Generelle vilkår

1. Generelt

Vi som leverer nettsiden www.homeroom.no er en del av Ellos Norway AS, org. nr. 832005622, 501 10, Borås, Sverige. Med benevningene ”vi, våre, vårt og oss” nedenfor betegnes Homeroom.

Vår nettside tilbyr kun kjøp for privatpersoner, og disse Generelle vilkårene gjelder for deg som privatperson. Du kan ikke legge inn en bestilling for bedriftsmessige, kommersielle eller selvstendig næringsdrivende aktiviteter. Vi utsteder ikke kommersielle mva.-fakturaer for bedriftsbruk.

For å kunne registrere en kundekonto hos oss, søke om kreditt eller for å kunne kjøpe produkt(er) via vår nettside må du ha fylt 18 år. Om du er under 18 år må du ha foresattes godkjenning. Gjennom kjøp av produkt(er) fra vårt sortiment, tegning av forsikring via oss, søknad om kreditt, registrering av kundekonto hos oss, bruk av noen av våre tjenester på vår nettside og/eller bruk av noen av våre mobiltelefonapplikasjoner, godkjenner du våre til enhver tid gjeldende generelle vilkår, og bekrefter dermed at opplysningene du oppgir om deg selv, er riktige.

Hver kunde kan kun ha én aktiv kundekonto. Det er ikke tillatt å opprette flere kundekontoer for samme person med formål om å omgå våre vilkår, tilbud eller begrensninger. Vi forbeholder oss retten til å stenge eller slå sammen kundekontoer som er opprettet i strid med disse vilkårene. Bruk av flere kundekontoer i strid med denne bestemmelsen kan også anses som misbruk av våre tjenester og vil bli håndtert i samsvar med vår Fair Use-policy i

Vi forbeholder oss retten til å endre disse Generelle vilkårene dersom det foreligger grunner til dette. Endringene gjelder for bestillinger som legges inn etter at de nye vilkårene har trådt i kraft. Vilkårene som gjelder når du gjennomfører bestillingen din, gjelder for kjøpet ditt.

1.1 Firmainformasjon

Telefon kundeservice:
63 00 18 20

E-postadresse kundeservice:
customerservice@homeroom.no

Kontaktskjema/FAQ:
Kontaktskjema og de vanligste spørsmålene og svarene våre finner du i vår FAQ

Chat:

Du finner vår chat ved å klikke på "chat-ikonet" i høyre hjørne på vår nettside. Hvis ikonet ikke vises, er chatten for øyeblikket ikke tilgjengelig.

Åpningstider kundeservice:
Mandag til fredag: 08:00 - 17:00

Adresse kundeservice og for returer:
Homeroom, 501 86 Borås, Sverige

Besøksadresse kontor:
Ödegärdsgatan 6, 504 64 Borås, Sverige

Organisasjonsnummer:
832005622

2. Priser og avgifter

Våre priser og avgifter kan endres av omstendigheter som vi ikke hersker over, for eksempel vesentlig endrede råvarepriser, valutaendringer eller endret moms. Moms på 25% er inkludert i alle priser. Dersom momsen skulle endres, forbeholder vi oss retten til å justere våre priser med tilsvarende beløp. Det kommer ingen toll i tillegg på produktene du handler fra oss.

2.1 Fraktavgifter

Det meste av vårt sortiment sendes direkte fra ulike lagre og leverandører. Bestillingen din kan derfor bli delt opp i flere pakker og leveranser. Fraktavgiften beregnes ut fra bestillingsverdien, det vil si summen av prisen på varene i bestillingen din. Fraktavgift, leveringsmåte og estimert leveringstid vises i kassen når du har oppgitt leveringsadressen din. Normalpakke med en maksimal vekt på 20 kg kan leveres til utleveringssted, pakkeboks eller postkasse, med forbehold om visse størrelsesbegrensninger. Du kan også velge hjemlevering mot en forhøyet avgift. Levering av lengre pakke og større/tyngre pakke skjer kun med hjemlevering. Vær oppmerksom på at en vares emballasje kan gjøre at de maksimale målene for en billigere leveringsmåte overskrides, selv om målene i produktteksten er lavere enn grenseverdiene. Vi leverer ikke til Svalbard.

Normalpakke - til utleveringssted/pakkeboks/postkasse med PostNord:

Bestillingsverdi 0-399 NOK: **49 NOK**

Bestillingsverdi 400-799 NOK: **59 NOK**

Bestillingsverdi 800-1249 NOK: **69 NOK**

Bestillingsverdi 1250-1999 NOK: **79 NOK**

Bestillingsverdi 2000-2999 NOK: **89 NOK**

Bestillingsverdi 3000-3999 NOK: **99 NOK**

Bestillingsverdi 4000-4999 NOK: **109 NOK**

Bestillingsverdi 5000-5999 NOK: **119 NOK**

Bestillingsverdi 6000-6999 NOK: **149 NOK**

Bestillingsverdi 7000-7999 NOK: **199 NOK**

Bestillingsverdi over 7999 NOK: **249 NOK**

Normalpakke - Instabox:

Koster det samme som "til utleveringssted/pakkeboks/postkasse med PostNord"

Normalpakke - hjemlevering/utleveringssted med Helthjem:

Koster det samme som "til utleveringssted/pakkeboks/postkasse med PostNord"

Normalpakke - hjemlevering med Porterbuddy:

Koster det samme som "til utleveringssted/pakkeboks/postkasse med PostNord"

Normalpakke – hjemlevering med PostNord:

Koster 100 NOK mer enn prisene "til utleveringssted/pakkeboks/postkasse med PostNord"

Lengre pakke - hjemlevering med PostNord:

Koster 100 NOK mer enn prisene "til utleveringssted/pakkeboks/postkasse med PostNord"

Større/tyngre pakke – hjemlevering til tomtegrense/gateplan med PostNord:

