

Generelle vilkår

Vi som leverer nettsiden www.stayhard.no er Stayhard AS, org nr: 990 698 481, 501 10, Borås, Sverige ("Stayhard"). Med benevningene "vi, våre, vårt og oss" nedenfor betegnes Stayhard.

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. For å registrere deg for nyhetsbrevet må du være over 16 år. 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.

Vi forbeholder oss retten til å endre disse vilkårene hvis det er grunner til dette, uten å varsle deg på forhånd. Versjonen av vilkårene du godtar når du bestiller gjelder for kjøpet ditt.

Firmainformasjon

Telefon kundeservice: 69 20 90 40

E-postadresse kundeservice: customerservice@stayhard.no

Åpningstider kundeservice: Mandag til fredag: 7:30 - 21:00. Lørdag og søndag: 9:00 - 17:00. Rødedager: 9-17:00 eller lukket

Kontaktskjema og de vanligste spørsmålene og svarene våre finner du i vår [FAQ](#)

Adresse kundeservice og for returer:

Stayhard AB, 501 84 Borås, Sverige

Besøksadresse kontor:

Ödegårdsgatan 6, 504 64 Borås, Sverige

Organisasjonsnummer:

990 698 481

Priser og avgifter

Våre priser og avgifter kan endres av omstendigheter som vi ikke rår over,

for eksempel vesentlig endrede råvarepriser, valutaendringer eller endret moms. I alle priser er moms på 25% inkludert. Dersom momsen skulle endres, forbeholder vi oss retten til å justere våre priser med tilsvarende beløp. Det tilkommer ikke toll på produktene du handler fra oss.

Fraktavgifter

Fri frakt gjelder normalpakke over beløpet spesifisert nedenfor. For normalpakke med lavere bestillingsverdi belastes fraktavgift. I mange tilfeller tilbyr vi også tilleggstjenester for din bekvemmelighet. Kassen viser hvilke leveringsalternativer og hvilke leveringstider som tilbys for din spesielle bestilling, basert på mål og vekt på forsendelsen og hvor du bor. Se gjeldende priser nedenfor.

Fraktavgift normalpakke for bestillinger over 499 NOK (etter fradrag for mulige rabatter) **0 NOK**

Fraktavgift normalpakke for bestillinger mellom 1- 499 NOK (etter fradrag for mulige rabatter) **39 NOK**

Hjemlevering normalpakke (tilleggsavgift) **+95 NOK**

Returavgift **0 NOK**

Avgift for uavhentet pakke **150 NOK**

Betalingsmåte

Vi bruker Elpy som betalingsløsning når du handler hos oss. Elpy er et varemerke som, i likhet med Stayhard, 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 betalingssevne. Deretter sendes en bekreftelse fra kredittopplysningselskapet vi samarbeider med. Ved ordre som overstiger din tidligere innvilgede kjøpsgrense, kan det bevilges en høyere kjøpsgrense, noe som genererer en undersøkelseskopi. Vi tilbyr disse betalingsmåtene:

Kort

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 sikkert. Vi godtar Visa og Mastercard. Debitering skjer direkte på kjøpstidspunktet. Kortbetalingen håndteres av Ellos AB. Ved en eventuell retur skjer tilbakebetalingen til det kortet du brukte ved betaling.

Faktura – Betal om 14 dager

Få hjem varene dine først og betal siden. Med vår gratis 14-dagers faktura blir kjøpet ditt enkelt, og dette betalingsmåte medfører ingen ekstra

kostnader for deg. Hvis du velger å betale kjøpet med 14-dagers faktura og ikke vil betale ved forfallsdato, kan du logge inn på elpy.com og, til en lavere kostnad, utsette betalingsdatoen 10 eller 30 dager ved å klikke på «Betalingsalternativer». Hvis fakturaen ikke blir betalt i tide, vil et påminnelsesgebyr bli belastet. Hvis betaling uteblir fullstendig, overføres fakturabeløpet automatisk til betalingsmåten Delbetalingskonto, se nedenfor for beskrivelse. Fakturaen sendes digitalt via e-post og SMS. For mer informasjon om betalingsmåten 14-dagers faktura, vennligst se [Vilkår for faktura](#).

