

Salgs og leveringsbetingelser for privatkunder

Revidert 16. september 2026

Disse betingelsene gjelder når Sagene Vindusforretning AS selger vinduer, dører, tilbehør og andre varer til en privatperson. De er tilpasset varer som ofte produseres etter kundens mål og valg, betales i nettbutikken og leveres direkte fra produsent. Bestillingen kontrolleres gjennom en foreløpig ordrebekreftelse og et endelig produksjonsgrunnlag med rettefrist. Betingelsene begrenser ikke rettigheter kunden har etter ufravikelig lovgivning.

Selger	Sagene Vindusforretning AS
Organisasjonsnummer	937 544 758
Adresse	Lillogata 5L, 0484 Oslo
Kontakt	post@sagenevindu.no 952 59 655 sagenevindu.no

1 Avtalen og hvem vilkårene gjelder for

Kjøper er den privatpersonen som er angitt i bestillingen eller tilbudet. Vilårene gjelder ikke næringskjøp eller avtaler der kjøperen hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

Avtalen består av et tilbud eller en bestilling som selger har akseptert, ordrebekreftelsen, avtalte produktopplysninger, disse betingelsene og annen skriftlig, individuelt avtalt informasjon. En særskilt skriftlig avtale går foran generelle vilkår ved motstrid. Ufravikelig lov går alltid foran.

2 Nettbestilling betaling og avtaleinngåelse

Kunden velger produkter og spesifikasjoner i nettbutikken, godtar salgs- og leveringsbetingelsene og gjennomfører betaling ved å trykke på knappen som tydelig angir at bestillingen medfører betalingsplikt.

Etter gjennomført betaling sender Sagene Vindusforretning AS en foreløpig ordrebekreftelse. Avtalen inngås når denne bekreftelsen er sendt. Dersom bestillingen unntaksvis ikke kan aksepteres, skal kunden varsles og det innbetalte beløpet tilbakebetales uten unødig opphold.

Den foreløpige ordrebekreftelsen viser hva kunden har bestilt, men er ikke det endelige produksjonsgrunnlaget. Kunden mottar senere produsentens ordrebekreftelse direkte eller via Sagene Vindusforretning AS, jf. punkt 3. Kundens avtalepart er alltid Sagene Vindusforretning AS, ikke produsenten.

Skrive-, beregnings- eller prisfeil binder ikke selger dersom feilen var åpenbar og kunden innså eller burde ha innsett at det forelå en feil.

3 Produksjonsgrunnlag og rettefrist

Produsentens ordrebekreftelse er det endelige produksjonsgrunnlaget. Den skal angi en tydelig rettefrist med dato og klokkeslett. Kunden skal kontrollere alle opplysninger som har betydning for produktet, blant annet:

- antall, karmyttermål og hvilken målemetode som er brukt
- produkttype, hengsling, slagretning og hvilken side produktet er vist fra
- farge, materiale, profil, glass, sprosser, beslag, ventil og annet tilbehør
- leveringsadresse, adkomst, leveringsmåte og kontaktperson.

Kunden kan innen rettefristen melde rettelser skriftlig til Sagene Vindusforretning AS. En rettelse kan medføre endret pris eller leveringstid og gjelder først når selger har bekreftet dette skriftlig. Kunden skal uttrykkelig godkjenne en eventuell prisøkning før endringen gjennomføres.

Dersom kunden ikke melder rettelser innen fristen, legges spesifikasjonene kunden bestilte i nettbutikken til grunn og ordren frigis til produksjon. Rettefristen er en kontrollmulighet innenfor den allerede inngåtte avtalen og innebærer ikke at kunden inngår en ny avtale med produsenten.

Kunden bærer risikoen for feil i mål eller andre opplysninger kunden selv har gitt. Selger er ansvarlig for feil som skyldes selgers eller produsentens egne opplysninger, registreringer eller eventuell oppmåling utført av noen selger svarer for. At kunden ikke oppdager en slik feil innen rettefristen, fritar ikke selger for ansvar.

Illustrasjoner, skjermbilder og fargegjengivelse er veiledende. Naturlige variasjoner i treverk og mindre nyanseforskjeller kan forekomme. Produktet skal likevel svare til avtalen, oppgitte egenskaper og kravene i forbrukerkjøpsloven.

