



Reklamasjon og retur

Reklamasjon

Dersom varen har en mangel, har kjøper rett til å reklamere i henhold til gjeldende lovgivning.

For **forbrukerkjøp** gjelder reglene i **forbrukerkjøpsloven**, og reklamasjonsfristen er inntil **5 år** dersom varen er ment å vare vesentlig lenger enn 2 år, slik som boder.

For **næringskjøp** gjelder reglene i **kjøpsloven**.

Kjøper må reklamere innen **rimelig tid** etter at mangelen ble oppdaget eller burde vært oppdaget. Reklamasjon som fremsettes innen to måneder etter at mangelen ble oppdaget, anses alltid som rettidig.

Reklamasjon skal meldes skriftlig til selger og inneholde:

- ordrenummer
- beskrivelse av mangelen
- eventuelle bilder som dokumenterer forholdet

Selger vil vurdere reklamasjonen og kan, dersom vilkårene er oppfylt, tilby retting, omlevering, prisavslag eller heving i samsvar med lovens regler.

Retur og angrerett

Ved kjøp i nettbutikken har forbruker rett til å angre kjøpet innen **14 dager etter mottak av varen**, i henhold til angrerettloven, med mindre kjøpet omfattes av lovens unntak.

Angreretten gjelder **ikke** for varer som er:

- produsert eller tilpasset etter kjøpers spesifikasjoner
- tydelig tilpasset kjøpers individuelle ønsker

For å benytte angreretten må kjøper gi selger en **tydelig melding** innen fristen. Retur kan ikke skje uten forhåndsavtale med selger.

Ved gyldig angrerett skal varen returneres i vesentlig samme stand og mengde som ved mottak. Kjøper dekker normalt kostnader for retur og transport, med mindre annet er avtalt.

Retur ved reklamasjon

Dersom retur skjer som følge av godkjent reklamasjon, dekker selger rimelige kostnader knyttet til retur og transport, i henhold til gjeldende regelverk.

Unntak og begrensninger

Selger forbeholder seg retten til å avslå retur eller reklamasjon dersom:

- reklamasjonsfristen er overskredet
- mangelen skyldes feil bruk, montering eller ytre påvirkning etter levering
- varen er endret eller brukt utover det som er nødvendig for å fastslå varens art og egenskaper

Kontakt ved reklamasjon og retur

Alle henvendelser om reklamasjon eller retur rettes til:

E-post: cg@gusterudbygg.no
Telefon: 97 83 80 90