1. Innledning

Disse spesifikke reglene gjelder for din bruk av Fiks ferdig, en tjeneste som sikrer deg trygg betaling og frakt på de varene du kjøper gjennom FINN no AS (“FINN”) sin markedsplass Torget. Fiks ferdig leveres av FINN i samarbeid med blant annet Helthjem netthandel AS (“Helthjem”), Posten Norge AS ("Posten") og Adyen N.V (“Adyen”).

Disse spesifikke reglene suppleres av [FINNs brukervilkår og annonseregler](https://hjelpesenter.finn.no/hc/no/articles/304234-Annonseregler-for-FINN-no-%C2%A0), og din valgte fraktleverandørs vilkår ([Postens vilkår](https://www.posten.no/vilkar/generelle-leveringsvilkar), [Helthjems vilkår](https://helthjem.no/vilkar-privat)). For pakker sendt med Postnord er Helthjems vilkår gjeldende. Person- og adresseinformasjon vil deles med fraktleverandøren. For effektiv saksbehandling kan vi også måtte dele andre relevante opplysninger om handelen og saksgangen med denne leverandøren.

Husk at forbrukerkjøpsloven ikke gjelder ved kjøp og salg mellom privatpersoner. Du har ingen angrerett, bytterett eller noe form for åpent kjøp.

2. Beskrivelse av Fiks ferdig

Fiks ferdig er en tjeneste som kan brukes til å kjøpe og sende varer som selges av privatpersoner på FINNs markedsplass Torget. Personen som bruker Fiks ferdig for å kjøpe en vare, kalles "Kjøper", og personen som bruker tjenesten til å selge en vare kalles "Selger".

For å bruke Fiks ferdig må både Kjøpere og Selgere ha en Schibsted-konto. En Schibsted-konto er en felles påloggings- og betalingsløsning for Schibsted-selskaper. Du bruker samme brukernavn (e-post) og passord på en rekke tjenester, for eksempel på Aftenposten, VG og i FINNs kanaler. I tillegg må Selger bli registrert kunde hos Adyen. Registrering hos Adyen skjer som et ledd i flyten for Fiks ferdig.

Avtaler om kjøp og salg av varer inngås mellom Kjøpere og Selgere via Torget. Verken FINN, Adyen Helthjem eller Posten er en part i dette kontraktsforholdet.

Selgeren må aktivt akseptere en forespørsel fra kjøper for å kunne ta i bruk tjenesten Fiks ferdig. Fraktprisen dekkes av kjøperen og vil være synlig for kjøper ved sending av kjøpsforespørsel via Fiks ferdig.

3. Annonsering med Fiks ferdig

For å kunne benytte Fiks ferdig må Selger velge å benytte denne muligheten i sin annonse.   
En annonse kan kun benyttes til én Fiks ferdig transaksjon. Derfor anbefales det kun å annonsere en vare i hver annonse, evt en “pakke” feks klespakke til barn.   
En annonse bør inneholde følgende:

* En god beskrivelse av varen, varens tilstand (ny, lite brukt, brukt, godt brukt osv)
* Egne bilder av god kvalitet, slik at varens tilstand, farger o.l. kommer godt frem. Bruk av katalogbilder bør unngås.
* Tydelig bruksslitasje og merker bør opplyses om enten i beskrivelse eller ved bilder.
* Riktig pakkestørrelse for forsendelse må velges

Informasjonen i annonsen vil bli benyttet som dokumentasjon ved en eventuell tvist med kjøper - se pkt 7 klage på varen.

4. Kjøp og betaling

Når Kjøper sender en forespørsel om kjøp med sending til Selger, har Kjøper mulighet til å endre på beløpet hen ønsker å betale for varen. Dette beløpet, samt betaling for frakt og avgift for trygg betaling, reserveres da på Kjøpers konto. Forespørselen er gyldig i 48 timer, eller til Kjøper trekker den tilbake, eller til Selger aksepterer/avslår forespørselen. Inntil Selger har akseptert budet, står Kjøper helt fritt til å trekke sin forespørsel.

