

## GENERELLE SALGSBETINGELSER FOR LUNA NORGE AS

Gjeldende fra og med 01.11.2023

### 1. BESTILLING

Bestilling/ordrelegging skjer via EDI, Toolstore.no eller Kundesenter. Rutiner for levering spesifiseres i prosess ved oppstart/etablering av kundeforhold. Generelt gjelder følgende for forsendelse dagen etter:

- ordre via e-post til [kundesenter@luna.no](mailto:kundesenter@luna.no) mottas inntil kl 15:00
- ordre via [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no) og EDI mottas inntil kl 16:00
- ordre via telefon mottas inntil kl 16:00

Unntak gjelder varer som ikke er lagerført på Lunas eget lager.

### 2. FRAKT

Leveringsbetingelse er Incoterms 2020 DDP til kundens leveringsadresse. Kunden vil bli belastet for frakt iht. egen tabell hvis ikke annet er avtalt.

Eventuelle restleveringer sammen med ny ordre influerer ikke på fraktberegningen.

Ved mangelfull informasjon fra forhandlers side med hensyn til levering, og hvor vi blir påført ekstrakostnader, vil det bli fakturert et gebyr på kr 450,-.

**Se vedlegg 1. Generelle frakt og leveringsbetingelser Luna Norge AS.**

### TRANSPORTFORSIKRING

Luna Norge sørger for forsikring fram til forhandlers adresse når Luna Norges faste transportør benyttes.

### 3. RESTORDRE/ERSTATNINGSVARE

Restordre registreres dersom annet ikke er avtalt. Ved senere levering av registrert artikkel gjelder alltid prisen på ordreleggingsdagen. Restordre leveres med regulære ordre eller senest 1 uke etter varen har blitt allokert.

«Erstatningsvare» registreres normalt dersom kunden ikke har bedt om annet.

### 4. BESTILLINGSVARER/SKAFFEVARER

Det belastes frakt separat iht. en prosentsats av ordreverdi, se tabell under punkt 2. Eventuelt avtales frakt pr. ordre/bestilling.

### 5. ORDREBEKREFTELSE

Ordrebekreftelse sendes på mail eller EDI etter avtale. Kontinuerlig oppdatering av ordrestatus finnes på [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no).

### 6. LEVERINGSTID

Den oppgitte leveringstid er veiledende.

### 7. PRISER

Våre priser er i norske kroner (NOK) eksklusive mva. Prisene er gjeldende inntil annet er oppgitt. Prisendring gjøres 1.April og 1.Oktober

For produkter som er knyttet til kampanjer gjelder kampanjepriser under kampanjeperioden. Priser kan endres som følge av faktorer utenfor vår kontroll (f.eks. endringer som skyldes, men ikke begrenses til; skatte og avgiftsnivåer, valutaendringer, råvareendringer, transport etc.), eller ved åpenbare feil i oppgitte priser.

### 8. PRODUKTINFORMASJON

Produktinformasjon, priser, lagerstatus, ordrestatus, leveringssituasjon og sikkerhetsdatablad finnes tilgjengelig på [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no). Informasjonen på Toolstore, i kataloger, brosjyrer, markedsføringsmateriell etc. er bare veiledende data. Dataene som er angitt kan være underlagt designendringer og det kan være brukt ulike målemetoder som gir variasjoner i spesifikasjoner etc. Hvis en bestemt oppgave er viktig for kundens design eller bruk av produktet må kunden selv sikre at informasjonen er pålitelig i forhold til kundens krav og bruk av produktet. Leverandøren forblir den eksklusive eier av alle immaterielle rettigheter knyttet til produkter.

### 9. TRANSPORTSKADER

Gods og emballasje skal kontrolleres ved mottak. Transportskader skal meldes inn uten ubegrunnet opphold og **senest innen 6 virkedager** til: [logistikksupport@luna.se](mailto:logistikksupport@luna.se)

Anmerkning på fraktbrev/håndterminal ved godsmottak er en forutsetning for å nå fram med et erstatningskrav. Skjult skade må meldes inn uten opphold, og **senest innen 6 virkedager** etter varemottak.

## 10. MANKO OG FEILLEVERANSER

Manko og feilleveranser må registreres på [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no) / retur og reklamasjon / manko/feillevering **innen 6 virkedager**. Link: [Manko - Feillevering](#) Fraktkostnader ved retur av feilleveranse dekkes kun dersom Luna Norges transportør benyttes.