4 Priser og betaling

Alle priser til privatkunder oppgis i norske kroner inklusive merverdiavgift. Frakt, kran, lossing, innbæring, emballasje, spesialtransport og andre tillegg er bare inkludert når det fremgår av tilbudet, nettbutikken eller ordrebekreftelsen.

Betaling skjer normalt ved utsjekk i nettbutikken. Betalingsmåte og eventuelle særvilkår fremgår før bestillingen fullføres. Produksjons- og leveringstid beregnes normalt fra rettefristens utløp, forutsatt at betaling er registrert og alle nødvendige opplysninger foreligger.

Ved forsinket betaling kan selger kreve forsinkelsesrente og lovlige inndrivelseskostnader. Selger kan stanse produksjon eller levering så langt dette følger av avtalen og gjeldende lov, men skal varsle kunden.

5 Endringer før og etter rettefristen

Kunden kan innen rettefristen be om endringer i produksjonsgrunnlaget. Endringen gjelder først når Sagene Vindusforretning AS har bekreftet den skriftlig. Pris og leveringstid justeres dersom endringen påvirker produktet, produksjonen eller transporten.

Etter rettefristens utløp er produksjonsgrunnlaget låst, og kunden har ikke lenger rett til kostnadsfri endring. En senere endring kan bare gjennomføres dersom produsenten godtar den. Kunden må da dekke dokumenterte merkostnader, og leveringstiden kan bli forlenget.

Dersom en ønsket endring ikke kan gjennomføres og i realiteten innebærer at den opprinnelige varen avbestilles, gjelder punkt 10. En eventuell ny vare behandles som en ny bestilling.

6 Produksjons og leveringstid

Avtalt leveringstid eller leveringsperiode fremgår av ordrebekreftelsen. Opplysninger om normal produksjonstid er veiledende med mindre de uttrykkelig er angitt som bindende. Leveringstiden regnes normalt fra rettefristens utløp og forutsetter at kunden har betalt og gitt alle nødvendige opplysninger til avtalt tid.

Selger skal varsle kunden uten ugrunnet opphold dersom det oppstår forhold som kan forsinke leveringen, og oppgi ny forventet leveringstid så langt dette er mulig.

7 Leveringsmåte adkomst og mottak

Leveringssted og leveringsmåte følger av ordrebekreftelsen. Ved levering til kjørekant eller gateplan skjer levering til nærmeste sted som transportøren forsvarlig og lovlig kan kjøre frem til med avtalt kjøretøy. Kunden skal sørge for fri adkomst, nødvendige tillatelser og at en myndig person kan ta imot varene til avtalt tid.

Med mindre lossing eller innbæring uttrykkelig er inkludert, skal kunden stille med nok personer og egnet utstyr til sikker lossing og videre håndtering. Kunden skal sørge for tørr, sikker og forsvarlig lagring etter mottak.

Dersom levering ikke kan gjennomføres på grunn av forhold på kundens side, kan selger kreve dokumenterte og rimelige merkostnader til ny transport, ventetid og lagring. Ny leveringstid avtales så snart hindringen er fjernet.

8 Risiko og kontroll ved mottak

Risikoen for varen går over på kunden når kunden, eller en tredjeperson kunden har utpekt og som ikke er transportøren, fysisk har fått varen i sin besittelse. Når selger har valgt eller tilbudt transportøren, er selger ansvarlig for transporten frem til dette tidspunktet etter reglene i forbrukerkjøpsloven.

Kunden bør ved mottak kontrollere antall kolli, emballasje og synlige skader. Synlig transportskade bør noteres på fraktbrevet, fotograferes og meldes skriftlig til selger så raskt som mulig. Manglende kontroll eller melding ved mottak begrenser ikke kundens lovbestemte reklamasjonsrett.

Gamle vinduer eller dører bør ikke demonteres, og irreversible monteringsarbeider bør ikke igangsettes, før de nye varene er mottatt og kontrollert. Dette begrenser ikke kundens rett til erstatning etter loven, men kunden skal så langt rimelig begrense sitt økonomiske tap.

9 Forsinkelse og kundens rettigheter

Dersom varen ikke leveres til avtalt tid og dette ikke skyldes kunden eller forhold på kundens side, kan kunden etter forbrukerkjøpsloven holde tilbake betaling, kreve levering, sette en rimelig tilleggsfrist, heve kjøpet og kreve erstatning når lovens vilkår er oppfylt.

Erstatningsansvar ved hindringer utenfor selgers kontroll vurderes etter forbrukerkjøpsloven. Streik, ekstremvær, brann, myndighetstiltak, alvorlig transportstans, råvaremangel eller produksjonsstans fritar derfor ikke automatisk selger fra alle plikter. Slike forhold kan ha betydning for retten til erstatning, men ikke for øvrige ufravikelige rettigheter.

Et erstatningskrav må gjelde et dokumentert økonomisk tap som står i tilstrekkelig sammenheng med forsinkelsen. Begge parter skal treffe rimelige tiltak for å begrense tapet.

10 Avbestilling før levering

Kunden kan avbestille varen før levering. Selger kan da ikke fastholde kjøpet og kreve at kunden betaler hele kjøpesummen, men kan kreve erstatning for det økonomiske tapet avbestillingen medfører i samsvar med forbrukerkjøpsloven.

Før rettefristens utløp vil selgers tap normalt være lavere dersom produksjonen kan stanses uten vesentlige kostnader. Etter rettefristens utløp er ordren frigitt og låst for produksjon. For spesialproduserte varer kan tapet da blant annet omfatte utført arbeid, materialer, produsentens ikke-refunderbare krav, bestilt transport og andre påløpte kostnader, samt annet dokumentert tap som loven gir adgang til å kreve.

Selger skal begrense tapet så langt det er rimelig, blant annet ved å stanse produksjon eller utnytte varen og materialene på annen måte når dette er praktisk mulig. Selger skal gjøre rede for kravet.

Har kunden betalt mer enn selgers lovlige og dokumenterte krav, tilbakebetales resten uten unødig opphold etter at tapet kan beregnes. Dersom det dokumenterte tapet tilsvarer eller overstiger det innbetalte beløpet, har kunden ikke krav på tilbakebetaling. Rettefristens utløp medfører derfor ikke automatisk at hele kjøpesummen går tapt, men kan i praksis føre til at det ikke gjenstår noe beløp å tilbakebetale.

11 Angrerett ved fjernsalg

Ved kjøp på nett, telefon eller e-post har kunden som hovedregel 14 dagers angrerett etter angrerettloven. Kunden skal få lovpålagte opplysninger og angreskjema. For varer løper fristen normalt fra dagen etter at kunden eller en utpekt tredjeperson har mottatt varen.

Angreretten gjelder ikke for varer som er fremstilt etter kundens spesifikasjoner eller har fått et tydelig personlig preg. Vinduer og dører som produseres etter kundens mål, fargevalg, glassvalg, slagretning eller andre individuelle valg vil normalt omfattes av dette unntaket. Kunden skal få tydelig informasjon om unntaket før bestillingen og betalingen fullføres. At en vare først bestilles fra produsent er ikke alene nok til å fjerne angreretten.

For standardvarer som ikke omfattes av et lovlig unntak, kan kunden bruke angreretten ved å gi selger en tydelig melding innen fristen. Vilkår om retur, returkostnader og tilbakebetaling følger angrerettloven og informasjonen kunden mottar før kjøpet.

12 Mangel ved varen

Varen har en mangel dersom den ikke samsvarer med avtalen eller kravene i forbrukerkjøpsloven. Dette kan blant annet gjelde feil produkt, mål, mengde, farge, glass eller slagretning, fabrikkasjonsfeil eller manglende opplysninger som kunden hadde grunn til å regne med å få.

Forhold som skyldes feil oppmåling, feil montering, manglende vedlikehold, uforsvarlig lagring eller skade etter at risikoen gikk over på kunden, er ikke en mangel selger svarer for, med mindre forholdet skyldes selger eller noen selger svarer for. En underliggende produktfeil kan likevel påberopes selv om varen er montert.

Normale material- og fargevariasjoner eller utvendig kondens er ikke i seg selv en mangel når produktet ellers svarer til avtalen og relevante produktkrav. Kondens mellom rutene i en isolerrute vurderes ikke som utvendig kondens. Eventuelle toleranser må følge avtalen, gjeldende standarder eller relevant produktdokumentasjon og kan ikke brukes til å sette lovens mangelsregler til side.

13 Reklamasjon

Kunden må reklamere innen rimelig tid etter at mangelen ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget. En reklamasjon innen to måneder etter at mangelen ble oppdaget er alltid rettidig. For vinduer og dører som

ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lenger enn to år, er den absolutte reklamasjonsfristen normalt fem år fra levering.

Reklamasjon sendes til post@sagenevindu.no og bør inneholde ordrenummer, beskrivelse av feilen og relevante bilder. Kunden skal gi selger rimelig mulighet til å undersøke varen. Krav om bilder eller undersøkelse kan ikke brukes til å avvise en ellers gyldig reklamasjon.

14 Kundens krav ved mangel

Ved mangel kan kunden etter forbrukerkjøpsloven holde tilbake et forholdsmessig beløp og kreve retting eller omlevering. Selger kan avvise kundens valgte løsning dersom den er umulig eller medfører uforholdsmessig store kostnader sammenlignet med alternativet, vurdert etter loven.

Avhjelp skal skje uten kostnad, uten vesentlig ulempe og innen rimelig tid. Dersom mangelen ikke blir avhjulpet i samsvar med loven, kan kunden kreve prisavslag eller heve kjøpet når vilkårene er oppfylt. Kunden kan også kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter lovens regler.

Selger kan be kunden om å avvente inngrep i produktet til saken er undersøkt, når det er forsvarlig. Nødvendige tiltak for å hindre skade kan likevel utføres. Kunden bør dokumentere forholdet og varsle selger først når situasjonen tillater det.

15 Montering og tjenester fra andre

Med mindre montering uttrykkelig inngår i avtalen med Sagene Vindusforretning AS, omfatter kjøpet bare levering av varer. En håndverker som kunden inngår egen avtale med, er selv ansvarlig for sitt arbeid. En anbefaling eller formidling av kontakt innebærer ikke at håndverkeren er selgers underleverandør.

Selger er likevel ansvarlig for egne opplysninger og for personer som faktisk utfører oppdrag på selgers vegne. Denne bestemmelsen begrenser ikke kundens rettigheter etter forbrukerkjøpsloven eller håndverkertjenesteloven.

16 Garanti og vedlikehold

En eventuell produsentgaranti gjelder i tillegg til, og begrenser ikke, kundens lovbestemte reklamasjonsrett overfor selger. Garantien innhold, varighet og vilkår følger garantibeviset eller produktokumentasjonen for den aktuelle varen.

Kunden skal følge monterings-, bruks- og vedlikeholdsanvisninger. Manglende vedlikehold får bare betydning for et krav i den utstrekning det har forårsaket eller forverret feilen eller skaden.

17 Personopplysninger

Selger behandler personopplysninger som er nødvendige for å gjennomføre kjøpet, levere varene, følge opp betaling og håndtere kundeservice og reklamasjoner. Opplysninger kan deles med produsent, transportør, betalingsleverandør og andre når det er nødvendig for å oppfylle avtalen eller en rettslig plikt. Nærmere informasjon finnes i personvernerklæringen på sagenevindu.no.

18 Klager tvister og lovvalg

Klager skal først sendes til Sagene Vindusforretning AS på post@sagenevindu.no. Partene skal forsøke å løse saken i minnelighet.

Dersom saken ikke løses, kan kunden be Forbrukertilsynet om mekling. En sak kan deretter bringes inn for Forbrukerklageutvalget når vilkårene for behandling er oppfylt. Se forbrukertilsynet.no for gjeldende fremgangsmåte og gebyrer.

Avtalen reguleres av norsk rett. Tvister behandles av norske domstoler etter de alminnelige vernetingsreglene. Bestemmelsen begrenser ikke kundens rett til å benytte andre klageordninger eller ufravikelige rettigheter.

19 Endringer i betingelsene

Selger kan oppdatere betingelsene for fremtidige kjøp. For et inngått kjøp gjelder den versjonen kunden fikk tilgang til før avtalen ble inngått, med mindre partene senere avtaler noe annet skriftlig eller en lovendring må gis virkning.