Månedsfaktura – Betal i slutten av måneden

Med betalingsmåten Månedsfaktura betaler du i slutten av måneden for en administrasjonsavgift på 29 NOK. Du vil bare motta en faktura per måned, uavhengig av om du har gjort et 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. Hvis fakturaen ikke blir betalt i tide, vil et påminnelsesgebyr bli belastet. Hvis betaling uteblir fullstendig, overføres fakturabeløpet automatisk til betalingsmåten Delbetalingskonto, vennligst se nedenfor for beskrivelse. Fakturaen sendes digitalt via e-post og SMS. For mer informasjon om betalingsmåten Månedsfaktura, vennligst se [Vilkår for faktura](#).

Delbetalingskonto – Del opp betalingen av din ordre

Ved å velge betalingsmåten Delbetalingskonto 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. En administrasjonsavgift 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 Delbetalingskonto, se: [Vilkår for konto](#).

Leveringsmåte

I kassen vises de leveringsalternativene som tilbys for bestillingen din, disse varierer avhengig av vekt, størrelse og hvor du bor. Velg ønsket leveringsmåte og sørg for at kontaktinformasjonen og adressen din er korrekt før du godtar ordren. Informasjonen du oppgir kan ikke endres når bestillingen er fullført. Hvis bestillingen din er delt inn i flere leveranser, vil bare en fraktavgift belastes. I tilfelle leveringsforsinkelse av vesentlig betydning, kan kjøpet kanselleres. Vi har følgende leveringsmåter:

Normalpakke

Pakken din sendes til ditt nærmeste utleveringssted. Vi betaler frakten om

du bestiller for ordreverdi over 499 NOK, etter fradrag for mulige rabatter. For bestillinger mellom 1-499 NOK er fraktavgiften 39 NOK.

Hjemlevering uten krav om signatur

Mindre/lettere pakker tilbys levering hjem direkte til postkassen. Får pakken ikke plass i postkassen leveres den ved ytterdøren istedenfor. Du får en avisering av Postnord både når de kjører ut med pakken og når leveransen er utført.

Hjemlevering normalpakke

Levering skjer direkte hjem til din dør på hverdager for 95 NOK i tilleggsavgift. Du får beskjed via SMS og kan velge dag og tidspunkt når leveringen skal skje.

Angerett

Du har 14 dagers angrerett i henhold til gjeldende lovgivning. Angreretten er gyldig i 14 dager fra dagen du mottok varen din, eller mottok den siste varen i en ordre der varene leveres ved separate anledninger. Med noen få unntak har du rett til å åpne emballasjen og prøve / undersøke produktet du har kjøpt, men bare i den grad det er nødvendig for å bestemme produktets egenskaper og funksjon. Angreretten gjelder stort sett alt på nettstedet vårt, imidlertid ikke ved brutt forsegling av hudpleie/groomingeprodukter eller ved brutt plombering av badetøy eller undertøy. Imidlertid er de fleste av våre bade- og undertøy ikke forseglet.

Hvis du ønsker å benytte deg av angreretten, må du gi oss en tydelig beskjed innen 14 dager. Dersom fristen går ut på en lørdag, søndag eller helligdag, forlenges den til påfølgende ukedag. Du har deretter 14 dager på deg til å returnere bestillingen. For å gjøre det enklest å utøve din angrerett, følg returinstruksjonene som du finner i din levering. For de fleste varer kan du registrere du din retur online via www.stayhard.no/returns ved hjelp av den medfølgende unike koden, eller ved å skanne QR-koden. Hvis bestillingen din ble gjort mot en delbetalingskonto- eller faktura, kan du også enkelt endre til en ny tilgjengelig størrelse hvis varen ikke passer. Retursedel er vedlagte i pakken. Mangler du retursedel/ returetikett, kan du i de fleste tilfeller lage ny selv. Logg på "mine bestillinger" og velg "skape retursedel / returetikett her" under den valgte bestillingen. Hvis alternativet ikke vises, kontakte kundeservice.

Returnere den ubrukte varen med alle etikettene intakte i originalemballasjen. Hvis emballasjen er ubrukelig, er det mulig å pakke med en annen tilsvarende emballasje. Sørg for å pakke godt slik at produktet er beskyttet under transport. Lagre returkvitteringen til du har

fått beskjed om at returen din er behandlet, da dette er beviset på innlevert retur.