## 11. REKLAMASJONER

Reklamasjoner meldes inn på [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no) / retur og reklamasjon / rapporter reklamasjon, eller trykk på denne link: [Rapporter reklamasjon](#)

## 12. RETUR

Ved aktuelle returer må det søkes om retur på [www.toolstore.no](http://www.toolstore.no) / retur og reklamasjon / søk om retur eller trykk på link: [Søk om retur](#) Returskjema skal festes godt synlig utenpå godset. Følges ikke dette kan varene returneres for kundens regning.

Luna Norge forbeholder seg retten til fritt på kommersielt grunnlag å avgjøre hvorvidt retur av produkt skal godkjennes eller ikke. Dersom Luna Norge aksepterer retur av produkt, har Luna Norge rett til å debitere forhandleren for samtlige kostnader Luna Norge har hatt ved håndtering av returen.

For at returen skal være godkjent bør alltid følgende forhold oppfylles;

- Produktet må være uskadd, umerket og i samme stand som det ble solgt.
- Emballasjen må være intakt og i original stand dvs. fri for prismerking, teip, bånd, etc.
- Retur av kjemi, mat, temperatursensitive produkter eller andre produkter som er dato-stemplet eller på annen måte har begrenset levetid, aksepteres ikke.
- Utgåtte varer og bestillingsvarer/skaffevarer tas ikke i retur.
- Produktet må være på leverandørens lager ved returdatoen, dvs. ikke utgått av sortimentet.
- Det skal maksimalt ha gått seks måneder fra varen ble bestilt fra kunden til det blir returnert.

Varer med bruttov verdi under kr. 2 500,- pr. varelinje kan ikke returneres.

Ved retur trekkes 25 % av nettoverdi, dersom returen ikke skyldes feil fra Luna Norge sin side. Skyldes returen feil fra Luna Norge dekkes fraktkostnadene dersom Luna Norges transportør og bestillingsrutiner er benyttet.

**PostNord kundenr. 0881243** skal benyttes ved alle typer retur. Ved bruk av annen transportør vil påløpte returkostnader faktureres, med reell returfrakt og håndteringskostnad.

### Returvarer skal sendes til:

LUNA NORGE RETUR, POSTNORD  
FUGLEÅSEN 9, 1405 LANGHUS

## 13. SERVICE OG REPARASJONER

Produkter til service, reparasjon eller vedlikehold kan sendes til Luna Norges nærmeste autoriserte serviceverksted. Kontakt Luna Kundesenter for nærmeste serviceverksted og gjeldende skjema for innsendelse av produkter til service eller reparasjon. Angi også kundens eller avsenderens kontaktperson og telefonnummer. Dersom garanti kreves, må kundedokumenter eller fakturakopi medfølge.

Ved service og garantireparasjoner på stasjonære maskiner, produksjonsmaskiner og annet tungt flyttbart utstyr, kontaktes Luna Norge for en avtale om gjennomføringen av arbeidet lokalt. Kostnader for garantireparasjoner dekkes av Luna Norge. Andre servicearbeider og reparasjoner faktureres etter medgått materiell og tid. Luna Norge står for fraktkostnadene ved garantireparasjoner, ellers betales kostnadene av kunden.

#### **14. FORCE MAJEURE**

Luna Norge fraskriver seg alt ansvar dersom avtalen ikke oppfylles på grunn av følgende omstendigheter: Arbeidskonflikt, konkurser, brann, krig, mobilisering, rekvirering, beslag, valutarestriksjoner, opprør, knapphet på transportmidler, generell vareknapphet eller andre omstendigheter som partene ikke kan råde over.

#### **15. SALGSPANT**

Luna Norge forbeholder seg salgspant i salgsgjenstanden for sine tilgodehavender inntil disse, inkludert eventuelle renter og omkostninger er fullt ut betalt. Luna Norge har rett til å ta salgsgjenstanden tilbake dersom kjøper misligholder sin betalingsplikt, samt rett til erstatning for den skade leverandøren lider.

#### **16. BETINGELSER**

Overstående betingelser regnes som akseptert ved kjøp av Luna Norges produkter.

Generelt, der ikke annet er beskrevet over, gjelder leveringsbetingelser iht. NL 09

For generelle spørsmål ifm salgsbetingelser, kontakt oss via **kundesenter@luna.no**, eller på tlf: **64 85 75 00**.