

# Spesifikke regler for Fiks ferdig

## 1. Innledning

### 1.1 Om vilkårene

Disse vilkårene gjelder for din bruk av Fiks ferdig, en tjeneste som sikrer deg trygg betaling og frakt på de varene ("varen(e)") du kjøper gjennom FINN no AS ("FINN") sin markeds plass 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".

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](#), og din valgte fraktleverandørs vilkår ([Postens vilkår](#), [Helthjems vilkår](#)). 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.

Forbrukerkjøpsloven kommer ikke til anvendelse for salg mellom privatpersoner. Avtaler om kjøp og salg av varer inngås mellom Kjøpere og Selgere selv om Fiks ferdig anvendes. Kjøper har ingen angrenerett, bytterett eller noe form for åpent kjøp.

Verken FINN, Adyen, Helthjem eller Posten er en part i avtaleforholdet mellom Kjøper og Selger.

## **1.2 Beskrivelse av tjenesten**

Fiks ferdig er en tjeneste som består av:

Avtaleinngåelse/betaling - se punkt 2.

Transport/Frakt - se punkt 3.

Betalingsutsettelse/tvisteløsning - se punkt 4.

Hver av funksjonene har egne regler som er beskrevet i disse vilkårene. Alle funksjonene anses som benyttet når avtalen mellom Kjøper og Selger er inngått og varen er levert til fraktselskapet.

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.

For å kunne benytte Fiks ferdig må Selger velge å benytte denne muligheten i sin annonse. Selgeren må aktivt akseptere en forespørsel fra Kjøper for å kunne ta i bruk tjenesten. Fraktpris og avgift for Trygg betaling dekkes av Kjøperen og vil være synlig for Kjøper ved sending av kjøpsforespørsel via Fiks ferdig.

Når Kjøper sender en forespørsel om kjøp med sending til Selger, har Kjøper mulighet til å trekke forespørselen frem til Selger eventuelt har akseptert kjøpsforespørselen.

Forespørselen reserverer dette beløpet, samt betaling for frakt og avgift for trygg betaling, på Kjøpers konto. Forespørselen er gyldig i 48 timer eller til Selger aksepterer/avslår den. Inntil Selger har akseptert den, står Kjøper helt fritt til å trekke sin forespørselen.

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

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. Kjøperen er ansvarlig for å oppgi korrekt adresseinformasjon og kontaktinformasjon. Eventuelle tilleggskostnader som følge av feil eller unøyaktig adresseinformasjon eller kontaktinformasjon fra Kjøper, belastes Kjøperen.

Kjøper har 24 timer på seg til å undersøke varen når den er mottatt, se punkt 3.2. I løpet av disse 24 timene kan Kjøper utsette/stoppe betalingen til Selger ved å trykke på “Jeg har problemer med varen” og følge instruksjonene derfra. Dersom betalingen ikke er blitt utsatt/stoppet innen disse 24 timene, vil kjøpesummen automatisk utbetales til Selger. Dersom betalingen utsettes/stoppes må Kjøper kontakte Selger i FINNs meldingsdialog for å begrunne og dokumentere hvorfor betalingen er stoppet. Dersom betalingen blir utsatt, vil den automatisk utbetales til selger etter 10 dager. I denne perioden kan Partene selv stoppe, aktivere eller fordele utbetalingen på statussiden. Betalingen kan *aktiveres* og *fordeles* gjennom å trykke på “vi har funnet en løsning”. Betalingen *stoppes* ved å sende saken til kundeservice gjennom å trykke på “Vi trenger hjelp fra kundeservice”. Dersom betalingen er stoppet kan ikke partene reaktivere/fordele betalingen selv.

Dersom betalingen blir stoppet, vil FINN kundesenter løse saken etter vilkårene i punkt 4, eller i tråd med det Partene har blitt enige om.

Dersom partene mistenker at varen er blitt skadet eller forvekslet under transport gjelder reglene i punkt 3.

Når handelen er gjennomført og pengene er utbetalt får partene mulighet til å vurdere opplevelsen med Selger/Kjøper. Dette gjelder uavhengig av om den andre parten har gitt vurdering. Vurderingene vil være synlige på partenes FINN-profiler. Les mer [her](#).

Ved å ta tjenesten i bruk aksepterer Partene at FINN kan ta avgjørelser som griper inn i avtaleforholdet mellom partene. Partene plikter å innrette seg etter disse vilkårene, samt FINNs avgjørelser.

