

Betalings- og fraktbetingelser, Harmek AS

Gjelder fra mars 2010

Priser

Vi tar forbehold om prisendringer som skyldes endringer i valutakurser eller vesentlige prisendringer fra våre leverandører. Prisene vi opererer med på dette nettstedet gjelder kun ved kjøp på nettbutikk!

Levering

Vi sender alle varene med frakt: For Brev (A4 størrelse, maks 1kg) Kr. 44,- i tillegg til vanlig porto for brevet. For pakke Kr. 45,- m/ mva. I tillegg kommer vanlig porto etter postens pakkepriser.

Leveringstid

Vi prøver å levere mest mulig komplett, slik at det blir billigst mulig for deg og oss. Leveringstiden er normalt en uke, men i enkelte tilfeller må vi vente på bestilte varer litt lenger.

Restordre

Restordre sendes fraktfritt. Restordre på små beløp slettes, noe du eventuelt vil få melding om pr. post. Vi noterer ikke rest på hasteordre.

Hasteordre

Hasteordre leveres senest påfølgende arbeidsdag. Du må uttrykkelig si ifra om du ønsker spesialbehandlet hasteordre. Gebyr for dette er kr. 100,-. Oppgi alltid telefonnummer, slik at vi kan kontakte deg mens ordren behandles. Dersom vi ikke får tak i deg på oppgitt telefonnr. kan ordren forsinkes. Du kan velge mellom alle forsendelsesmåter også på hasteordre.

Forsendelse

Vanlig forsendelse er med postens servicepakke. Større forsendelser går med bil/båt.

Betalingsbetingelser

Varene sendes i oppkrav eller mot forskuddsbetaling etter avtale. Kredittsalg kan avtales forutsatt godkjent kredittsjekk. Kredittsalg gjelder kun bedrifter.

Skade ved transport

Vi tar ansvaret for at varene kommer frem til deg i god stand. Dersom emballasjen er skadet må du kontrollere forsendingens innhold før du aksepterer levering. Gjør deretter merknad på fraktbrevet eller på postens skjema, og meld skaden til oss. Vi sender deg nye varer kostnadsfritt, og vi ordner med videre oppfølging overfor postverket eller transportøren.

Reklamasjon

Dersom du mottar en vare som ikke fungerer etter hensikten, eller som er defekt, så har du full returret. Retten til reklamasjon følger kjøpslovens frister. Ved reklamasjon dekker vi alle dine frakttlegg. Vi ønsker fornøyde kunder - så ikke nøl med å gi oss beskjed dersom du ønsker å reklamere på en vare - vi ordner opp med glede.

Pakker som ikke hentes

Dersom du velger å ikke hente ut pakken, må du gi oss melding samt sørge for å betale returporto. Pakker som kommer i retur uavhentet uten beskjed, påfører deg kostnader i form av porto og returagebyr.

Retur må ikke sendes i oppkrav

Ekstrakostnader som følger av dette faktureres deg sammen med et behandlingsgebyr - eventuelt velger vi å la pakken gå i retur til deg. Større varer som returneres med bil/båt må ikke sendes med "mottaker betaler frakt" uten etter avtale med oss. Vi har egne fraktavtaler vi ønsker å benytte, og sørger for at rett transportør tar hånd om pakken dersom du gir oss beskjed.

Hjelp oss å hjelpe deg enda bedre

Vi skal gjøre vårt beste for deg slik at du blir fornøyd med oss. Hvis du vil, kan du hjelpe oss med dette, og unngå noen av de tingene som vi av erfaring vet fører til forsinkelser og misforståelser.

Når vi skal ringe deg tilbake

Ikke sitt og vent på telefon fra oss - dersom vi har mye inngående telefoner kan det i sesongen ta litt tid. Vi opplever ofte at kunden forventer en tilbakemelding i løpet av 10 minutter, men at vi ikke har mulighet til å sjekke opp spørsmålet før det har gått noen timer. Det er ikke vrang vilje - bare at i sesongen er kapasiteten utnyttet til bristepunktet hos våre salgsmedarbeidere.

Hasteordre

Oppgi alltid telefonnummer og helst mobiltelefonnummer dersom du har det. Vær klar i din tale om at du ønsker hasteordre (koster kr. 100,- ekstra). Ikke bruk runde formuleringer som "snarest", "så fort som mulig" eller liknende. Vi har tre typer ordre: Vanlige, hasteordre og ilpost. Dersom det virkelig haster må du gjerne

ringe og sjekke dagen etter at pakken din har reist - så kan vi gi deg pakkenummer for sporing via internett.

Leveringstid

Med mange varer og leverandører over hele kloden vil vi av og til gå tom for enkelte artikler. Da hender det at vi venter litt på inngående varer før ordren din går av sted. Derfor, ikke vent med å bestille til det haster - selv om vi som oftest er raske, må du likevel beregne litt tid for levering.

Still krav

Våre salgsmedarbeidere er motivert for å hjelpe deg, og vi strekker oss så langt vi kan. Dersom vi har gjort en feil er vi veldig opptatt av å gjøre opp for oss, slik at du blir fornøyd. Ikke bruk tiden på kjeft overfor salgsmedarbeideren - det hjelper ingenting - still krav og vær konkret så ordner vi opp. Føler du at kjeft er berettiget, og er det fortjent, så er det vel OK.

Hvem har du snakket med?

Dersom du gjør avtaler med oss på telefon om returer, priser eller hva som helst annet, så skal våre medarbeidere oppgi sitt navn som referanse. Hvis ikke så be om navnet slik at vi lett kan finne tilbake til den du har snakket med dersom du har behov for å få kontakt med samme person senere. Skriv navnet på "et lurt sted" hvor du finner det igjen.