

## Kjøpsvilkår

Ikrafttredelsesdato: 24.03.2021

### 1. Generelle regler

**1.1.** Følgende salgsvilkår ("**Salgsvilkår**") gjelder for tilbud og salg av produkter gjennom Origins' nettsted i EU/EØS - området ("**Nettstedet**").

**1.2.** For å kunne kjøpe produkter på nettstedet må kundene: (a) være minst 18 år, eller hvis mindreårig, fått et uttrykkelig samtykke fra foreldre/verge; (b) være en forbruker, dvs. en fysisk person som ikke handler varer til bruk i sin virksomhet eller profesjon; (c) registrert på nettstedet og (d) være innehaver av et gyldig kredittkort.

**1.3.** Denne kontrakten skal være på det språket i landet der leveringsadressen din er og skal reguleres av lovene i dette landet ("**landet**"). Du kan sjekke listen over land og deres gjeldende lover ved å [klikke her](#). Slike lover omtales som "**lokale lover**" i disse salgsvilkårene.

**1.4.** Før bestilling av et produkt via nettstedet eller kundesenteret, må kunden uttrykkelig godta disse salgsvilkårene. Kunden kan lagre eller skrive ut disse salgsvilkårene, som også er tilgjengelige på nettstedet til enhver tid. Disse salgsvilkårene kan endres når som helst.

**1.5.** Salgsvilkårene som gjelder for en ordre er de som er publisert på nettstedet på det tidspunktet kunden legger inn en ordre. I henhold til gjeldende lover om bruk av e-signatur, skal det å legge inn en ordre som beskrevet nedenfor anses som elektronisk signering og bevis på ordren og skyldig beløp.

**1.6.** Ved å krysse av i de respektive rutene i bestillings- eller kontoregistreringsprosessen på nettstedet, bekrefter du at du har lest, forstått og akseptert disse salgsvilkårene samt våre bruksvilkår og personvernregler.

**1.7.** Ved å klikke [her](#), kan du skrive ut disse salgsvilkårene. Ved å klikke [her](#), kan du laste ned og lagre disse salgsvilkårene.

### 2. Produkter

**2.1.** Informasjon om produkter er tilgjengelig på nettstedet og tilbys i overensstemmelse med lokale lover.

**2.2.** Vi tar alle rimelige, profesjonelle hensyn for å sikre at all informasjon, beskrivelser, bilder og priser av produktene som vises på nettstedet er korrekte på det tidspunktet den aktuelle informasjonen ble lagt inn i systemet vårt. Men i den grad det er tillatt av gjeldende lov, garanterer vi imidlertid ikke at nevnte informasjon, beskrivelser, bilder av produkter er nøyaktige, komplette, pålitelige, aktuelle eller feilfrie.

**2.3.** Produktene beskrevet på nettstedet og eventuelle prøver av disse som vi måtte tilby kundene, er kun for personlig bruk. Kundene kan verken selge eller videreselge noen av disse produktene eller prøvene. Vi forbeholder oss retten, med eller uten forutgående varsel, til å kansellere eller redusere antall produkter eller prøver i enhver bestilling som etter vårt skjønn, kan resultere i brudd på disse salgsvilkårene.

### **3. Priser**

**3.1.** Alle priser som er oppgitt for produkter tilgjengelig på nettstedet er inklusiv mva. og er oppgitt i lokal valuta. Fraktkostnader vises for kunden før bestillingen legges inn og blir lagt til prisen på produktene. De blir oppgitt separat på bestillingsskjemaet. For mer informasjon viser vi til Leveringsdelen på nettstedet.

**3.2.** Vi kontrollerer jevnlig at de oppgitte prisene er riktige, men vi kan imidlertid ikke garantere mot feil. I tilfelle det blir oppdaget en åpenbar feil i prisen på et produkt, vil vi tilby kunden muligheten til å kjøpe produktet til riktig pris eller annullere ordren.

**3.3.** Prisene kan bli endret til enhver tid. Gjeldende priser skal være priser som er tilgjengelig på nettstedet på dato for kundens ordre.