## 2. Vilkår for avtaleinngåelse og betalingsformidling

### 2.1 Annonsering og avtalegrunnlag

Det foreligger en bindende avtale om kjøp mellom Kjøper og Selger via Fiks Ferdig når Selger har akseptert Kjøpers bud. Selger kan imidlertid trekke seg fra avtalen ved å kansellere handelen, frem til varen er levert til fraktselskapet. Selger kan ikke booke retur i perioden fra varen er levert til fraktselskap, til varen er mottatt av kjøper. En annonse kan kun benyttes til én Fiks ferdig transaksjon. Derfor anbefales det kun å annonsere en vare i hver annonse, evt en "pakke" f.eks. klespakke til barn.

Selger plikter å oppgi korrekt informasjon om varen. Kjøper plikter å gjøre nødvendige undersøkelser i forkant av kjøpet. 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

Selger plikter å levere en vare som er i tråd med det som rimelig kan forventes av varens tilstand, størrelse og omfang, basert på avtalen. Dersom varen avviker fra dette, kan Kjøper reklamere i henhold til punkt 4.

Selger har risikoen for varen frem til den er levert til fraktselskapet. Risikoen går over på Kjøper når varen er mottatt av fraktselskapet. Ved retur etter punkt 5 gjelder det motsatte.

## **2.2 Reklamasjon**

Hvis Kjøperen oppdager at varen avviker fra det avtalte, må Kjøperen varsle Selger om dette, samt utsette/stoppe betalingen til Selger. Dersom det mistenkes at varen har blitt skadet under transport må fraktselskapet kontaktes, og betalingen stoppes. Dersom partene ikke blir enige om en løsning kan saken meldes til FINN kundesenter.

Kjøperen må kunne dokumentere med bilder, video etc. at varen avviker fra det partene har blitt enige om. Kjøper må ikke bruke eller endre varens tilstand, utover det som er nødvendig for å dokumentere kravet. Kjøper er ansvarlig dersom varen blir skadet i vedkommendes besittelse, med mindre noe annet er avtalt mellom partene. Kjøperen bærer eventuelle kostnader knyttet til å dokumentere kravet.

Frister:

- Betalingen til Selger må utsettes/stoppes innen 24 timer fra varen er mottatt, se punkt 3.2.
- Kravet overfor Selger må dokumenteres snarest.
- Betalingen må stoppes innen 10 dager fra den ble utsatt, dersom dette kreves for å løse saken.
- Dersom pakken ikke er levert innen alminnelig leveringstid må Selger kontakte fraktselskapet innen 30 dager fra varen ble sendt.
- Kjøper må melde transportskade til fraktselskapet uten ugrunnet opphold fra varen ble mottatt.

Dersom FINN eller fraktselskapets frister ikke overholdes, kan parten(e)s krav gå tapt.

## **3. Frakt**

### **3.1 Vilkår for frakttjeneste**

Avtale om frakt inngås med vilkårene til fraktselskapet som er valgt. Selger er ansvarlig for at pakken leveres til riktig fraktleverandør.

Selger er ansvarlig for at pakken er forsvarlig pakket for å tåle transport og sortering, herunder blant annet støt og behandling som tilsvarer fall på opp til 3 meter. Hvis pakken legges på værutsatt sted, så må pakken være beskyttet mot regn og vind. Sendingskode 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 er også ansvarlig for at pakken som sendes er innenfor valgt pakkestørrelse. Dersom pakken overskrider vekt og mål for valgt pakkestørrelse, kan fraktselskapet avstå fra å hente pakken eller straffegebyr kan forekomme. Dersom tidligere emballasje gjenbrukes skal eventuell(e) opprinnelig(e) sendingsetikett(er) på emballasjen tydelig strykes over/fjernes.

Selger og Kjøper må oppgi korrekt adresse og kontaktinformasjon før avtaleinngåelsen. Kontaktinformasjon vil kunne fremgå av fraktsedler eller retursedler. FINN kan utgi navn og øvrig kontaktinformasjon til Kjøper/Selger dersom det er nødvendig for bruk av tjenesten, for å assistere ved returer eller om vi anser det nødvendig av andre grunner.

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 kan ikke booke retur i perioden fra varen er levert til fraktselskap, til varen er mottatt av kjøper.