Bestillingsverdi 0-1999 NOK: **499 NOK**

Bestillingsverdi 2000-4999 NOK: **599 NOK**

Bestillingsverdi 5000-7999 NOK: **699 NOK**

Bestillingsverdi over 7999 NOK: **799 NOK**

2.2 Returfrakt og andre avgifter

Returfrakt for normalpakke/lengre pakke: **55 NOK**

Returfrakt for større/tyngre pakke: **450 NOK**

Avgift for uavhentet pakke/ikke mottatt levering: **199 NOK**

3. Leveringsmåte

Det meste av vårt sortiment sendes direkte fra ulike lagre og leverandører. Bestillingen din kan derfor bli delt opp i flere pakker og leveranser. Fraktavgiften beregnes ut fra bestillingsverdien, det vil si summen av prisen på varene i bestillingen din. Fraktavgift, leveringsmåte og estimert leveringstid vises i kassen når du har oppgitt leveringsadressen din. Normalpakke med en maksimal vekt på 20 kg kan leveres til utleveringssted, pakkeboks eller postkasse, med forbehold om visse størrelsesbegrensninger. Du kan også velge hjemlevering mot en forhøyet avgift. Levering av lengre pakke og større/tyngre pakke skjer kun med hjemlevering. Vær oppmerksom på at en vares emballasje kan gjøre at de maksimale målene for en billigere leveringsmåte overskrides, selv om målene i produktteksten er lavere enn grenseverdiene. Vi leverer ikke til Svalbard.

Velg leveringsmåte og sørg for at kontaktinformasjonen og adressen din er korrekt før du fullfører kjøpet, da disse ikke kan korrigeres etter at bestillingen er lagt inn.

Vår målsetting er alltid å levere bestillingen din innen lovet tid, men noen ganger kan det oppstå problemer enten hos oss eller hos transportøren. Hvis det oppstår forsinkelser, vil vi kontakte deg. Hvis leveringen er forsinket uten at vi har varslet deg, vennligst kontakt kundeservice. Ved vesentlige leveringsforsinkelser kan kjøpet heves. Vi har følgende leveringsmåter:

Normalpakke - hjemlevering uten krav om signatur (PostNord)

Koster fra 49 NOK og leveres direkte hjem til din postkasse av PostNord. Får pakken ikke plass i postkassen leveres den ved ytterdøren istedenfor. Du er ansvarlig for pakken fra og med at sjåføren har forlatt leveransen. Dersom levering ikke kan gjennomføres, for eksempel på grunn av manglende tilgang eller vurdert risiko, kan pakken i stedet bli levert til et utleveringssted. Du mottar et leveringsvarsel fra PostNord når pakken er på vei og når den er levert. Tilbys for mange mindre pakker.

Normalpakke - pakkeboks (PostNord)

Levering koster fra 49 NOK og skjer med Postnord til pakkeboksen du har valgt. PostNord varsler deg via push i appen eller e-post. Hvis det ikke er mulig, får du sms i stedet. Pakkeboks tilbys for normalpakker som veier maksimalt 20 kg og som får plass i en pakkeboks.

Normalpakke - utleveringssted (PostNord)

Levering koster fra 49 NOK og skjer med PostNord til valgt utleveringssted. PostNord varsler deg via push i appen eller e-post. Hvis det ikke er mulig, får du sms i stedet. En normalpakke kan veie opptil 20 kg, være opptil 140 cm lang og ha en lengde + omkrets på maksimalt 300 cm.

Normalpakke - Instabox

Levering koster fra 49 NOK og skjer til valgt Instabox. Når pakken er levert til pakkeboksen, mottar du en kode fra Instabox via sms. Du kan bli bedt om å identifisere deg med BankID for å bekrefte at riktig person henter ut pakken. Instabox tilbys for normalpakker som veier maksimalt 20 kg og som får plass i en pakkeboks.

Normalpakke - Helthjem Standard

Levering koster fra 49 NOK og skjer med Helthjem til postkassen eller dørmatten din. Dersom postkassen er låst/ full må pakken hentes på ditt lokale utleveringssted. Leveringen finner sted om morgenen, mandag til lørdag og tilbys for små/lette pakker opptil 5 kg. Du kan spore pakken via Helthejms nettside, og du får en sms når pakken er levert.

Normalpakke - Helthjem Hentepakke

Levering koster fra 49 NOK og skjer med Helthjem til utleveringsstedet ditt. Du kan spore pakken via Helthejms nettside, og du får beskjed via sms. En normalpakke kan veie opptil 20 kg, være opptil 140 cm lang og ha en lengde + omkrets på maksimalt 300 cm.

Normalpakke - hjemlevering (Porterbuddy)

Levering koster fra 49 NOK og skjer med Porterbuddy hjem til døren din. Porterbuddy varsler deg via sms med med en lenke til en sporingsside der du kan følge leveringen. Pakken leveres selv om du ikke er hjemme og du er da ansvarlig for pakken fra og med at sjåføren har forlatt leveransen. Ønsker du å få overlevert pakken direkte fra sjåføren kan du velge dette ved å trykke "personlig levering" i sporingssiden. Levering skjer på kveldstid mellom kl. 17:00-22:00. Tilbys for normalpakker som veier maks 20 kg og har en maksimal størrelse på 50 cm x 50 cm x 50 cm.

Normalpakke - hjemlevering (PostNord)

Levering koster fra 149 NOK og skjer med PostNord direkte til postkassen eller døren din. PostNord varsler deg via push i appen eller e-post. Hvis det ikke er mulig, får du sms i stedet. Pakken leveres uten behov for personlig kontakt, selv om du ikke er hjemme. Du er ansvarlig for pakken fra det tidspunktet sjåføren har forlatt leveringsstedet. En normalpakke kan veie opptil 20 kg, være opptil 140 cm lang og ha en lengde + omkrets på maksimalt 300 cm.