Kjøperen er ansvarlig for å oppgi korrekt adresseinformasjon og kontaktinformasjon. Eventuelle tilleggskostnader som følge av ufullstendig eller feil adressert forsendelse til Kjøper, belastes Kjøperen.

Når Selger aksepterer forespørselen trekkes pengene fra kontoen til Kjøper og flyttes til en sikker konto hos FINN/Adyen. På dette tidspunktet er det ikke lenger mulig for Kjøper å trekke kjøpsforespørselen. Når selger har akseptert budet, er dette å anse som avtaletidspunket. Selger vil likevel ha mulighet til å trekke seg fra avtalen ved å kansellere handelen frem til varen er sendt.

5. Sending av varen

Når Selger aksepterer en forespørsel må Selger, dersom det er første gang Selger bruker tjenesten gå gjennom en verifiseringsprosess og oppgi betalingsinformasjon, samt bestille frakt.

Hvis Selger sender med Helthjem eller Posten må Selger velge opphentingstidspunkt, og det er Selgers ansvar å legge ut pakken i henhold til opphentingstidspunktet som er valgt og merke den med den oppgitte hentekoden. Koden må merkes på en måte som tåler transport, altså at den ikke kan falle av eller vil forsvinne når den håndteres (slik som f.eks skrift som viskes ut). Selger har 7 virkedager på seg til å sende pakken. Hvis Selger ikke har sendt pakken innen denne fristen vil kjøpet heves og Kjøper vil få tilbakebetalt pengene sine.

Hvis man sender med PostNord vil man få oppgitt innleveringssteder i nærheten og velger selv hvor man vil levere det. Selger vil så få tilsendt fraktetikett på e-post som må printes og brukes på pakken. Selger har 7 virkedager på å sende pakken. Hvis Selger ikke har sendt pakken innen denne fristen vil kjøpet heves og Kjøper vil få tilbakebetalt pengene sine.

Vi gjør oppmerksom på at leverings- og hentemetode kan endres underveis. Både Selger og Kjøper plikter å innrette seg etter en slik eventuell endring ved bruk av Fiks Ferdig

Selger er ansvarlig for å oppgi riktig informasjon ved sending av pakken. Dersom tidligere emballasje gjenbrukes skal eventuell(e) opprinnelig(e) sendingsetikett(er) på emballasjen tydelig strykes over/fjernes.

Pakken skal ikke inneholde gods som er ulovlig eller farlig å frakte, slik som for eksempel:

* temperatursensitivt gods, kjemikalier, eksplosiver og brannfarlige stoffer eller annet farlig gods
* levende dyr
* våpen og ammunisjon, samt replika av disse
* etterligninger av granater, miner, eksplosive innretninger, røykbomber og liknende
* Tobakk- og nikotinprodukter, alkohol, samt andre produkter med aldersgrense eller produkter med ulovlige stoffer.

Pakker som det er uhensiktsmessig å frakte sendes på eget ansvar, og det gis ingen garanti for godsets beskaffenhet. Dette gjelder, men er ikke begrenset til:

* Penger / verdipapir
* Sending av planter/stiklinger og lignende
* Temperatursensitivt gods som f.eks matvarer

For øvrig gjelder den valgte fraktleverandørs vilkår og regler for fraktbart gods.

Selger er ansvarlig for at pakken er forsvarlig pakket for å tåle transport og sortering, herunder bl.a. fall på opp til 3 meter. En pakke blir lastet om flere ganger før levering, og pakken bør derfor ha en solid indre og ytre emballasje. Hvis pakken legges på værutsatt sted, så må pakken være beskyttet mot regn og vind. Selger er også ansvarlig for at pakken som sendes er innenfor valgt pakkestørrelse. Dersom pakken overskrider vekt og mål for valgt pakkestørrelse, kan budet avstå fra å hente pakken eller straffegebyr kan forekomme.