Selger er ansvarlig for at pakken ikke inneholder gods som er ulovlig eller farlig å frakte i henhold til vilkårene til fraktselskapet, slik som for eksempel:

- Temperatursensitivt gods, kjemikalier, eksplosiver og brannfarlige stoffer eller annet farlig gods, som bl.a. lithiumsbatterier som ikke er koblet til enheten de er ment for å brukes i.
- Levende dyr og annet biologisk materiale
- 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

Dersom varer sendes i strid med disse regler risikerer partene at fraktselskapet ikke vil erstatte tapt/skadet pakke.

### **3.2 Mottak og undersøkelse**

Kjøper har 24 timer på seg til å undersøke varen når den er mottatt. I løpet av disse 24 timene kan Kjøper utsette/stoppe betalingen til Selger ved å trykke på "Jeg har problemer med varen", og følge instruksjonene derfra. Kjøper må velge alternativet som passer best for årsaken til klagen, og er selv ansvarlig for å rapportere/klage til rett sted/part.

Varen regnes som mottatt når varen er lagt utenfor Kjøpers dør eller i Kjøpers postkasse. Ved levering til utleveringssted anses varen som mottatt når Kjøper har hentet varen. I tilfeller der Kjøper har fått pakken, men status ikke er oppdatert i FINNs systemer, regnes varen som mottatt når leveringsstatus registreres som "mottatt", av FINNs kundesenter eller mottaker selv.

Kjøper må hente varen fra hentested innen fristen som settes av fraktselskapet. Dersom varen ikke hentes innen fristen, sendes den i retur til Selger. 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 og kjøpesummen blir utbetalt til Selger. Selger har ikke krav på erstatning dersom varen blir skadet eller tapt under denne retursendingen.

### **3.3 Reklamasjon på frakttjeneste**

#### **3.3.1 Generelle forbehold**

FINN er ikke erstatningsansvarlig for tap som oppstår før, under eller etter transport av varen. Dette gjelder også tap som oppstår før varen blir hentet og/eller levert på valgt leveringssted/hentested (postkasse, dørmatte eller utleveringssted). FINN formidler erstatningsutbetaling på vegne av fraktselskapene, i tilfeller der de er erstatningsansvarlige i henhold til deres vilkår. Erstatningen dekker kun kjøpesummen med de beløpsgrensene i punkt 3.3.2 og 3.3.3.

Fraktselskapet er ansvarlig for skader/tap som oppstår mens varen er i deres varetekt, Erstatningsansvaret dekker ikke skade/tap som skyldes forhold på Kjøper eller Selgers side, eller annet som fritar for ansvar etter postlovens regler.

Hverken FINN eller Fraktselskapet er ansvarlig for skader som oppstår etter varen er hentet på utleveringssted av Kjøper, levert i postkassen eller på mottakers dør. Hverken FINN eller Fraktselskapet er erstatningsansvarlig for skader/tap som skyldes at varen er pakket i strid med vilkårene i punkt 3.1.

### **3.3.2 Transportskade**

Kjøper må melde transportskade direkte til fraktselskapet uten ugrunnet opphold. Kjøper er selv ansvarlig for at kravet/saken er mottatt av fraktselskapet.

Ta kontakt her:

- [Helthjem](#) (NB! Postnord-pakker må meldes til Helthjem)
- [Posten](#)

Kjøper plikter å dokumentere at varen har blitt skadet under transport. Dokumentasjonen må beskrive hva skaden består av og inneholde bilder av emballasje og skadet gods. Utover dette må partene imøtegå Fraktselskapets krav til dokumentasjon.

Den valgte fraktleverandøren avgjør om det er grunnlag for erstatning, og vil utbetale erstatning i tråd med fraktselskapets erstatningsvilkår. FINN vil deretter utbetale erstatningen på vegne av fraktselskapet.

For Helthjem og Posten;

Helthjem og Posten erstatter Kjøpers tap inntil kjøpspris i avtalen om kjøp gjennom Fiks ferdig, men likevel begrenset til;

2 500,- for Liten pakke

10 000,- for Medium pakke

10 000,- for Stor pakke

10 000,- for Ekstra stor pakke

For Postnord:

Postnord erstatter Kjøpers tap inntil kjøpspris i avtalen om kjøp gjennom Fiks ferdig, men med begrensninger på varens vekt. Varer med en vekt under 2 kg erstattes med en sum opp til 1000,-. Varer med en vekt mellom 2-20 kg erstattes med en sum opp til 10 000,-.

Nypris legges ikke til grunn for erstatningsutmålingen. Andre varer enn den annonserte dekkes ikke av erstatningen.