Lengre pakke - hjemlevering (PostNord)

For lengre pakker over 140 cm tilbys kun hjemlevering med PostNord fra 149 NOK. I denne kategorien finner man for det meste tepper, rullegardiner og gardinstenger. PostNord varsler deg via push i appen eller e-post. Hvis det ikke er mulig, får du sms i stedet. Pakken kan leveres selv om du ikke er hjemme, valget gjøres i forbindelse med valg av leveringstid. Hvis pakken blir levert ved døren din uten signatur, er du ansvarlig for pakken fra og med at sjåføren har forlatt leveransen. En lengre pakke kan veie maksimalt 20 kg, men må ikke være for altfor lang eller ha en lengde + omkrets som overstiger 300 cm.

Større/tyngre pakke - hjemlevering (PostNord)

Levering koster fra 499 NOK og leveres hjem til deg av PostNord. Levering skjer til tomtegrensen dersom du bor i villa, eller til eiendommens inngang dersom du bor i leilighet og krever at du bor langs kjørbar vei. Innbæring tilbys ikke. PostNord varsler deg via push i appen eller e-post. Hvis det ikke er mulig, får du sms i stedet. Husk at du må være hjemme for å motta leveringen. Om du har bedt om at leveringen ska leveres ved ytterdøren uten underskrift har du selv ansvaret for pakken etter at sjåføren har levert leveransen.

4. Betalingsmåte

Vi bruker Elpy som betalingsløsning når du handler hos oss. Elpy er et varemerke som, i likhet med Homeroom, tilhører Ellos Group. Elpy er et samarbeid mellom Resurs Bank og Ellos Group med sikte på å muliggjøre enkle betalinger for alle konsernets selskaper i en og samme tjeneste. Du velger hvordan du vil betale for bestillingen din og håndterer enkelt betalingene dine på elpy.com. I forbindelse med din søknad om betaling gjennom faktura eller konto hos oss, foretas en kredittsjekk for å evaluere din betalingsevne. Deretter sendes en bekreftelse fra kredittopplysningsselskapet vi samarbeider med. Vi tilbyr disse betalingsmåtene:

Kort - Betal direkte i kassen

Når du velger betalingsmåten Kort betaler du med kortet ditt direkte i kassen. Vi bruker 3D Secure og krypterer alltid kortnummeret, noe som gjør kjøpet ditt trygt. Vi aksepterer Visa og Mastercard, og kortet må være utstedt i Europa. Debitering skjer direkte på kjøpstidspunktet. Kortbetalingen håndteres av Ellos AB.

Faktura - Betal innen 30 dager

Ved valg av 30-dagersfaktura sendes fakturaen til deg så snart varene dine har forlatt vårt lager. Du har 30 dager på deg til å betale fakturaen og et administrasjonsgebyr på 29 NOK blir belastet. Hvis du har rapportert en retur, vil fakturaen bli satt på pause uten kostnad, og du kan også velge å utsette forfallsdatoen mot et ekstra gebyr. Dersom betaling ikke skjer innen fristen, vil et purregebyr bli pålagt. Hvis du velger å delbetale fakturabeløpet, eller hvis betalingen uteblir helt, overføres det resterende beløpet automatisk til Elpy konto. Se nedenfor for mer informasjon. Fakturaen sendes digitalt via e-post og sms. For mer informasjon om betalingsmåten 30-dagersfaktura, vennligst se Vilkår for faktura.

Faktura - Betal i slutten av valgt måned

Ved valg av "Betal i slutten av valgt måned" betaler du i slutten av måneden som er angitt i kassen. Et administrasjonsgebyr på 59 NOK tilkommer. Hvis du har registrert en retur, settes fakturaen på pause uten kostnad, og du kan også velge å utsette forfallsdatoen mot en ekstra kostnad. Hvis betalingen ikke skjer i tide, påløper et purregebyr. Hvis du velger å dele opp fakturabeløpet, eller hvis betalingen uteblir helt, overføres det resterende beløpet automatisk til betalingsmetoden Elpy konto – se nedenfor for mer informasjon. Fakturaen sendes digitalt via e-post og sms. For mer informasjon om betalingsmåten Faktura, vennligst se Vilkår for faktura.

Månedsfaktura - Samle kjøpene dine på en faktura

Med betalingsmåten Månedsfaktura betaler du i slutten av måneden for et administrasjonsgebyr på 29 NOK. Du mottar kun én faktura per måned, uavhengig av om du har gjort ett eller flere kjøp

i løpet av fakturaperioden, som går omtrent fra midten av en måned til midten av neste måned. Hvis kjøpet ditt blir gjort rett i begynnelsen av en ny fakturaperiode, kan det derfor ta til neste måned før du mottar fakturaen. Dersom betaling ikke skjer innen betalingsfristen, påløper purregebyr. Velger du å delbetale månedsfakturabeløpet, eller dersom betaling uteblir, overføres resterende beløp automatisk til Elpy konto. Vennligst se under for ytterligere informasjon. Fakturaen sendes digitalt via e-post og sms. For mer informasjon om betalingsmåten Månedsfaktura, vennligst se Vilkår for månedsfaktura.

Elpy konto - Del opp betalingen

Ved å velge betalingsmåten Elpy konto kan du dele opp betalingen i inntil 36 måneder. Du kan velge å betale et valgfritt beløp, og du betaler kjøpet i det tempoet som passer deg. Du kan samle alle dine Elpy-kjøp på samme konto. Et administrasjonsgebyr på 29 NOK per måned debiteres. Effektiv årsrente er for tiden 29,91%, og nominell årsrente er 20,28%. Fakturaen sendes digitalt via e-post og sms. For mer informasjon om betalingsmåten Elpy konto, se Vilkår for konto.