Når pakken er sendt vil både Kjøper og Selger ha mulighet til å spore pakken gjennom Helthjem, PostNord eller Posten.

Det er kun annonsert vare som dekkes ved eventuelt transportskade eller tap av pakke. Se pkt 10 og 11.

6. Mottak og kontroll av varen

Kjøper får et varsel når pakken er levert, enten utenfor Kjøpers dør, i postkassa eller på angitt utleveringssted. Ved levering rettidig hos Kjøper anses pakken registrert mottatt når den er lagt utenfor Kjøpers dør eller i postkassa til Kjøper. Ved levering til angitt utleveringssted anses varen som mottatt når Kjøper har hentet varen. Kjøperen har i utgangspunktet 7 dager på seg til å hente varen fra den ankommer utleveringsstedet før den returneres til Selgeren. Merk at denne tidsperioden kan forlenges av de ulike fraktselskapene og i de tilfellene der kjøper utsetter hentefristen, endrer leveringssted eller metode. I denne perioden har ikke Selger anledning til å booke retur. Hvis varen returneres til Selger grunnet kjøpers manglende uthenting, eller grunnet manglende merking på mottakers postkasse/dør, ufullstendig adresse etc. vil Kjøper fortsatt belastes for varen. Dersom varen skulle gå tapt i forbindelse med en retur grunnet manglende avhenting, og selger allerede har fått pengene for varen, har ikke selger krav på erstatning for den tapte varen.

Når pakken er mottatt, har Kjøperen 24 timer på seg til å kontrollere at varen ikke avviker vesentlig fra beskrivelsen i annonsen, annonsebildene eller fra det Selgeren ellers har kommunisert om varen. Varen registreres automatisk som godkjent (Kjøperen anses å ha godkjent varen) 24 timer etter at pakken er registrert mottatt dersom Kjøperen forut for dette ikke har klaget på varen gjennom FINNs løsning for dette. Dersom varen avviker vesentlig fra beskrivelsen i annonsen eller det har oppstått en fraktskade må varens tilstand og innpakking dokumenteres og sendes inn gjennom FINNs klageskjema. Kjøper bør ikke foreta seg annet med varen før tilstanden og innpakning er dokumentert.

Hvis Kjøperen ikke fremsetter en klage gjennom FINNs klagefunksjon innen 24 timer etter at varen er registrert mottatt, betales pengene til Selgeren og kjøpet anses fullført.

7. Klage på varen

Hvis Kjøperen, etter mottak av varen, oppdager at varen avviker vesentlig fra beskrivelsen i annonsen eller fra det Selgeren ellers har kommunisert, må Kjøperen varsle FINN om dette. En slik klage fra Kjøperen sendes gjennom FINNs klagefunksjon og må komme innen 24 timer etter at Kjøperen har hentet varen/fått varen levert. Utbetalingen blir pauset når klagen er sendt innen fristen. Kjøperen må kunne dokumentere med bilder, video etc. at varen avviker vesentlig fra det partene har blitt enige om.  
I denne perioden må Kjøper ikke bruke, skade eller endre varens tilstand.

Som vesentlig avvik regnes blant annet:

* At varen ikke virker hvis det ikke er opplyst om det
* At en merkevare er falsk, men solgt som ekte
* At du får et annet produkt enn det du har kjøpt
* At varen er i betydelig dårligere stand enn beskrevet i annonsen
* At varen har en annen størrelse enn hva som er oppgitt i annonsen
* At det er mistanke om tyvegods

Kjøperen er ansvarlig for eventuelle kostnader som oppstår for å vise at varen avviker vesentlig fra det partene har blitt enige om.

FINN forbeholder seg retten til å avgjøre saker hvor det mistenkes at en merkevare er falsk, men dersom dette påstås av kjøper må det kunne dokumenteres.