### **4. Legge inn en ordre**

**4.1.** Kunden kan navigere fritt på nettstedet uten å måtte legge inn en ordre. Kunden blir guidet gjennom prosessen med å legge inn en bestilling ved hjelp av en serie enkle instruksjoner på nettstedet eller ved hjelp av kundeservice.

For å legge inn en bestilling må kunden skrive inn antall produkter han/hun ønsker å kjøpe (inntil 4 av hvert enkelt produkt og 14 produkter totalt per transaksjon), med et maksimalt kjøp på NOK 5500 (fem tusen fem hundre norske kroner per kunde. I tillegg må vi også begrense bestillinger til maksimalt tre (3) bestillinger per kunde per dag.

**4.2.** Kunder må klikke på "Legg i handlekurv" for å legge det valgte produktet i ønsket antall i **handlekurven**. Kunden kan velge å fortsette å handle andre produkter og legge dem i handlekurven, eller gå videre til kassen ved å klikke på knappen "Gå til kassen". Kunden kan når som helst se hvilke produkter som er lagt i handlekurven ved å klikke på "Gå til kassen" på hver side. Kunden kan fjerne produkter fra handlekurven ved å klikke på "Fjern" ved siden av det valgte produktet i handlekurven. Hvis det er mulig i ditt land, kan kunder lagre et produkt som favoritt ved å klikke på "flytt til favoritter" under produktnavnet. Produktet blir deretter flyttet til kundens favoritter under "Min konto". For å få tilgang til favoritter må kunden registrere seg eller logge inn med kontoen sin.

**4.3.** Kunden må følge instruksjonene på skjermen for å gå til kassen og betale. Kunden kan også rette opp i eventuelle feil i data han/hun har oppgitt, endre innhold i handlekurven ved å legge til eller fjerne ett eller flere produkter i handlekurven, eller kansellere hele ordren før ordren blir sendt. Før kunden sender inn en ordre på

nettstedet, vil han/hun få mulighet til å se gjennom og redigere all informasjon om bestillingen, inkludert fakturerings- og fraktinformasjon, før kjøpet bekreftes. I tillegg må kunden bekrefte og erklære at han/hun har lest all informasjon som er gitt i betalingsprosessen og akseptere disse salgsvilkårene på nettstedet (for eksempel ved å krysse av i en rute). Kunden bestiller produkter på nettstedet ved å klikke på knappen "Legg inn bestilling og betal" til slutt i bestillingsprosessen.

- 4.4.** Etter at ordren er sendt, bekreftes dette på neste side, og kunden vil i løpet av kort tid motta en bekreftelse på e-post. I samsvar med lokale lover inneholder ordrebekreftelsen et sammendrag av vilkårene, informasjonen om de viktigste egenskapene til de kjøpte produktene, et detaljert oppsett av pris og betalingsmåte, informasjon om fraktkostnader, opplysninger om rett til å angre kjøpet, adressen som til klager skal sendes til, informasjon om kundeservice og eksisterende kommersielle garantier.
- 4.5.** Hvis du ikke har mottatt ordrebekreftelsen i løpet av 24 timer etter at du sende ordren, ber vi deg kontakte oss på 80018010 eller på [www.origins.eu/customer-service-contact-us](http://www.origins.eu/customer-service-contact-us) hvis du trenger hjelp.
- 4.6.** Hvis en kunde har spørsmål om bestilling, eller hvis vedkommende har spørsmål om en tidligere bestilling, kan de kontakte oss på 80018010 eller ved å sende e-post til: [www.origins.eu/customer-service-contact-us](http://www.origins.eu/customer-service-contact-us) For raskere betjening oppfordrer vi kunden til å ha ordrenummeret tilgjengelig.

## **5. Tilbudskoder**

**5.1.** Hvis det tilbys tilbudskoder i det aktuelle landet, må kunden angi koden i tilbudskodefeltet under betalingsprosessen på nettsiden for å løse inn koden under betalingsprosessen. Tilbudskoder skiller mellom små og stor bokstaver og må skrives inn nøyaktig slik de er oppgitt.