### 3.3.3 Tapt pakke

Hvis riktig pakke ikke er levert ved mottakers dør, postkasse eller nådd frem til angitt utleveringssted innen alminnelig leveringstid (Postens vilkår, Helthjems vilkår, Postnords vilkår) må avsender varsle det valgte fraktselskapet innen 30 dager fra varen ble sendt. Varen anses tapt når fraktselskapet har konkludert med det.

Ta kontakt her:

- [Helthjem](#) (NB! Postnord-pakker må meldes til Helthjem)
- [Posten](#)

Dersom fraktselskapet innfrir erstatningskravet, utbetales erstatningen til *Kjøper*. Kjøpesummen utbetales til Selger.

NB! Hverken FINN eller Fraktselskapet er erstatningsansvarlig dersom varen går tapt før den blir hentet av Fraktselskapet, eller etter at den er hentet på utleveringssted, levert i postkassen eller på mottakers dør, se punkt 3.3.1.

For Helthjem og Posten:

Helthjem og Posten erstatter Kjøpers tap inntil kjøpspris i avtalen om kjøp gjennom Fiks ferdig, men likevel begrenset til;

2 500,- for Liten pakke

10 000,- for Medium pakke

10 000,- for Stor pakke

10 000,- for Ekstra stor pakke

For Postnord:

Postnord erstatter Kjøpers tap inntil kjøpspris i avtalen om kjøp gjennom Fiks ferdig, men med begrensninger på varens vekt. Varer med en vekt under 2 kg erstattes med en sum opp til 1000,-. Varer med en vekt mellom 2-20 kg erstattes med en sum opp til 10 000,-.

Nypris legges ikke til grunn for erstatningsutmålingen. Andre varer enn den annonserte dekkes ikke av erstatningen

### **3.3.4 Krav ved forsinkelser hos fraktselskapet**

At en vare ikke er levert innenfor alminnelig leveringstid, utgjør *ikke* grunnlag for krav mot FINN, Selger eller fraktselskapet, med mindre noe annet er avtalt eller garantert, eller varen anses som tapt.

### **3.3.5 Heving av kjøp som følge av tapt/skadet pakke**

At varen anses tapt eller skadet etter punkt 3.3, er ikke hevingsgrunn i kjøpsavtalen med Selger, med mindre varen er skadet/tapt som følge av forhold på Selgers side. Ved reklamasjon knyttet til transporttjenesten, sitter FINN på kjøpesummen frem til konklusjon foreligger fra fraktselskapet, og betaler deretter ut i tråd med denne.

### **3.3.6 Mottatt feil pakke**

Ved mottak av feil pakke må betalingen stoppes, og fraktselskapet informeres. FINN holder da betalingen frem til riktig pakke er lokalisert og levert, eller frem til den valgte fraktleverandøren anser riktig pakke som tapt. Dersom varen anses tapt, gjelder reglene i punkt 3.3.3.

## 4. Tvisteløsning

### 4.1 Utsette betaling og dokumentere kravet

Kjøper har 24 timer på seg til å undersøke varen når den er mottatt. I løpet av disse 24 timene kan Kjøper utsette betalingen til Selger ved å trykke på “Jeg har problemer med varen” og følge instruksjonene derfra. Denne fristen gjelder for å benytte seg av FINNs klagefunksjon.

Kjøper må dokumentere kravet sitt overfor Selger snarest når betalingen har blitt utsatt. Kjøper skal ikke endre eller bruke varen utover det som er nødvendig for å besiktige varen/dokumentere avvik.

Etter betalingen har blitt utsatt får partene anledning til å finne en løsning i saken. Partene står her fritt til å finne en løsning som kompenserer for avviket. Kjøper og Selger 10 dager på seg på å finne en løsning sammen.

NB! 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 ingen angrerett, bytterett eller krav på noen form for åpent kjøp.



## **4.2 Løsningsalternativer**

### **4.2.1 Partene blir enige om en løsning**

Dersom partene blir enige om en løsning, kan denne gjennomføres ved å trykke på “vi har funnet en løsning” på statussiden og følge instruksjonene derfra.

Løsninger som gjennomføres/meldes inn via statussiden anses som endelig oppgjør i saken, med mindre noe annet er avtalt/bestemt.