Dersom klagen er sendt inn i rett tid (innen 24 timer etter at Kjøperen har hentet varen/fått den levert), vil FINN kontakte partene. Når FINN tar kontakt har Kjøper og Selger 3 dager på seg til å uttale seg.

Dersom Selger eller Kjøper unnlater å komme med en uttalelse på denne tiden vil FINN fatte en avgjørelse i den passive parts disfavør.

Dersom partene blir enige om en løsning kan utbetaling igangsettes igjen, enten i sin helhet eller fordelt mellom Kjøper og Selger dersom det er løsningen partene ble enige om.

Dersom klagen ikke er sendt inn gjennom FINNs klagefunksjon innen fristen på 24 timer, se pkt. 6, anses handelen som gjennomført og kjøper mister retten til erstatning/klage.

Ved transportskade eller manglende levering av varen, gjelder det som er angitt i punkt 10 nedenfor i stedet.

8. Om Kjøperen og Selgeren ikke blir enige

Dersom Kjøper og Selger ikke oppnår enighet vil FINN avgjøre hvorvidt utbetaling skal igangsettes igjen.

For at betaling til en av partene skal skje etter at utbetalingen er pauset, må ett av følgende være oppfylt:

* Selger godtar at betaling skjer helt eller delvis til Kjøper,
* Kjøper godtar at betaling skjer helt eller delvis til Selger,
* FINN anser at Kjøpers påstand om at varen avviker vesentlig fra det partene har blitt enige om er ubegrunnet. Betaling skjer deretter til Selger,
* FINN anser at Kjøpers påstand om at varen avviker vesentlig fra det partene har avtalt, er begrunnet. Betaling skjer deretter helt eller delvis til Kjøperen. Ved retur må Kjøperen dokumentere at varen er returnert til Selger,
* En av partene har ikke respondert innen den fastsatte tidsfristen på 3 dager. Betaling skjer da til den parten som har respondert innenfor tidsfristen, eller
* Selger eller Kjøper dokumenterer for FINN en rettskraftig rettsavgjørelse om hvem som har rett til betaling.

9. Retur av vare i forbindelse med at varen avviker vesentlig fra beskrivelsen i annonsen (heving)

Hvis kjøpet skal heves og varen sendes tilbake til Selgeren, gjelder følgende:

Kjøper må besørge returfrakt med en frakttjeneste med sporing, f.eks Helthjem eller Postens Norgespakke.

Selgeren er ansvarlig for å sikre at riktig adresseinformasjon og kontaktinformasjon er gitt. Eventuelle tilleggskostnader på grunn av ufullstendig eller feil adressert forsendelse til Selgeren vil bli belastet Selgeren.

Refusjon av kjøpesum til Kjøper skjer når Selger har godkjent, eller anses å ha godkjent, retur av varen eller der FINN har bestemt dette. Godkjenning skjer automatisk hvis Selgeren ikke har motsatt seg innholdet i returen innen 24 timer etter at pakken ble hentet eller ble levert i postkasse.

Hvis Selgeren ikke henter den returnerte varen innen 7 dager etter at varen har ankommet utleveringssted, anses returen som godkjent av Selgeren. Etter denne tiden vil varen sendes tilbake til avsender(Kjøperen).

10. Transportskade

Ved mistanke om transportskade, må kjøper stanse utbetalingen gjennom FINNs klagefunksjon innen klagefristen på 24 timer, og deretter melde skaden til den valgte fraktleverandør (Helthjem eller Posten) uten ugrunnet opphold. Informasjon om hvor du melder skade til din valgte fraktleverandør finner du her:  
- [Helthjem](https://helthjem.no/kontakt-oss)- [Posten](https://www.posten.no/kundeservice/kontakt-oss)

Det er Kjøpers ansvar å kontrollere om det er synlig skade i forbindelse med at pakken blir hentet/levert. Synlige skader må rapporteres til din valgte fraktleverandør uten ugrunnet opphold, i motsatt tilfelle risikerer du å miste kravet.