**5.2.** Når en tilbudskode er godkjent, vises dette i ordreoversikten.

**5.3.** Kun én tilbudskode kan brukes per ordre.

## **6. Betalingsalternativer**

**6.1.** Kundene kan betale for produktene med kredittkort. Følgende tilbudskort godtas:

- Visa
- MasterCard
- American Express
- Klarna
- Vipps

**6.2.** Vi godtar ikke kredittkort med fakturaadresser utenfor EU eller EØS.

**6.3.** Kunder blir ikke belastet for produkter før de er sendt.

**6.4.** På grunn av sikkerhetshensyn må kundens fakturanavn og adresse stemme overens med navn og adresse for kredittkortet som benyttes. Vi forbeholder oss retten til å annullere alle ordre hvor dette ikke stemmer overens.

**6.5.** Alle kredittkortinnehavere er underlagt validering og autorisering av kortutsteder. Hvis utstederen av kundens betalingskort avviser eller uavhengig av årsak, ikke autoriserer betaling til oss, enten før eller etter en betaling, vil vi ikke være ansvarlig for eventuelle forsinkelser eller manglende levering.

**6.6.** Betalingskortet ditt vil bli belastet den gjeldende kjøpesummen på dette tidspunktet. Ved å sende inn bestillingen din på nettstedet, gir du oss uttrykkelig autorisasjon til å utføre en slik betalingskortautorisasjon, kun for legitime formål og i den grad det er tillatt og i henhold til gjeldende regelverk, for å overføre eller innhente informasjon (inkludert oppdatert informasjon) om deg til eller fra tredjeparter, inkludert, men ikke begrenset til betalingskortnummeret ditt, for å godkjenne identiteten din, for å validere betalingskortet ditt, for å få en betalingskortautorisasjon og for å autorisere individuelle kjøpstransaksjoner.

## **7. Spørsmål om ordre**

**7.1.** Produkter sendes vanligvis innen 3 til 5 virkedager. For informasjon om frakt kan kunder kontakte oss på 80018010 eller på: [www.origins.eu/customer-service-contact-us](http://www.origins.eu/customer-service-contact-us).

**7.2.** Kunden kan undersøke status på sine siste ordre fra Ordrestatus-siden på området Min konto. Dette er den enkleste og raskeste løsningen for å få informasjon om kunders ordre.

**7.3.** Når kunden klikker på Ordrestatussiden, vil vedkommende bli bedt om å logge inn med e-postadresse og passord. På ordresammendrag finner kunden detaljert informasjon om nåværende og tidligere ordre. Etter at en ordre er sendt, vil relevant sporingsnummer (hvis tilgjengelig) vises. Kunder kan spore leveringsstatus på en ordre ved å klikke på "Sendt" på Ordrestatus-siden. Vennligst merk at enkelte fraktselskaper ikke har sporingsinformasjon tilgjengelig før 24 timer etter at ordren er sendt.

**7.4.** Av og til kan det forekomme at ordre eller deler av ordre blir annullert av systemet vårt av ulike grunner. Disse grunnene kan inkludere:

- Varer som ikke er tilgjengelig, selv om vi gjør vårt ytterste for så sikre at utsolgte varer er tydelig merket på nettstedet.
- Problemer med å behandle betalingsinformasjonen
- Kan ikke levere til oppgitt adresse
- To like ordre plassert
- Annullert etter ønske fra kunde

**7.5.** Hvis en ordre blir annullert mottar kunden en e-post med årsak til dette. Kunden blir ikke belastet for annullerte ordre. Hvis kunden er interessert i å sende en ny ordre,

eller hvis kunden har spørsmål om en annullert ordre, kan vedkommende kontakte oss på 80018010 eller på [www.origins.eu/customer-service-contact-us](http://www.origins.eu/customer-service-contact-us).

