

Returbestemmelser

1. GENERELLE BETINGELSER

1.1. Alle returer må avtales på forhånd enten per e-post eller telefon. Du vil deretter motta et returordrenummer fra ordrebehandler hos PowerOn.

1.2. Produktene må returneres i original emballasje og være i samme stand som ved levering. Kun feilfrie og ubrukte produkter som er maksimalt ett (1) år gamle godtas i retur.

1.3. Produkter som lagerføres hos PowerOn kan returneres med fradrag iht. vår returfradragstabell (se punkt 4).

1.4. Produkter som lagerføres av våre underleverandører kan i noen tilfeller returneres, men fabrikkens returbetingelser og fradrag vil da gjelde. Fraktkostnader til fabrikk påløper.

1.5. Produkter som ikke lagerføres hos PowerOn med vareverdi under NOK 3.000 eks. mva tas ikke i retur.

1.6. Spesialtilpassede eller kundespesifikke produkter og reservedeler som tilpasses kan i utgangspunktet ikke returneres, og i så fall kun etter særskilt avtale.

2. RETURÅRSAKER OG BETINGELSER

2.1. Feil ved levering: Dersom feil produkt er levert, skal dette meldes innen 10 dager, og produktet må returneres ubrukt. Fraktkostnader for returen dekkes av PowerOn.

2.2. Produksjonsfeil: Ved påviste material- eller produksjonsfeil vil PowerOn enten reparere eller erstatte produktet. Reklamasjoner må meldes innenfor garantitiden, og gjelder kun for feil som ikke skyldes feil installasjon, feil bruk eller normal slitasje.

2.3. Transportskader: Eventuelle skader som har oppstått under transport må meldes umiddelbart ved mottak (senest innen 48 timer), og dokumenteres med bilder.

3. RETURPROSESS

3.1. Retur må forhåndsgodkjennes, og et returordrenummer må innhentes fra PowerOns ordrebehandler.

3.2. Retursendinger skal alltid merkes med returordrenummer. Utfylt retur- og reklamasjonsskjema skal følge returen. Helst skal også kopi av ordrebekreftelse, faktura eller pakkseddel medfølge varen.

3.3. Returen må mottas av PowerOn senest innen 30 dager etter at avtalen om retur ble inngått.

3.4. Dersom retur mottas uten tilstrekkelig informasjon og PowerOn ikke lykkes i å kontakte kunden, returneres varen til avsender etter 14 dager. Frakt vil bli belastet kunden.

3.5. Kunden er ansvarlig for å pakke produktet forsvarlig.

3.6. Retur sendes DAP (leveres på angitt adresse, frakt betalt av kunde) iht. INCOTERMS 2020.

3.7. Returadresse: Betongveien 12, Aksen A, 3302 Hokksund

3.8. Tilbakebetaling eller kreditering skjer etter mottak og inspeksjon av produktene.

4. KOSTNADER OG GEBYRER

4.1. Håndteringsgebyr for retur er NOK 10.000 og trekkes fra alle returordrer.

4.2. Returfradrag basert på produkttype:

Produkt	Returfradrag
Lagerført artikkel i ubrukt originalforpakning	50 %
Lagerført artikkel i brutt originalforpakning*	90 %
Ikke lagerført artikkel hos PowerOn	Behandles fra sak til sak
Ikke komplett og/eller skadet produkt	100 %
Spesialbestilte artikler	100 %

*Gjelder produkter som ikke er i salgbar stand, har åpnet forpakning eller ødelagt emballasje.

4.3. Fraktkostnad fra originalordre krediteres ikke.

5. REKLAMASJONSBETINGELSER

5.1. Enhver potensiell reklamasjon skal avtales i forkant per e-post eller telefon med ansvarlig ordrebehandler. Reklamasjonsnummeret du mottar skal brukes i videre kommunikasjon.

5.2. Ved retur for inspeksjon/utredning må produktet som minimum merkes med reklamasjonsnummer og ha med utfylt retur- og reklamasjonsskjema. Helst også kopi av ordrebekreftelse, faktura og/eller pakkseddel.

5.3. Garantitiden gjelder kun dersom produktet er installert iht. installasjons- og brukermanual og brukt i henhold til spesifikasjoner.

5.4. Kostnader knyttet til assistanse eller nytt produkt ved reklamasjon faktureres i sin helhet dersom produktfeil ikke påvises.

5.5. Assistanse fra tredjepart må avtales på forhånd. PowerOn dekker ikke kostnader som ikke er godkjent.

5.6. For ytterligere informasjon, kontakt ansvarlig ordrebehandler. PowerOns generelle salgs- og leveringsbetingelser gjelder dersom ikke annet er avtalt.

Oppdatert mai 2025