Ved å returnere varen innen fristen, trenger du ikke å informere oss om at du vil utøve din angrerett på en annen måte, hvis du ikke ønsker å gjøre det. Hvis du vil varsle oss på en annen måte, er det et standard skjema for å utøve angreretten på Forbrukerrådets nettside (www.forbrukerradet.no) som du kan bruke eller fyll ut angreskjemaet nedenfor og send det til oss. Det er imidlertid ikke et krav at du bruker skjemaet for å kontakte oss, og ikke heller att oppgi årsaken til at du ønsker å benytte deg av angreretten. I kontakt med oss må du imidlertid være tydelig på at du ønsker å utøve din angrerett, og vi anbefaler at du oppgir kundenummer, ordrenummer og annen relevant informasjon i meldingen for å unngå feil og forsinkelser. Hvis du kontakter oss via e-post, vil du motta en bekreftelse på at e-posten din er mottatt innen kort tid. Vær oppmerksom på at det ikke teller med at du benytter deg av angreretten hvis du bare lar være å samle inn leveransen din, uten å gi oss en klar melding om dette. Leveringen din sendes automatisk tilbake til oss etter en tid, men du vil da bli belastet en avgift for uavhentet pakke på 150 NOK.

Angreskjema

Fyll ut og returner dette skjemaet dersom du ønskjer å gå ifrå avtalen.

Utfylt skjema sender du til:

Stayhard AB

501 84 Borås

Sverige

e-postadresse: customerservice@stayhard.no

Eg/vi gir med dette melding om at eg/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)

Å returnere er gratis.

Hvis du returnerer hele bestillingen din, vil vi refundere hele vareverdien og eventuelle fraktkostnader, men ikke tilleggsavgifter for f.eks. hjemlevering. Hvis du velger å returnere bare en del av bestillingen din, refunderer vi ikke fraktkostnader eller tilleggsavgifter fordi avgifterne er uavhengige av hvor mange varer du bestilte.

Tilbakebetaling vil skje så snart som mulig og senest innen 14 dager etter at vi har mottatt din melding om at du ønsker å benytte deg av angreretten. Vi har imidlertid rett til å vente med tilbakebetalingen til vi har mottatt din retur. Hvis din håndtering av produktet har medført en reduksjon i verdien eller ved manglende eller ødelagt original papp kan det gjøres fradrag for avskrivninger, fradraget vurderes fra sak til sak.

Tilbakebetalingen gjøres via samme betalingsmåte som du brukte da du bestilte. Ved tilbakebetaling via bankkort tar det noen ekstra dager før du ser pengene på kontoen din på grunn av bankens behandlingstid.

Returrett

Du har en 30-dagers returrett når du handler hos oss. Med noen få unntak har du rett til å åpne emballasjen og prøve / undersøke produktet du har kjøpt, men bare i den grad det er nødvendig for å bestemme produktets egenskaper og funksjon. Returretten gjelder stort sett alt på nettstedet vårt, imidlertid ikke ved brutt forsegling av hudpleie/grooingeprodukter eller ved brutt plombering av badetøy eller undertøy. Imidlertid er de fleste av våre bade- og undertøy ikke forseglet.

Returretten er gyldig i 30 dager fra dagen du mottok varen din, eller mottok den siste varen i en ordre der varene leveres ved separate anledninger. Vi ber deg returnere den ubrukte varen innen 30 dager med alle etikettene intakte i originalemballasjen. Hvis emballasjen er ubrukelig, er det mulig å pakke med en annen tilsvarende emballasje. Sørg for å pakke godt slik at produktet er beskyttet under transport. Lagre returkvitteringen til du har fått beskjed om at returen din er behandlet, da dette er beviset på innlevert retur.

For å utøve returretten, følg returinstruksjonene som du finner i din levering. For de fleste varer kan du registrere du din retur online via www.stayhard.no/returns ved hjelp av den medfølgende unike koden, eller ved å skanne QR-koden. Hvis bestillingen din ble gjort mot en delbetalingskonto- eller faktura, kan du også enkelt endre til en ny tilgjengelig størrelse hvis varen ikke passer. Retursedel er vedlagte i pakken. Mangler du retursedel/ returetikett, kan du i de fleste tilfeller lage ny selv. Logg på "mine bestillinger" og velg "skape retursedel / returetikett her" under den valgte bestillingen. Hvis alternativet ikke vises, kontakte kundeservice.

Å returnere er gratis.

Hvis du returnerer hele bestillingen din, vil vi refundere hele vareverdien og eventuelle fraktkostnader, men ikke tilleggsavgifter for f.eks. hjemlevering. Hvis du velger å returnere bare en del av bestillingen din, refunderer vi ikke fraktkostnader eller tilleggsavgifter fordi avgifterne er uavhengige av hvor mange varer du bestilte.