FINN sitter ikke på kjøpesummen i tilfeller der partene har blitt enige om å rette/omlevere, med mindre dette er bestemt etter punkt 4.2.2. Dersom partene blir enige om retting/omlevering, vil kjøpesummen utbetales til Kjøper med mindre noe annet er avtalt eller bestemt av FINN.

NB! Partene er ansvarlig for egne forventninger dersom de blir enige om en løsning i saken. Dette kan f.eks. være forventninger om hvem som dekker returfrakt eller forventninger til FINN eller fraktselskapets mulighet til å bistå/behandle saken.

### **4.2.2 Partene blir ikke enige om en løsning i saken**

Dersom partene ikke blir enige om en løsning, vil FINN avgjøre om kjøpet skal heves. For at FINN skal avgjøre saken må betalingen stoppes ved at sak meldes

til FINNs kundesenter, via “Vi trenger hjelp fra kundeservice” på statussiden. Ved å sende inn sak stoppes utbetalingen frem til FINN har tatt en avgjørelse. FINN kan avgjøre saken fra det tidspunktet betalingen stoppes. Saken avgjøres basert på annonsen, innsendt dokumentasjon, meldingsdialogen mellom partene og andre nødvendige undersøkelser, og holdes opp mot vilkårene for heving.

Vilkår for heving:

Heving forutsetter at den leverte varen avviker vesentlig fra det avtalte.

Som vesentlig avvik regnes blant annet:

- At varen ikke virker hvis det ikke er opplyst om det
- At varen er en kopivare/falsk
- 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 selger ikke har rett til å selge/disponere varen
- At det er heftelser og/eller begrensninger på varen, som ikke er informert om
- At varen er skadet under transport, og skadene skyldes dårlig innpakning. (Dette gjelder ikke dersom skaden er ubetydelig for varens funksjon eller verdi.)

Varen avviker like fullt fra det avtalte selv om varen er solgt “som de(n) er” eller med liknende forbehold, dersom det er mangler knyttet til tingens funksjon som det ikke er informert om i annonsen. Dette gjelder ikke i tilfeller der det er informert om at varens funksjonalitet ikke er kjent for Selger. Kjøper kan ikke påberope seg avvik som var kjent eller kjøper burde gjort seg kjent med på avtaletidspunktet.

Dersom Selger eller Kjøper forholder seg passiv til klagen/reklamasjonssaken kan FINN fatte en avgjørelse i den passive parts disfavør. Partene plikter å imøtegå de krav FINN stiller til dokumentasjon.

FINN forbeholder seg retten til å heve kjøp uavhengig av partenes anførsler, dersom en av partene handler i strid med FINNs annonseregler. FINN forbeholder seg retten til å bestemme prisavslag og retting/omlevering som løsning i saker, dersom heving er en urimelig tyngende eller kostbar løsning i saken. Dersom FINN har besluttet retting/omlevering og Selger ikke innretter seg, forbeholder FINN seg retten til å refundere helt eller delvis kjøpesum til Kjøper. Kjøper må da beholde varen i to måneder, og Selger kan i dette tidsrommet kontakte Kjøper og avtale retursending.

## **4.3 Oppgjør**

### **4.3.1 Virkninger av enighet**

Dersom partene blir enige om en løsning kan utbetaling igangsettes/reverseres, enten i sin helhet eller fordelt mellom Kjøper og Selger. Løsninger som gjennomføres/meldes inn via statussiden anses som endelig oppgjør i saken, med mindre noe annet er avtalt/bestemt.

NB! Partene er ansvarlig for egne forventninger dersom de blir enige om en løsning i saken. Dette kan f.eks. være forventninger om hvem som dekker

returfrakt eller forventninger til FINN eller fraktselskapets mulighet til å bistå/behandle saken.

#### **4.3.2 Kjøper får medhold i å heve kjøpet**

Dersom Kjøper får medhold i kravet om heving, enten ved avgjørelse fra FINN eller aksept fra Selger, skal Selger stille Kjøper som om avtalen ikke var inngått. Selger plikter å muliggjøre retur av varen ved å kontakte Kjøper med returadresse eller sendingskode og ved å besørge betaling av fraktkostnaden. Kjøper plikter å sørge for at varen blir sendt i retur innen rimelig tid, se punkt 5.

#### **4.3.3 Kjøper får ikke medhold i å heve kjøpet**

Dersom FINN anser at Kjøpers påstand om at varen avviker vesentlig fra det partene har blitt enige om er ubegrunnet, betales kjøpesummen ut til Selger.