Del opp rentefritt – Rentefri delbetalingskonto

Velger du å dele opp betalingen rentefritt, kan du betale et mindre beløp hver måned i 3, 6, 12 eller 18 måneder, uten rente. Betal litt av gangen, og nyt tryggheten ved å vite at du har en fast månedskostnad i en gitt tid. Det tilkommer et månedlig administrasjonsgebyr på 39 NOK per måned samt et etableringsgebyr på 99 NOK, 199 NOK, 299 NOK eller 399 NOK (avhengig av antall måneder du har valgt) som legges til på din første faktura. Hvis fakturaen ikke betales innen den tid som er oppgitt på fakturaen, går fakturabeløpet automatisk over til betalingsmåten Elpy konto, se ovenfor for ytterligere informasjon. Fakturaen sendes digitalt via e-post og sms. Rentefri delbetalingskonto tilbys for bestillinger over 1500 NOK. For mer informasjon om betalingsmåten Del opp rentefritt, se Vilkår for Del opp rentefritt.

5. Avtale og avbryt bestilling

5.1 Avtale

Når du har fullført bestillingen, sender vi deg en ordrebekreftelse på at vi har mottatt bestillingen din. I de fleste tilfeller vil den sendes innen noen minutter, men noen ganger kan det ta litt lengre tid. Dersom du har bestilt på en helligdag, kan det ta til første arbeidsdag før e-posten sendes. Ordrebekreftelsen utgjør en bekreftelse på at det er inngått en avtale mellom deg og oss. Hvis vi av noen grunn ikke kan godkjenne bestillingen din, vil vi informere deg så snart som mulig.

5.2 Avbryt bestilling

I enkelte tilfeller er det mulig å avbryte en bestilling, men det avhenger av hvor langt behandlingen av den har kommet i systemene våre. I de fleste tilfeller går behandlingen veldig raskt. Hvis du vil avbryte bestillingen din, ring oss direkte på 63 00 18 20 så kan vi sjekke om det er mulig. Ellers har du mulighet til å benytte din angrerett og returrett i henhold til punkt 6 nedenfor.

5.3 Retningslinjer for rimelig bruk

For å sikre et trygt arbeidsmiljø for våre ansatte, motvirke misbruk av våre produkter og tjenester, samt forebygge svindel, benytter vi oss av retningslinjer for rimelig bruk. Ved å bestille produkter fra oss forventes det at du som kunde:

- Ikke begår eller forsøker å begå svindel, villede oss eller handler i strid med gjeldende lover og vilkår.
- Ikke utøver utilbørlig påvirkning, trakassering, trusler eller annen upassende kommunikasjon rettet mot våre ansatte.
- Ikke systematisk benytte kjøpsvilkårene våre på en måte som fremstår som utilbørlig, urimelig eller åpenbart uforenelig med deres formål, uten at dette påvirker din lovbestemte angrerett eller returvilkårene våre.

Disse kriteriene utgjør grunnlaget for våre retningslinjer for rimelig bruk.

Atferd som kan anses å bryte mot våre retningslinjer for rimelig bruk

Eksempel på atferd som kan anses å bryte med våre retningslinjer for rimelig bruk er:

- Bedrageriforsøk eller andre former for villedning, slik som å oppgi misvisende, usanne eller ufullstendige opplysninger eller misbruk av rabattkoder.
- Trusler, trakassering eller press mot ansatte.
- Utilbørlig eller uholdbar bruk av retur- eller erstatningsrutiner, slik som gjentatte bestillinger der samtlige eller størstedelen av produktene returneres.

Retten til å avslå enkeltstående og fremtidige bestillinger

En bindende avtale anses først å være inngått mellom deg og oss når du har mottatt ordrebekreftelsen vår. Vi forbeholder oss retten til å avslå en bestilling ved å stenge av eller begrense muligheten til fremtidige kjøp på våre nettsteder, hvis det finnes en grunn til å mistenke at du bryter mot våre retningslinjer for rimelig bruk.

Vurderingsgrunnlag

Vi prøver alltid å foreta en rettferdig og grundig vurdering når vi mistenker at våre retningslinjer for rimelig bruk ikke følges vår. Våre vurderinger skjer ikke tilfeldig, men bygger på tydelige eller gjentakende atferdsmønstre.

Vurderingen av om du anses å bryte mot våre retningslinjer for rimelig bruk baseres på et antall ikke-diskriminerende kriterier. Disse kriteriene bygger på en analyse av atferd, inklusive personopplysninger, relatert til dine kjøp og andre interaksjoner med oss, slik som retur- og kjøpshistorikk, bestillingsmønstre, tidsperioder, frekvens, type avvik og aggregerte data.

Identifisering og analyse av atferdsmønstre kan skje gjennom våre ansatte eller automatiserte systemer som indikerer avvik, for eksempel kjøpsfrekvens, bestilling- og returhistorikk eller forsøk på å omgå våre vilkår eller på annen måte villede. Endelig vurdering utføres alltid av våre ansatte og meddeles deg på en egnet måte.

Et avslag gjelder uansett hvilken profil, identitet eller kontaktopplysninger som senere benyttes. Beslutningen gjelder deg som person og er ikke bundet til hvilken e-postadresse eller telefonnummer som du har brukt.

Behandling av personopplysninger

Som ledd i anvendelsen av våre retningslinjer for rimelig bruk behandles personopplysningene dine.

Behandling av personopplysninger skjer med formål om å opprettholde våre retningslinjer for rimelig bruk og kontinuerlig motvirke misbruk. Vårt rettslige grunnlag for behandlingen er vår berettigede interesse å forhindre utilbørlig atferd.

Som utgangspunkt behandles opplysninger fra de siste tolv månedene ved vurderingen i forhold til våre retningslinjer for rimelig bruk. Ved behov kan en annen tidsperiode bli aktuell.

Se nærmere i vår personvernerklæring om hvordan vi behandler personopplysninger og dine rettigheter i forbindelse med behandlingen.