Tilbakebetaling skjer så snart vi har mottatt returen og behandlet den, normalt tar dette ca. 2-3 uker fra datoen du sendte returen. Hvis din håndtering av produktet har medført en reduksjon i verdien eller ved manglende eller ødelagt original papp kan det gjøres fradrag for avskrivninger, fradraget vurderes fra sak til sak. Tilbakebetalingen gjøres via samme betalingsmåte som du brukte da du bestilte. Ved tilbakebetaling via bankkort tar det noen ekstra dager før du ser pengene på kontoen din på grunn av bankens behandlingstid.

Uavhentede pakker

Vi debiterer en avgift på 150 NOK for forsendelser som ikke blir hentet innen angiven tid. Avgiften tilsvarer de faktiske kostnadene for frakt, retur og håndtering.

Bytterett

Hvis du har bestilt varer mot konto- eller fakturabetaling, kan du enkelt bytte till en annen størrelse på nett hvis varen ikke passer. Gjør din returregistrering via www.stayhard.no/returns eller ved å skanne QR-koden som du finner i vedlagte returinstruksjoner. Hvis varen er tilgjengelig på lager i en annen størrelse, vises alternativene der. For andre typer av endringer henviser vi deg til å legge inn en ny bestilling via nettstedet vårt.

Slik returnerer du

Følg returinstruksjonene du finner i leveransen, de varierer avhengig av type ordre. Hvis du ikke har returlabel / returetikett, kan du i de fleste tilfeller lage nye selv. Logg på "mine bestillinger" og velg "opprett returseddel / returetikett her" under den valgte bestillingen. Hvis alternativet ikke vises, kontakte kundeservice. Retur er gratis. Hvis returen din er en reklamasjon, eller hvis du mottok feil vare, vil du også motta tilbakebetaling av eventuelle belastede fraktkostnader.

Reklamasjon

Forbrukerkjøpsloven gir deg rett til å klage på et produkt innen to år, forutsatt at produktet var feil på leveringstidspunktet. Dersom varen er ment å vare vesentlig lenger enn 2 år utvides reklamasjonsfristen til 5 år. Hvis du mottar en vare som er feil, og du bare ønsker å returnere varen og motta tilbakebetaling, følg vedlagte retningsinstruksjoner og oppgi årsaken til retur. Du kan også kontakte oss ved å sende oss en e-post og legg ved bilder av skaden, helst tatt fra forskjellige vinkler. Vær oppmerksom på at du må kontakte oss angående klagen "innen rimelig tid" etter at du har oppdaget den. Hvis du klager innen to måneder etter at du har oppdaget feilen, har du klaget innen rimelig tid. Hvis du etter å ha vært i kontakt med oss blir bedt om å returnere varen, følg instruksjonene for retur som fulgte med leveransen. Hvis du ikke har returlabel / returetikett, kan du i de fleste tilfeller lage nye selv. Logg inn på "mine bestillinger" og velg "opprett returseddel / returetikett her" under rett bestilling. Hvis alternativet ikke vises, kan du bestille nye ved å kontakte kundeservice. Lagre følgeseddel og returkvitteringen til klagen er fullført. Når vi har mottatt den klagede varen, tar returavdelingen stilling til reklamasjonen. I tilfelle en original mangel eller transportskade, vil en tilbakebetaling bli gjort så snart som mulig, men ikke senere enn 30 dager fra det tidspunktet vi mottok varen fra deg. Hvis kjøpet blir kansellert, kan du i noen tilfeller måtte betale en rimelig kompensasjon for bruken du har hatt av produktet. I dette tilfellet trekkes dette fra tilbakebetalingsbeløpet. I tilfelle en godkjent reklamasjon er vi ansvarlige for frakt, returfrakt og eventuelle andre kostnader knyttet til varen du har klaget over.

Transportskader

Dersom det er synlig transportskade ved/etter leveringen, må du melde fra til PostNord innen 4 timer. Meld deretter inn skaden til oss, etter kontakt med PostNord. Det er viktig at du pakker opp varen og kontrollerer den for skjulte og synlige skader. Når du rapporterer skade, ber vi deg sende inn informasjon og bilder av emballasje og det skadede produktet, helst tatt fra forskjellige vinkler.