#### **4.3.4 Kjøper eller Selger er passive**

Dersom Selger eller Kjøper forholder seg passiv til klagen/reklamasjonssaken, og/eller ikke overholder fristene som gis i saken, kan FINN avgjøre saken i den passive parts disfavør. I tilfeller hvor Selger ikke oppgir nødvendig returinformasjon eller sørger for å forskuttere returfrakten, forbeholder FINN seg retten til å refundere kjøpesum til Kjøper. Kjøper må da beholde varen i to måneder, og Selger kan i dette tidsrommet kontakte Kjøper og avtale retursending. Kjøper må ikke bruke eller kvitte seg med varen i dette tidsrommet. FINN forbeholder seg retten til å utbetale kjøpesummen uten avgjørelse, i tilfeller der avtaler inngått i forbindelse med reklamasjon ikke følges opp av partene.

#### **4.4 Særlig om kopivarer og tyvegods**

Ved mistanke om kopivare skal varen som hovedregel vurderes av tredjepart. Dersom varen er en kopivare skal kjøpet heves, uavhengig av partenes påstander/krav.

Ved heving grunnet kopivare har FINN anledning til å stille vilkår for at varen skal returneres til selger. Dersom Selger ikke innfrir disse vilkårene, kan Kjøper beholde varen frem til selger innfrir vilkårene. Dersom Selger ikke innfrir vilkårene for retur innen angitt frist utbetales kjøpesummen til Kjøper. Dersom kjøpesummen utbetales til Kjøper, plikter Kjøper å sitte på varen i minimum to måneder fra hevingstidspunktet. Kjøper må ikke bruke eller kvitte seg med varen i dette tidsrommet.

Dersom det er sannsynlig at Selger ikke er rettmessig eier eller på annen måte ikke har rett til å selge varen, skal kjøpet heves. Dette kan eksempelvis være dersom det er sannsynliggjort at varen er tyvegods eller hittegods. Kjøper plikter å levere varen til politiet eller rettmessig eier iht. gjeldende regler. Kjøpesummen refunderes til kjøper.

#### **4.5 Særlig om refundering av avgift trygg betaling og fraktkostnad**

FINN refunderer ikke avgiften for trygg betaling og frakt så lenge tjenesten(e) har blitt benyttet, se punkt 1.2. Dette gjelder også når kjøpet er hevet.

### **5. Retur**

Kjøper må sørge for at varen blir returnert til Selger ved heving eller enighet om retur, med mindre unntak følger av disse vilkårene eller avtale med selger. Retur må sendes med sporing, f.eks. Helthjem eller Postens Norgespakke. Returfrakt uten sporing sendes på Kjøpers risiko. Ved heving dekker Selger kostnaden for retur, se punkt 4.3.2. Ved enighet om retur står partene fritt til å bli enig om hvem som dekker kostnaden.

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. Dette gjelder også ved enighet om retur. 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, eller ikke henter den returnerte varen innen 7 dager etter at varen har ankommet utleveringssted.

Kjøper plikter å returnere varen innen rimelig tid med mindre annen frist er avtalt eller bestemt. Hvis varen ikke returneres innen rimelig tid, vil FINN betale ut kjøpesummen til Selger.

Varen må pakkes forsvarlig inn og returneres i samme stand og omfang som Selger kunne forvente basert på Kjøpers reklamasjon. Dersom vilkårene i forrige setning ikke er oppfylt kan Selger reklamere til FINN innen 24 timer. Dersom Selger mistenker at varen har blitt skadet under transport må Selger også reklamere til fraktselskapet uten ugrunnet opphold.

Dersom kjøpet heves eller partene blir enige om retur, og Selger mottar feil vare eller varen er i vesentlig dårligere stand enn Selger kunne forvente basert på reklamasjonen, kan FINN ta en avgjørelse om å erstatte selgers tap ved å trekke fra beløpet som refunderes til Kjøper. Selger må kontakte FINN innen 24 timer etter varen ble mottatt i retur.

## **6. Angrerett**

Du har ikke angrerett på tjenesten Fiks Ferdig, jf. angrerettloven § 22 første ledd bokstav c.

## **7. Forsikring**

Aspekter ved handelen kan forsikres gjennom gjennom Tillit. Ved kjøp av forsikringsprodukter gjelder Tillits egne vilkår:

<https://www.tillit.no/terms/finn/shipping>

For effektiv saksbehandling forbeholder FINN seg retten til å kunne dele relevante opplysninger om deg og handelen med Tillit.