

Generelle kjøpsvilkår

1. Ditt kjøp

- 1.1. Disse generelle kjøpsvilkårene («Vilkårene») gjelder når du som kunde handler varer hos Julia i Norge, både i varehusene og fra netthandelen vår.
- 1.2. Avtale om kjøp av varer inngås mellom Kunden (dvs. deg eller foretaket som du representerer) og Julia Norge AS, org. nr. 890036732 («Julia») ved at du betaler for varer i et av våre varehus eller sender en bekreftelse av bestillingen din ved kjøp fra vår netthandel.
- 1.3. Ved å inngå en avtale med Julia godtar Kunden disse Vilkårene.

2. Bestilling og levering

- 2.1. Ved bestilling via Julas netthandel kan du velge å få bestillingen din levert på to måter: til et varehus eller sendt til deg. I kassen i netthandelen vår ser du hvilke betalingsalternativer og leveringsmuligheter som finnes samt hvilken leveringstid, fraktkostnad og pris som gjelder.
- 2.2. Varenes priser er angitt i norske kroner inkludert moms.
- 2.3. Julia streber etter å levere varene så raskt som mulig, og leverer varer kun til adresser i fastlands-Norge. Begrensninger i leveringsalternativer kan forekomme.
- 2.4. Julia forbeholder seg retten til å avvise bestillinger eller å ikke levere bestilte varer. Eksempler på når en bestilling/levering kan avvises av Julia inkluderer, men er ikke begrenset til: at feil lagerbeholdning eller pris vises på nettstedet på grunn av teknisk feil, at bestillingen din ikke er beregnet for egen bruk, eller at vi ikke kan godkjenne betalingen din.
- 2.5. Du er forpliktet til å løse ut, hente ut eller ta imot leveransen din i henhold til de anvisningene som fra tid til annen gis av Julia eller fraktselskapet du har valgt. For pakker som ikke blir løst ut, hentet ut eller mottatt, har Julia rett til å kreve en avgift på 150 kroner for våre ekstrakostnader som f.eks. returfrakten.

3. Retur av varer

3.1. Åpent kjøp

- 3.1.1 Julia gir deg som kunde 60 dagers åpent kjøp fra innkjøpsøyeblikket dersom du av en eller annen grunn skulle angre på kjøpet ditt. Ved åpent kjøp får du pengene tilbake under den forutsetningen at varen leveres inn i uåpnet originalemballasje og er i samme stand som da den ble kjøpt. Du skal kunne vise gyldig kjøpsbevis, for eksempel en kvittering eller kopi av kvittering.
- 3.1.2 Åpent kjøp gjelder ikke hygiene-, baderoms- og forbruksartikler.

3.2. Angre rett for privatpersoner i 14 dager ved netthandel (distansehandel)

- 3.2.1 Ved distansehandel har du som forbruker 14 dager på deg til å angre på kjøpet uten å oppgi en grunn, i tråd med gjeldende forbrukerlovgivning. For å benytte angre retten må du gi oss beskjed om at du har angret deg, innen 14 dager fra den dagen du mottok varen. Dette gjør du ved å sende oss et utfylt [returskjema](#).
- 3.2.2 Senest 14 dager etter at du har gitt oss beskjed om at du har angret på kjøpet, skal varen leveres inn til et varehus eller sendes til oss i originalemballasje for egen regning. Husk å ta vare på kvitteringen/returfraktseddelen fra transportøren.
- 3.2.3 Hvis du har håndtert varen i større grad enn det som kreves for å fastslå varens egenskaper og/eller funksjon, har Julia ved tilbakebetaling rett til å gjøre et verdireduksjonsfradrag fra varens opprinnelige verdi.
- 3.2.4 Angre retten gjelder ikke hygiene-, baderoms- og forbruksartikler.

3.3. Reklamasjon for privatpersoner

- 3.3.1 Hvis en kjøpt vare viser seg å ha en feil, har du som forbruker rett til å reklamere varen. Det som utgjør en feil, defineres i gjeldende forbrukerlovgivning og omfatter kun feil som finnes når varen ble mottatt, ikke feil som er forårsaket av normal slitasje.
- 3.3.2. Ta [kontakt](#) med Julia så fort du oppdager feilen. For at Julia skal kunne gjøre en vurdering av feilen, må du returnere varen til Julia og vise et gyldig kjøpsbevis, for eksempel en kvittering eller en kopi av en kvittering.

- 3.3.4 Hvis du har reklamert en vare, og vi etter vår undersøkelse bedømmer at det ikke finnes noen feil ved varen i henhold til gjeldende forbrukerlovgeving, vil Jula kreve et undersøkelsesgebyr. Hvis du velger å ikke ta tilbake varen, eller du ber oss om å reparere varen for din egen kostnad, kreves ikke et undersøkelsesgebyr.
- 3.3.5 Utover å kontakte Jula for å få hjelp i forbindelse med reklamasjoner, angrerett eller andre spørsmål som vedgår din bestilling, kan du som forbruker kontakte forbrukernes opplysningstjeneste Forbrukerrådet. Du som forbruker har også rett til å henvende deg til forbrukerombudet. Forbrukerombudet nås enten via hjemmesiden www.forbrukerombudet.no, eller adresse Sandakerveien 138, 0484 Oslo. Som forbruker kan du også klage via EUs onlineplattform for tvisteløsning, som du når via www.ec.europa.eu/consumers/odr/.

