen avtale mellom kunden og BAUHAUS.

Angreretten dekker ikke planter, tepper som klippes til ønsket størrelse og maling som er brekket til ønsket farge. Angreretten gjelder heller ikke toalettseter med brytet plast, på grunn av hygiene- og helsemessige årsaker.

Retur sendt mot oppkrav vil ikke bli innløst. Oppbevar alltid følgeseddelen til returen er fullført.



Ved påberopelse av åpent kjøp i 30 dager

gjelder følgende

Gi beskjed til vår kundeservice innen 30 dager etter mottak av bestillingen hvilke(t) produkt(er) som skal returneres, noe som er enklest å gjøre via e-post eller via kontoen din under fanen "Retur/reklamasjon".

Retur innen 30 dager er mulig dersom produktet er i ubrutt emballasje og ikke er et produkt fra BAUHAUS bestillingssortiment, plante eller farge som er brekket til ønsket farge. Retur innen 30 dager gjelder heller ikke toalettseter med brytet plast, på grunn av hygiene- og helsemessige årsaker. Returner produktet i originalemballasjen og i tilsvarende ytteremballasje som produktet ble levert i, dette for å minimere risikoen for skade ved retur.

Produktet skal returneres komplett dersom det ikke er inngått annen avtale mellom kunden og BAUHAUS.

Er du usikker på hvilke varer som ikke er omfattet av angreretten og åpent kjøp, vennligst kontakt vår kundeservice.

BAUHAUS kan belaste kunden for eventuelle tilleggskostnader som følge av ufullstendige returer, eller alternativt ikke akseptere returen. Kunden er alltid ansvarlig for skader som kan oppstå under returtransporten.

Returer i varehus

Ved kjøp hos BAUHAUS.no har kunden fått en kvittering og med denne kvitteringen kan det gjøres retur i alle våre varehus. Angrerett 14 dager og åpent kjøp 30 dager gjelder kun for privatpersoner.

Bedrift

I tilfeller hvor næringsdrivende handler på BAUHAUS.no, kommer kjøpsloven til anvendelse. For større kjøp med andre vilkår og betalingsmåter, kontakt BAUHAUS Bedrifts Service.

Tvist

Tvister skal avgjøres av norsk domstol i henhold til norsk lovgivning.