Tilbakebetaling

Hvis du har hevt kjøpet grunnet på forsinket levering skjer tilbakebetaling innen 14 dager. Tilbakebetaling ved retur eller reklamasjon skjer så snart vi har mottatt varen og behandlet returen/reklamasjonen. Tilbakebetaling gjøres via samme betalingsmåte som ble brukt da bestillingen ble gjort. Hvis du har handlet mot en faktura / konto, vil du motta en e -post med et oppdatert fakturabeløp eller kansellering av fakturaen fra Elpy. Ved

kortkjøp, gjøres tilbakebetalingen til samme betalingkort som pengene ble trukket fra. Vær imidlertid oppmerksom på at det tar noen ekstra dager før du ser disse på kontoen din på grunn av bankens behandlingstid. Hvis fakturaen er betalt før returen er behandlet og du ønsker å få utbetalt kredittbeløpet ditt, kontakt Elpy/Resurs Bank på 21 03 30 99.

Medlem i Virke e-Handel/Trygg e-Handel

Stayhard AS er medlem av Virke e-Handel/Trygg e-handel slik at du som kunde skal føle deg trygg når du handler hos oss.

Trygg E-handel c/o Virke e-Handel
Postboks 2900 Solli
NO-0230 Oslo
Telefon for presse og media: (+47) 911 80 724

Tvister

Ved tvister som vi ikke lykkes å løse, anbefaler vi at du henvender deg til Forbrukertilsynet, www.forbrukertilsynet.no eller Postboks 2862 Kjørbekk, 3702 Skien. Vi følger alltid deres anbefalinger i tvister. Du kan også benytte deg av en online tvisteløsning for klagesaker som finnes tilgjengelig på EU-kommisjonenens nettsted: <http://ec.europa.eu/odr>. For informasjon om hvilke rettigheter du har som forbruker, anbefaler vi at du besøker det norske forbrukerrådets nettside (www.forbrukerradet.no)

Support og tilgjengelighet

Vår målsetning er å besvare spørsmål via e-post innen 24 timer fra vi mottok spørsmålet ditt. Tidsangivelsen gjelder kun i løpet av hverdager og for spørsmål som gjelder allerede utførte kjøp og bestillinger. I de tilfeller vi ikke har besvart din e-post innen 48 timer, meddeler vi dig om forsinkelsen og årsaken til denne. Ved vanskeligere supportsaker som reklamasjoner, transportspørsmål etc. kan behandlingstiden være lenger.

Elektronikkgaranti

Alle elektroniske apparater som vi selger har minst et års garanti, såvidt ikke en lengre garantiperiode oppgis i produktinformasjonen på vår hjemmeside. 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. Opplevs produktet som feilaktig er det derfor viktig at du har lest igjennom bruksanvisningen nøye før produktet sendes tilbake til oss, for å sikkerstille at den har blitt installert/håndtert korrekt. Du undviker på den

måten eventuelle kostnader som ellers kan bli debitert deg om det auktoriserte verkstedet ikke bedømmer at saken er en garantisak. Alle elektriske produkter som vi selger ska ha en manual på et nordiskt språk. Om en produkt ikke har en manual på et nordisk språk skal dette framgå i varens produkttekst.

Øvrig

Alle produktene vi selger skal ha en norsk bruksanvisning. Dersom et produkt ikke har norsk bruksanvisning, framgår dette av produktteksten.

Gavekort

Vi selger selvfølgelig gavekort. Skriv "gavekort" i søkefeltet på nettstedet vårt så får du opp hvilke som tilbys. Oppgi mottagerens e-postadresse, nav 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 du 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 24 måneder.

Fargegjengivelse osv

Ettersom forskjellige skjermer og individuelle skjerminnstillinger påvirker fargegjengivelsen, kan vi ikke garantere at fargenyanser på varene samsvarer med bildene som vises når du som forbruker besøker nettbutikken vår. Vi forbeholder oss for eventuelle trykk- og skrivefeil.

Elretur

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

Send ikke forskudd

Vi tar ikke ansvar for penger, sjekker og frimerker som sendes per brev.

Force majeure

Skulle det oppstå en situasjon som gjør det umulig for Stayhard å oppfylle sine forpliktelser i denne avtalen, og som etter vanlige kjøpsrettslige regler regnes som Force Majeure, opphører den rammede parts forpliktelser så lenge den ekstraordinære situasjonen vedvarer. Som Force Majeure regnes eksempelvis lovendring, arbeidskonflikt, streik, lockout eller andre omstendigheter som partene ikke råder over, slik som krig, opprør, brann, eksplosjon eller inngrep fra offentlige myndigheter. Det samme gjelder ved

plutselig endring av krav til merking av produkter, varseltekster, salgsforbud eller beslutning fra myndigheter som påvirker markedet og produkter i negativ retning eller unormal nedgang i markedet.

Disse vilkårene ble oppdatert: 2022-04-19