3.4 Hvordan du returnerer en vare ved åpent kjøp, angrerett eller reklamasjon

- 3.4.1 Du kan alltid returnere en vare i valgfritt Julavarehus i Norge uten kostnad. Varer som er kjøpt i et varehus, må alltid returneres i et varehus. Hvis varen du skal returnere, er kjøpt via netthandel, kan du også sende den til oss. Utfylt [returskjema](#) må være vedlagt for at en retur skal kunne behandles. Når du som Kunde angrer på kjøpet ditt, står du for returfrakten. Husk at du har ansvar for varen til Jula har mottatt den. Pakk varen godt, og husk å ta vare på kvittering/fraktseddel fra transportselskapet.

Returer sendes til: Jula Norge AS, Kunderetur, Carlbergveien 6A, 1526 Moss

- 3.4.2 Returer som sendes til en representant, hentes ikke ut og går i retur til avsender.
- 3.4.3 I de tilfeller hvor det er aktuelt med tilbakebetaling til Kunden, f.eks. ved bruk av angreretten og retur ved åpent kjøp, gjøres tilbakebetalingen uten forsinkelser og på samme måte som betalingen ble gjennomført på, med mindre partene har blitt enige om noe annet. Hvis det opprinnelige kjøpet ble betalt med betalings- eller kredittkort, kan ikke tilbakebetalingen gjøres til noe annet betalings- eller kredittkort enn det som ble brukt ved det opprinnelige kjøpstilfellet.

4. Garanti

- 1.1 For at du som Kunde skal føle deg trygg på kjøpet ditt, gir Jula garanti på visse produkter. Når du kjøper et produkt som omfattes av garantien, får du informasjon om garantivilkårene ved kjøpstilfellet eller senest når du mottar varen. Av garantivilkårene kommer det frem bl.a. hvor lang garantiperioden er og hvilke andre vilkår som gjelder for garantien. Innen garantiperioden erstattes direkte kostnader for å utbedre feil på varen, f.eks. reparasjoner, reservedeler, arbeid og reiser, forutsatt at varen er tilgjengelig for reparasjon uten spesielle kostnader.
- 1.2 Garantien dekker ikke feil som kommer av en årsak fra Kundens side, som en ulykke eller feil håndtering av varen.
- 1.3 For å benytte garantien må du vise et gyldig kjøpsbevis, for eksempel en kvittering eller en kopi av en kvittering.

5. Varer kjøpt på Outlet

- 1.1 Noen utvalgte fysiske butikker har Outlet-avdelinger, og Jula har varer som selges på Outlet via netthandelen. I våre Outlets finnes både partier av nye varer på tilbud, og varer som har blitt reparert av serviceavdelingen vår.
- 1.2 For varer som er kjøpt via vår Outlet, må du som kunde kontrollere varen nøye og lese informasjonen om evt. defekter på emballasjen eller på varen. De defekter som fremstår av informasjonen som følger med varen, og/eller som kan oppdages ved en enkel undersøkelse av varen, regnes som en del av avtalen og utgjør dermed ikke en feil på varen. Vi har et begrenset antall av hver vare, og utvalget varierer.

6. Personopplysninger

- 1.1 Jula behandler dine personopplysninger for å oppfylle vår avtale med deg, med avtalen som rettslig grunnlag for behandlingen. Ved et kjøp via vår netthandel, behandler vi ditt navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, betalings- og kredittkortinformasjon, og ved kjøp i varehus behandles kun betalings- og kredittkortinformasjon av vår samarbeidspartner for å kunne gjennomføre og

administrere ditt kjøp hos oss. Vi behandler også dine opplysninger med berettiget interesse som rettslig grunnlag for å gi deg tilbud, sende deg markedsføring og spørre deg om du vil gi en anmeldelse av kjøpet hos oss.

- 1.2 Jula Norge AS, org. nr.890036732, er personopplysningsansvarlig ved behandling av dine personopplysninger.
- 1.3 Dine personopplysninger behandles av Jula og innad i Julakonsernet. Dine personopplysninger overføres til våre samarbeidspartnere for at de skal behandles for oss for å oppfylle ovenfor nevnte formål. Ved valg av betalingsløsning via netthandelen vår kan andre samarbeidspartnere bli ansvarlige for personopplysninger, se 6.6.
- 1.4 Dine personopplysninger behandles kun så lenge det er nødvendig for å oppfylle formålet med behandlingen, med mindre videre lagring er lovpålagt.
- 1.5 Når vi behandler dine personopplysninger når du kjøper hos oss, har du rett til å få opplysningene du utleverte, rettet dersom de er feilaktige, få opplysningene slettet dersom de ikke lenger trengs til formålet, tilgang til opplysningene du utleverte til oss, dataportabilitet for opplysningene som behandles i forbindelse med vår kjøpsavtale, og du har rett til å protestere eller i enkelte tilfeller begrense behandlingen av personopplysningene som behandles med rettslig interesse som grunnlag. Du kan når som helst protestere mot at dine personopplysninger brukes til direkte markedsføring ved å sende oss en e-post eller kontakte kundeservice.
- 1.6 For kjøp som gjennomføres som medlem i vår lojalitetsklubb, for kjøp av luftvarmepumpe samt for mer informasjon om Julas behandling av personopplysninger, henviser vi til vår integritetspolicy.

7. Kontaktopplysninger

Kontakt kundeservice:

Svar på vanlige spørsmål www.jula.no/kundeservice

Chat: www.jula.no

E-post: info@jula.no

Telefon: 67 92 22 00

Kontakt Jula Norge AS

Jula Norge AS,

Postboks 364,

1471 Lørenskog

Org.nr 890036732

E-post: info@jula.no

Telefon: 67 92 22 00