Påvirkning på dine rettigheter som forbruker

Hvis du mener at en beslutning er feil, er du velkommen til å kontakte oss. Da vil vi gjennomgå saken, men vi garanterer ikke at beslutningen endres prøves på nytt.

Våre retningslinjer for rimelig bruk påvirker aldri din lovbestemte angrerett eller de returrettighetene som gjelder for et allerede inngått kjøp.

6. Retur og bytte

6.1 Angrerett/returrett

Ifølge loven har du som forbruker angrerett innen 14 dager regnet fra den dagen du mottar varen din, eller får den siste varen i en bestilling der varene leveres på separate tidspunkter. For din

bekvemmelighet tilbyr vi også en returrett på hele 30 dager fra den dagen du mottar varen din. Angreretten og returretten innebærer at du har rett til å angre kjøpet og få pengene tilbake uavhengig av årsak. Din angrerett/returrett gjelder alt på vår nettside unntatt spesialtilpassede produkter, dvs. varer som er produsert etter dine spesifikasjoner eller som på annen måte har fått et personlig preg. Uansett om du ønsker å benytte deg av den lovpålagte angreretten eller vår 30-dagers returrett, vil returen behandles på samme måte.

Du har rett til å åpne produktets emballasje og prøve/undersøke varen, men husk å håndtere det forsiktig og kun i den grad det er nødvendig for å fastslå dets egenskaper og funksjon. Hvis vårt returpersonell ved returbehandling vurderer at din håndtering av varen har ført til en verdiforringelse, kan det gjøres en avkorting for verdiforringelsen. Beløpet trekkes i så fall fra din tilbakebetaling.

For å bruke din angrerett/returrett trenger du ikke kontakte kundeservice, bare følg returinstruksjonene og send tilbake varen innen 30 dager. Dersom du likevel ønsker å gi oss beskjed om at du vil benytte deg av din angrerett/returrett, kan du kontakte oss via "Kundeservice" på vår nettside eller via kontaktopplysningene spesifisert i punkt 1.1 i disse generelle vilkårene. Du kan også bruke vår angrerettfunksjon som er tilgjengelig nederst på vår nettside, merket med Angre kjøpet ditt. Det finnes også et standardskjema for bruk av angreretten som du kan bruke på Forbrukerrådets nettside www.forbrukerradet.no eller fyll ut angreskjemaet nedenfor og send det til oss. Bruken av et skjema er helt frivillig, det er altså ikke nødvendig å bruke det for å benytte deg av din angrerett/returrett. Hvis du kontakter oss via e-post, vil du motta en bekreftelse på at e-posten din er mottatt innen kort tid.

Noter at det ikke regnes som utnyttelse av din angrerett/returrett hvis du bare unnlater å hente eller motta leveransen, uten å gi oss tydelig beskjed om at du benytter deg av angreretten. Da vil du bli belastet en avgift for uavhentede pakker, se avsnitt 6.3. For å unngå denne avgiften, anbefaler vi at du alltid henter ut varen din og deretter returnerer den hvis du har angret ditt kjøp.

Vær oppmerksom på at du må returnere produktet til oss uten unødig opphold og senest 30 dager etter den dagen du mottok varen. For å sikre en rask og korrekt returhåndtering ber vi deg om å ikke sende varer fra flere ulike pakker eller bestillinger i samme returpakke. Dersom du likevel velger dette, vær oppmerksom på at det belastes en returfrakt for hver enkelt pakke som returneres fra hver bestilling i den samlede returpakken. Du kan lese mer om dette og hvordan du returnerer varen til oss i avsnitt 6.4.

Hvis du returnerer hele bestillingen din, vil vi refundere hele vareverdien og fraktavgiften. Hvis du velger å returnere bare en del av bestillingen din, refunderer vi ikke fraktavgiften fordi avgiftene er uavhengige av hvor mange varer du bestilte.

Du betaler returfrakten. Ved retur av en normalpakke eller lengre pakke er returfrakten 55 NOK per returnert pakke, i henhold til den oppdelingen som ble vist i kassen/ordrebekreftelsen. Ved retur av en større/tyngre pakke er returfrakten 450 NOK per returnert pakke, i henhold til den oppdelingen som ble vist i kassen/ordrebekreftelsen. Les mer om oppdelingen som ble vist i kassen/ordrebekreftelsen i avsnitt 6.4 og tilbakebetaling i avsnitt 6.5.

Angreskjema

Fyll ut og returner dette skjemaet dersom du ønskjer å gå fra avtalen. Utfylt skjema sender du til:
Homeroom
501 86 Borås
Sverige
e-postadresse: customerservice@homeroom.no

Jeg/vi gir med dette melding om at jeg/vi ønskjer å gå ifrå avtalen om kjøp av følgende varer:

Varen ble mottatt den (dato):

Forbrukerens/forbrukernes navn:

Forbrukerens/forbrukernes adresse:

Dato:

Forbrukerens/forbrukernes underskrift (dersom papirskjema benyttes)

6.2 Bytterett

Hvis du har betalt med månedsfaktura eller konto, tilbyr vi der det er mulig et enkelt bytte til en annen størrelse når du registrerer returen din online via vår returside. Følg returinstruksjonene, der ser du om returregistrering skjer online. Velg returårsak for den aktuelle varen på retursiden. Hvis annen størrelse er tilgjengelig på lager, får du spørsmålet om du ønsker å bytte størrelse, og alternativene vises. Erstatningsvaren sendes automatisk til deg uten fraktavgift, og det opprettes en ny faktura for erstatningsvaren. Tilbakebetalingen for varen du returnerer trekkes fra din eksisterende faktura så snart returen din er behandlet. Returfrakt belastes for varen du sender tilbake. Hvis du har betalt med en av våre øvrige betalingsmåter, eller ønsker å bytte til noe annet enn størrelse (f.eks. til en annen farge), må du legge inn en ny bestilling via vår nettside. Les mer om hvordan du returnerer i avsnitt 6.4.

6.3 Uavhentede pakker

Hvis du ikke henter pakken din eller nekter leveransen av din bestilling leveransen innen angitt tid, sendes den automatisk tilbake til oss. Når pakken din er håndtert ved retur, vil du få tilbakebetalt det du har betalt for varene i pakken/leveransen. Du vil deretter bli belastet en uavhentingsavgift på 199 NOK, som tilsvarer økte administrasjonskostnader og avgifter fra transportørene våre. Hvis du har betalt med konto eller faktura, vil avgiften bli belastet på din faktura. Hvis du har betalt med kort, trekkes avgiften fra beløpet du får refundert til kortet ditt.

6.4 Slik returnerer du

Du registrerer enkelt returen din på nett via vår returside. Du kommer til siden ved å klikke på returlenken i e-posten du mottok etter at varen ble levert, eller ved å logge inn på "Mine sider"/"Mine bestillinger" og der velge "Opprett retur". Hvis pakken din inneholder en følgeseddel med en QR-kode/returkode, kan du også komme til retursiden ved å skanne QR-koden. Følg deretter instruksjonene som vises for å sende varen tilbake til oss. Disse varierer avhengig av type vare og transportør. Registrerer du returen din via vår returside, trenger du ikke å legge ved noen returseddel i returpakken, siden returårsaken allerede er registrert. Hvis returregistrering ikke kan gjøres på nett og du mangler en returseddel, ber vi deg kontakte kundeservice.

I kassen og i ordrebekreftelsen ser du om bestillingen din er delt opp i flere pakker. Dersom den ikke er delt opp, står det kun "Pakke 1 av 1". Dersom den for eksempel er delt i to pakker, står det "Pakke 1 av 2" og "Pakke 2 av 2" osv. Antall pakker avhenger av varenes størrelse og fra hvilket lager de er sendt; enkelte varer sendes direkte fra leverandør. Ved retur belastes én returfrakt per returnert pakke i henhold til samme oppdeling som vist i kassen/ordrebekreftelsen. Dette gjelder også dersom du velger å samle innhold fra flere pakker eller bestillinger i én og samme returpakke. For eksempel belastes to returfrakter dersom du returnerer varer fra "Pakke 1 av 2" og "Pakke 2 av 2" i samme bestilling, uavhengig av om de sendes tilbake i samme returpakke eller ikke. Sender du varer fra flere bestillinger i samme returpakke, håndteres dette på samme måte – returfrakt belastes for hver enkelt pakke som returneres fra hver bestilling i den samlede returpakken.

Større/tyngre varer deles noen ganger opp i flere kolli, for eksempel bordben i ett kolli og bordplate i et annet. Denne oppdelingen påvirker ikke antall returfrakter som belastes, ettersom disse kolliene tilhører samme pakke i henhold til oppdelingen som ble vist i kassen/ordrebekreftelsen.

For å sikre en rask og korrekt returhåndtering ber vi deg om å ikke sende varer fra flere ulike pakker eller bestillinger i samme returpakke. Hver levert pakke i en bestilling har et unikt returkollinummer som kobler returpakken til innholdet. Dersom noe skulle gå galt under returtransporten, risikerer du å kun få tilbakebetaling for varene som er knyttet til returkollinummeret på den returpakken som registreres hos transportøren når du leverer inn returen.

Returner den ubrukte varen med alle merkelapper intakte i originalemballasjen. Dersom emballasjen ikke kan brukes, kan varen pakkes i tilsvarende emballasje. Varen skal pakkes forsvarlig slik at den er beskyttet under transport. Den gamle fraktetiketten bør dekkes til eller

emballasjen forsegles slik at etiketten ikke er synlig, for å unngå feilhåndtering hos transportøren.

En retur trenger en returetikett som festes på utsiden av pakken. Denne inneholder vår returadresse samt et unikt returkollinummer som gjør at transportøren kan identifisere og spore pakken. Returetiketten opprettes av utleveringsstedet eller transportøren når du sender returen tilbake. Informasjon om hvordan returetiketten opprettes, får du når du registrerer returen via vår returside. Hvis du ikke har tilgang til retursiden, ber vi deg kontakte kundeservice. Du finner vårt kontaktskjema under Kundeservice på nettsiden vår.

Lagre returkvitteringen din til du har fått beskjed om at returen din er behandlet, da dette er bevis på innlevert retur. Normalt tar en retur- eller reklamasjonsbehandling ca. 2 uker fra datoen du sendte varen tilbake, men kan ta noe lengre tid i forbindelse med ferier og høysesong.

Ved retur av en normalpakke eller lengre pakke er returfrakten 55 NOK per returnert pakke, i henhold til den oppdelingen som ble vist i kassen/ordrebekreftelsen. Ved retur av en større/tyngre pakke er returfrakten 450 NOK per returnert pakke, i henhold til den oppdelingen som ble vist i kassen/ordrebekreftelsen. Hvis returen din er en reklamasjon, eller hvis du mottok feil vare, belastes ingen returfrakt.

6.5 Tilbakebetaling

Når du utøver din angrerett/returrett vil tilbakebetaling skje uten unødvendig forsinkelse og senest innen 14 dager fra vi mottar eventuell melding om at du ønsker å benytte deg av din angrerett/returrett. Vi vil imidlertid ikke gjøre tilbakebetalingen før vi har mottatt varen som er returnert, eller du har fremlagt bevis for at varen er returnert, avhengig av hva som skjer først.

Hvis en tilbakebetaling skal skje på grunn av en reklamasjon, vil tilbakebetalingen skje uten unødvendig forsinkelse. Imidlertid kan det noen ganger ta litt lenger tid, da det for hovedsakelig elektroniske produkter kan være nødvendig med feilsøking/reparasjon før tilbakebetaling blir aktuelt.

Tilbakebetaling skjer via samme betalingsmåte som ble brukt da bestillingen ble gjort. Ved kortkjøp blir tilbakebetalingen gjort til samme betalingskort som pengene ble trukket fra, vær oppmerksom på at det tar noen ekstra dager før du ser dette på kontoen din på grunn av bankens behandlingstid. Ved faktura- eller kontokjøp kan det ta opptil 72 timer før fakturaen oppdateres på elpy.com etter at du har mottatt returbekreftelsen på e-post. Hvis du har en kreditt etter et fakturakjøp, vil du motta en e-post fra Elpy med instruksjoner for enkel utbetaling via elpy.com. Hvis du har en kreditt etter kjøp med konto eller månedsfaktura, kan du velge å la kreditten ligge, og den vil bli trukket fra neste gang du handler hos oss med konto eller månedsfaktura. Vær oppmerksom på at beløpet ikke trekkes i kassen når du gjør bestillingen din, men trekkes fra din neste faktura. Tilbakebetaling vil skje via Trustly. Hvis du trenger ytterligere hjelp, kan du ringe Elpy/Resurs Bank kundeservice på 21 03 30 99.

Har du betalt med gavekort, utstedes det vanligvis automatisk et nytt verdibevis tilsvarende tilbakebetalingsbeløpet. Dersom betalingen er gjennomført delvis med gavekort og delvis med en annen betalingsmåte, utstedes det i de fleste tilfeller et nytt verdibevis opp til det beløpet som ble betalt med gavekort. Eventuelt resterende beløp tilbakebetales til den andre betalingsmåten som ble brukt ved kjøpet. Verdibeviset sendes til deg på e-post.

7. Reklamasjon

Hvis varen din er defekt eller det er feil eller forsinkelse i leveringen, kan du klage på varen/kjøpet. Ifølge Forbrukerkjøpsloven er vi ansvarlige for feil i varen i 2 år, regnet fra datoen du mottok varen, forutsatt at feilen er opprinnelig og ikke skyldes f.eks. feilaktig bruk av varen. Dersom varen er ment å vare vesentlig lengre enn 2 år utvides reklamasjonsfristen til 5 år. Husk imidlertid at du må klage innen rimelig tid etter at du oppdaget eller burde ha oppdaget en feil. Klager fremsatt innen 2 måneder anses alltid for å være fremsatt i tide. Vi anbefaler derfor at du sjekker varen din innen rimelig tid etter at du har mottatt den. Vær forsiktig så du ikke forverrer en feil ved å fortsette å bruke varen etter at du har oppdaget feilen. Ved godkjent reklamasjon gjelder dine rettigheter i henhold til Forbrukerkjøpsloven.

Hvis det gjelder en transportskade, vennligst les mer i avsnitt 7.1.

For at reklamasjonsprosessen skal gå så smidig som mulig, ber vi deg vennligst å kontakte oss via reklamasjonsskjemaet som du finner under Kundeservice på vår nettside. Du finner også våre kontaktopplysninger under avsnitt 1.1. Beskriv feilen og legg ved bilder av skaden/eventuelt skadet emballasje, gjerne tatt fra ulike vinkler. Kundeservice vil deretter komme tilbake med forslag til løsning avhengig av hva slags feil det er. Hvis du godtar et eventuelt prisavslag/kompensasjon som løsning, frasier du deg fremtidig reklamasjons- og returrett for den spesifikt kompenserte feilen. Hvis du ønsker å sende tilbake varen direkte for vurdering uten å kontakte oss, følger du returinstruksjonene og angir at varen er skadet. Les mer om hvor du finner returinstruksjoner og hvordan du returnerer varen til oss i avsnitt 6.4.

Lagre returkvitteringen din til du har fått beskjed om at returen din er behandlet, da dette er bevis på innlevert retur. Normalt tar en reklamasjonsbehandling ca. 2 uker fra datoen du sendte varen tilbake, men kan ta noe lengre tid i forbindelse med ferier og høysesong. Dersom du ønsker å ordne returen til oss selv uten å bruke normal returprosess, vennligst send varen til vår returadresse som du finner under punkt 1.1.

Når vi har mottatt den klagede varen avgjør vår returavdeling om reklamasjonen godkjennes. For de fleste typer varer kanselleres kjøpet ved godkjent reklamasjon og tilbakebetaling skjer. For enkelte typer varer, som for eksempel elektroniske produkter, blir det vanligvis utført reparasjon eller bytte til ny vare før tilbakebetaling, dersom det er mulig. Dersom kjøpet ditt heves, kan vi i enkelte tilfeller ha rett til å foreta bruksfradrag, som betyr at du kan bli forpliktet til å betale oss kompensasjon for bruken du har hatt av varen. I dette tilfellet trekkes dette fra tilbakebetalingsbeløpet. Tilbakebetaling blir gjort uten unødvendig forsinkelse og via samme betalingsmåte som ble brukt ved kjøpet. Les mer om tilbakebetalinger i avsnitt 6.5.

I tilfelle av en godkjent reklamasjon er vi ansvarlige for frakt, eventuelle tilleggsavgifter og returfrakt for varen du har reklamert. Består bestillingen din av flere varer enn den du reklamerer, refunderer vi ikke frakt eller tilleggsavgifter fordi disse avgiftene er uavhengige av hvor mange varer du bestilte. Men vi står selvfølgelig for returfrakten. Om vi ikke godtar reklamasjon, sendes varen tilbake til deg.

7.1 Transportskader

Oppdager du at emballasjet har skader ved levering er viktig at det blir utført en transportskade rapport. Dette gjør du enkelt i samband med sjåfør ved leveringstilfellet. Du har også mulighet å melder ifra til PostNord innen 4 timer etter utført levering, her hjelper deres kundeservice med å opprette en skaderapport. Du har også valget å motta varen for å se hvor stort skadeomfanget er, eller så kan du velge at sjåfør tar med seg varen i retur til oss. Transportskade rapporten er viktig for oss når det kommer til reklamasjonsrett hos transportør, og vi er takknemlige for din hjelp. Etter du har gjort transportskaderapport, send oss en e-post via vårt reklamasjonsskjema som du finner under Kundeservice på vår nettside. Vi vil hjelpe deg videre i forhold til reklamasjonsrett, og retur.

8. Øvrig

8.1 Kvittering

Den digitale kvitteringen for bestillingen din finner du under "Mine sider". Logg inn, velg "Mine bestillinger" og klikk på "Følgeseddel" for å laste ned kvitteringen. På kvitteringen vises momsbeløp per vare samt totalt momsbeløp for hele bestillingen din. I mange pakker følger det også med en følgeseddel, men ikke i alle. Denne følgeseddelen er også en kvittering, hvor det totale momsbeløpet for bestillingen din fremgår. Via vår nettside tilbys kjøp kun for privatpersoner, og vi utsteder derfor ikke kommersielle mva.-fakturaer for bedriftsbruk.

8.2 Gavekort

Vi selger selvfølgelig gavekort. Skriv ”gavekort” i søkefeltet på nettstedet vårt så får du opp hvilke som vi tilbyr. Oppgi mottakerens e-postadresse, navn og en hilsen. Du betaler som vanlig i kassen og gavekortet sendes via e-post til den oppgitte e-postadressen. Gavekort kan kun bestilles mot kortbetaling. Gavekortet har en unik kode som oppgis i kassen når man vil bruke det. Handler du ikke for hele beløpet med en gang er det bare å bruke samme kode ved neste kjøp. Gyldighetsperioden for gavekort er 36 måneder.

8.3 Elektronikkgaranti

Alle elektroniske apparater som vi selger har minst ett års garanti. Du finner informasjon om varens spesifikke garantiperiode under varens produkttekst her på vår nettside. Vær oppmerksom på at elektronikkgarantien ikke gjelder lamper, belysning eller lyskilder, selv om produktet drives med strøm. Din faktura eller følgeseddel gjelder som garantibevis og en eventuell reparasjon tar vanligvis mellom 2-5 uker. Tenk på at garantien ikke gjelder om produktet har blitt håndtert på feil måte. Oppleves produktet som feilaktig er det viktig at du har lest igjennom bruksanvisningen nøye før produktet sendes tilbake til oss, for å bli sikker på at den har blitt installert/håndert korrekt. På denne måten undgår du eventuelle kostnader som kan påløpe deg om autorisert verkstedet bestemmer at saken er en garanti sak. Alle elektriske produkter som vi selger har en manual på et nordiskt språk. Om ett produkt ikke har en manual på et nordisk språk skal dette stå i varens produkttekst.

8.4 Elretur

Alle kasserte elektriske produkter skal tas hånd om for å forbedre miljøet. Vi er tilknyttet Norsirk som gjenvinner og tar hånd om elreturer på en sikker måte.

8.5 Tiltak ved brudd

Ved brudd på disse vilkårene forbeholder vi oss retten til å iverksette passende tiltak, som kan inkludere å nekte, avbryte eller heve et kjøp. Dersom det er grunnlag for det, kan forholdet også bli politianmeldt.

8.6 Support og tilgjengelighet

Vår målsetning er å besvare spørsmål via e-post innen 24 timer fra vi har mottatt spørsmålet ditt. Tidsangivelsen gjelder kun i våre åpningstider (hverdager 08:00-17:00) og for henvendelser angående allerede utførte bestillinger, reklamasjoner eller angrerett. Hvis vi ikke har besvart e-posten din innen 48 timer, vil vi informere deg om forsinkelsen.

8.7 Feilaktige priser og fargegjengivelse

Vi streber alltid etter å ha korrekt informasjon på vår nettside, men av og til kan det dessverre bli feil. Prisen på en vare eller annen tilhørende informasjon kan i enkelte tilfeller være feilaktig. Hvis feilen oppdages før levering, og det er en åpenbar trykk-, skrive- eller priskrivfeil som du har oppdaget eller burde oppdaget, forbeholder vi oss retten til å kansellere ditt kjøp og refundere deg for varen. Hvis dette skjer, vil vi selvfølgelig kontakte deg. Vi tar også forbehold om trykkfeil og unøyaktigheter i vår markedsføring og nyhetsbrev, samt feil i varelageret. Forskjellige skjermer og skjerminnstillinger kan påvirke fargegjengivelsen av varer på vår nettside, og vi kan derfor ikke garantere at nyansene på varene stemmer helt overens.

8.8 Tvister

Ved tvister som vi ikke lykkes å løse, kan du kontakte Forbrukertilsynet via www.forbrukertilsynet.no. Saker kan også bringes videre til behandling hos Forbrukerklageutvalget. For informasjon om hvilke rettigheter du har som forbruker, anbefaler vi at du besøker Forbrukerrådets nettside www.forbrukerradet.no.

8.9 Erstatning

Dersom du påføres kostnader som følge av en forsinket levering eller en mangelfull vare, kan du ha rett til erstatning for slike kostnader i henhold til forbrukerkjøpsloven. Du må kunne dokumentere at kostnadene har oppstått som følge av forsinkelsen eller mangelen. Kostnadene må være rimelige. Du har ikke rett til erstatning dersom vi kan dokumentere at forsinkelsen eller mangelen skyldes en hindring utenfor vår kontroll som vi med rimelighet ikke kunne forventes å ha tatt i betraktning på kjøpstidspunktet, og hvis følger vi heller ikke med rimelighet kunne ha

unngått eller overvunnet. Bestemmelsen begrenser ikke dine rettigheter etter ufravikelig forbrukerlovgivning.

Disse vilkårene ble oppdatert: 05.11.2026