## 8. **Levering**

**8.1.** Ordre blir behandlet og levert på arbeidsdager (mandag til fredag, med unntak av helligdager). Ordre sendt på lørdag og søndag blir behandlet påfølgende arbeidsdag.

**8.2.** Vi kan ikke behandle ordre til postboksadresser.

**8.3.** Fraktkostnader blir belastet kunden og blir oppgitt separat på ordreskjemaet og på fraktseddelen. Det belastes ikke fraktkostnader for kjøp over beløpsgrensen oppgitt på nettstedet.

**8.4.** I henhold til lokale lover skal produktene leveres innen 30 (tretti) dager fra dagen kunden sendte bestillingen, med mindre vi varsler kunden, inklusivt på e-post, om at bestilte produktene er utsolgt, inkludert midlertidig utsolgt, innen samme frist.

## 9. **Angrerett**

**9.1.** Vi er opptatt av å tilby kundene de beste kosmetiske produktene tilgjengelig. Hvis kunden mener produktene mottatt fra oss ikke oppfyller forventningene, har kunden rett til å angre på kjøpet, uten å oppgi grunn innen fjorten ( ) dager etter at produktene ble mottatt.

**9.2.** Angrefristen er fjorten dager fra den datoen du eller en tredjepart som du oppgir, og som ikke er transportøren, har mottatt varene. For kontrakter som dekker bestilling av flere varer som skal leveres separat, er angrefristen fjorten dager fra den datoen du eller en tredjepart du navngir, og som ikke er transportøren, har mottatt siste artikkel i bestillingen.

Denne angreretten gjelder imidlertid ikke for produkter som er spesialtilpasset, med mindre produktene er defekte eller ufullstendige eller levert feil. Hvis et spesialtilpasset leveres skadet eller defekt, må kunden umiddelbart kontakte oss på 80018010 eller på: [www.origins.eu/customer-service-contact-us](http://www.origins.eu/customer-service-contact-us).

**9.3.** Varsel om kundens ønske om å benytte angreretten kan gjøres ved å skrive til oss her: [www.origins.eu/customer-service-contact-us](http://www.origins.eu/customer-service-contact-us) med kundens ordreinformasjon, inkludert ordrenummer og beskrivelse av produktene som returneres. Du kan, men er ikke pålagt, å bruke angreskjemaet som er vedlagt i **Vedlegg I**. For å overholde angreretten er det tilstrekkelig å informere oss om at du ønsker å benytte deg av angreretten før den utløper. I selve pakken finner kunden en følgeseddel med informasjon om retur. Hvis produktene oppgitt på følgeseddelen ikke stemmer overens med leveransen, må kunden kontakte oss med en gang på telefon 80018010.

**9.4.** Vår kundeservice vil så sende kunden et autorisasjonsnummer og en bekreftelse på e-post. Kunden bør ta vare på autorisasjonsnummeret for fremtidig kontakt med kundeservice.

**9.5.** Hvis kunden returnerer produkter av andre grunner enn feil på produktet, eller ufullstendig eller feil leveranse, vil vedkommende måtte betale for retur av produktene.

**9.6.** Ved bruk av angreretten refunderer vi kunden den fulle kjøpsprisen innen tretti (30) dager etter at returen ble mottatt, forutsatt av varen(e) er ubrukt(e) og uskadet og returnert så snart som mulig, og senest 14 dager etter mottak av angrerettsskjemaet, og at vi mottar bevis på at varen(e) er sendt tilbake. Vi kan nekte refusjon før vi har mottatt de varene eller til du har gitt oss bevis på at du har sendt varene på tilbake, avhengig av hva som inntreffer først. Tilbakebetalingen skjer til opprinnelig benyttet kredittkort. Vi sender kunden melding på e-post når tilbakebetalingen er sendt.