Den som ber om erstatning for transportskade må levere dokumentasjon i forbindelse med klagen.

Dokumentasjonen må beskrive hva skaden består av og inneholde bilder av emballasje og skadet gods. Den valgte fraktleverandøren har rett til å inspisere skadede varer. Den valgte fraktleverandøren avgjør om det er grunnlag for erstatning, og FINN vil i tråd med dette (innenfor beløpsgrensene som er oppgitt nedenfor) erstatte opp til den kjøpesum som er betalt via Fiks ferdig, nypris legges ikke til grunn for erstatningsutmålingen. Den valgte fraktleverandøren vil legge til grunn at skaden har blitt ødelagt på vis utover det som kan forventes av normal transport og at nødvendig dokumentasjon foreldet foreligger en transportskade. Andre varer som er lagt i samme pakke, er ikke omfattet av erstatningen.

I tilfelle godkjent klage tilbakebetales en kjøpspris på maks

* 2 500,- for Liten pakke
* 10 000,- for Medium pakke
* 10 000,- for Stor pakke

11. Tapt pakke

Hvis riktig pakke ikke er levert ved mottakers dør, postkasse eller nådd frem til angitt utleveringssted i henhold til den valgte fraktleverandørs vilkår ([Postens vilkår](https://www.posten.no/vilkar/generelle-leveringsvilkar), [Helthjems vilkår](https://helthjem.no/vilkar-privat)) skal pakken som hovedregel anses å være forsvunnet. ~~Den valgte fraktleverandøren~~må da ~~varsles~~ om dette iht. fraktleverandørens vilkår. Ved mottak av feil pakke forbeholder FINN seg retten til å avvente utbetaling frem til riktig pakke er lokalisert og levert, eller frem til den valgte fraktleverandøren anser riktig pakke som tapt.

Informasjon om hvor du melder krav til din valgte fraktleverandør finner du her:  
- [Helthjem](https://helthjem.no/kontakt-oss)- [Posten](https://www.posten.no/kundeservice/kontakt-oss)

Den valgte fraktleverandøren avgjør om det er grunnlag for erstatning, og FINN vil i tråd med dette (innenfor beløpsgrensene som er oppgitt nedenfor) erstatte opp til den kjøpesum som er betalt via Fiks ferdig, nypris legges ikke til grunn for erstatningsutmålingen.

Andre varer som er lagt i samme pakke, er ikke omfattet av erstatningen.

I tilfelle godkjent klage tilbakebetales en kjøpspris på maks

* 2 500,- for Liten pakke
* 10 000,- for Medium pakke
* 10 000,- for Stor pakke

12. Angrerett

Fiks ferdig brukes når to privatpersoner inngår avtale om kjøp og salg av en vare med frakt. For en slik avtale om kjøp og salg mellom to private parter gjelder ikke forbrukerkjøpslovgivningen, og Kjøper har derfor ingen angrerett, bytterett eller krav på noen form for åpent kjøp.

Fiks ferdig leveres av FINN som et selskap til Kjøpere og Selgere som forbrukere. Når du kjøper tjenester fra et selskap via Internett, har du vanligvis 14 dagers angrerett. For å kunne bruke Fiks ferdig frafaller både Kjøper og Selger sin angrerett overfor FINN for denne tjenesten.

13. Misbruk av tjenesten

Ved misbruk av tjenesten gjelder [FINNs brukervilkår](https://hjelpesenter.finn.no/hc/no/articles/304234-Annonseregler-for-FINN-no-%C2%A0), og FINN forbeholder seg retten til å utestenge brukere ved brudd på disse.

14. Frakt og garantiforsikring

Ved bruk av Fiks Ferdig tilbys det for kjøper ekstra forsikringsprodukter gjennom Tillit. Ved kjøp av forsikringsprodukter gjelder Tillits egne vilkår: <https://www.tillit.no/vilkaar/frakt>