**9.7.** Vi anbefaler at pakken sendes som registrert post (krever signatur ved utlevering).

**9.8.** Reglene over gjelder kun ved nettkjøp. Produkter kjøpt i en fysisk butikk er underlagt regler for retur og angrerett gjeldende for den bestemte butikken. Retur eller bytte av kjøp fra en Origins-butikk kan ikke returneres eller byttes hos Origins Online. Retur av kjøp foretatt i nettbutikk kan ikke returneres eller byttes i en Origins-butikk.

## **10. Mangler**

**10.1.** Hvis et produkt har mangler i henhold til lokale lover, skal garantien etablert av lokale lover gjelde. Kunden har rett til å få rettet opp mangler uten kostnad gjennom reparasjon eller ny vare. I tilfelle mangler ikke blir rettet opp, har kunden rett til prisreduksjon eller til å heve kjøpet. Kunden mister disse rettighetene hvis vedkommende ikke varsler oss om mangelen innen rimelig tid etter at kunden har registrert en slik mangel. Vi skal bli holdt ansvarlig for mangler hvis disse blir identifisert innen tre ( 3 ) år etter at produktet er levert i henhold til lokale lover.

## **11. Gjeldende lov og jurisdiksjon**

**11.1.** Disse salgsvilkårene styres av og skal tolkes i sammenheng med lokale lover.

**11.2.** Eventuelle tvister som oppstår som følge av tolkningen, gyldigheten og/eller håndhevelsen av disse salgsvilkårene skal være underlagt den kompetente domstolen på kundens bosted.

## **12. Kontakter**

**12.1.** For informasjon og hjelp i forhold til produkter og betalingsmåter på nettstedet, kan kunden kontakte oss på: [www.origins.eu/customer-service-contact-us](http://www.origins.eu/customer-service-contact-us) eller via brev til følgende adresse:

Origins kundeservice Budapest, Regus House, Kálmán Imre u. 1, 1054 Ungarn.

## **13. Klager**

**13.1.** Ved klage på nettkjøp kan du kontakte oss her: [www.origins.eu/customer-service-contact-us](http://www.origins.eu/customer-service-contact-us)

**13.2.** I henhold til EU-forordning nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, kan du henvise tvister til EU-kommisjonens nettbaserte plattform som er tilgjengelig på:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

**13.3.** Ved tvister knyttet til salg av produktet, kan du også benytte følgende alternative tvisteløsning:

**Nedenfor finner du listen over aktuelle land og våre lokale enheter som fungerer som selger, gjeldende lokale lover og alternative tvisteløsningsenheter:**

Leveringsadr esse Land	Leverandør	Gjeldende lokale lover	Alternativ konfliktløsningsenhet
Norge	Estee Lauder Cosmetics Danmark Norgesfilialen (Danmark, filial i Norge) Rosenholmveien 25, 1414 Trollåsen	Norsk lov	1) Forbrukerklageutvalget Forbrukerklagenemnd Adresse Postboks 4596 Nydalen 0404 Oslo Norge E-postadresse: post@forbrukerklageutvalget.no Hjemmeside: http://www.forbrukertvistutvalget.no Telefonnummer 004723400680  2) Forbrukerrådet Adresse Fred Olsens gate 1 0152 Oslo Norge E-postadresse: Odrsak@forbrukerradet.no Hjemmeside: http://www.forbrukerradet.no Telefonnummer 004723400500

#### VEDLEGG I ANGRESKJEMA

Hvis du ønsker å trekke deg fra kontrakten, ber vi deg fylle ut dette skjemaet og returnere det til oss.

Til: Origins kundeservice Budapest, Regus House, Kálmán Imre u. 1, 1054 Ungarn.

Jeg trekker meg herved fra kontrakten som ble inngått av meg for kjøp av følgende varer  
(*oppgi navn og antall returnerte produkter*):

ELLER for bytteobjektet av følgende varer (*oppgi navn og antall av de(n) byttede varen(e)*):

Bestilt den: (*sett inn dato*)

Mottatt den: (*sett inn dato*)

Forbrukerens navn:

Forbrukerens adresse:

Forbrukerens underskrift (*kreves kun ved varsel på papir*):

Dato: