

## VÅRE SALGSBETINGELSER

### Generelt

Disse vilkårene regulerer kundens bruk av tjenester levert av ECOVIS Visa Services AS, heretter kalt selger. Vilkaene gjelder for alle tjenester fra selger så lenge ikke annet er skriftlig avtalt mellom partene.

### Begrepsbruk

Et oppdrag kan bestå av tjenester for én eller flere personer. Tjenester som utføres for en familie eller en bedrift som gjelder samme reise og destinasjon, regnes som ett oppdrag, uavhengig av antall personer som skal reise. Med tredjepart menes samarbeidspartnere som ambassader, konsulater, offentlige myndigheter, oversettere eller transportører.

### Priser

Alle priser er oppgitt i NOK og ekskluderer mva. på 25 % for våre tjenester, med mindre annet er angitt. Det beregnes ikke mva. på enkelte gebyrer fra tredjepart. Selger tar forbehold om tekniske feil som kan påvirke priser. Prisene gjelder kun for norske statsborgere, og endringer fra tredjepart kan forekomme. Kunden er ansvarlig for å gjøre seg kjent med prisene for selgers tjenester, inkludert behandlingsgebyrer og transportkostnader. Selger kan benytte ekspressbehandling og ekspressfrakt om nødvendig for å levere dokumentene i tide, hvilket kan medføre ekstra kostnader. Gjeldende prislister finnes på selgers nettside.

### Bestilling

Når en søknad eller dokumenter er sendt til tredjepart, må fullt behandlingsgebyr og transportkostnader betales, selv om oppdraget trekkes. Dersom selger har startet behandlingen, må behandlingsgebyret betales uavhengig av oppdragets status. Kunden dekker alltid utlegg til tredjepart, inkludert visumgebyrer hos ambassader eller offentlige myndigheter. Visumbestillinger er personlige og kan ikke avbestilles etter innsending. Dette bekreftes av kunden ved at de godtar bindende bestilling på nettsiden. Faktura må være betalt før visum leveres.

### Betaling

Betaling kan skje via faktura eller Stripe.

### Tilbakebetaling ved faktura

Ved angring på kjøp etter betaling med faktura eller delbetaling, vil ECOVIS tilbakebetale beløpet etter at retur er godkjent av selger.

### Kundens ansvar

Kunden, som må være 18 år eller eldre, er ansvarlig for betaling av de tjenester som selger eller samarbeidspartnere leverer. Kunden er også ansvarlig for å sjekke at tjenesten stemmer overens med bestillingen, inkludert at visum er gyldig for den aktuelle reiseprosiden. Kunden må undersøke visumkrav og velge riktig returmetode slik at dokumenter returneres i tide. Alle bestillinger må bekreftes skriftlig via e-post eller selgers online bestillingssystem.

### Behandlingstid

Behandlingstiden varierer mellom ambassader, men det anbefales å søke visum minst 1-2 måneder før avreise. Normal behandlingstid er 6-12 arbeidsdager, i tillegg til behandlingstid på vårt kontor (1-5 arbeidsdager). Behandlingstiden kan påvirkes av faktorer som dokumentasjonsfeil eller mangler. Ekspressbehandling er tilgjengelig hos noen ambassader og hos selger mot et gebyr. Selger gir ingen garanti for behandlingstid eller at visum innvilges, da dette avgjøres av ambassaden. Dokumentkrav og regler kan også endres på kort varsel, og kunden er ansvarlig for å søke i god tid.

### Selgers ansvar

Selger er ansvarlig for å rette opp eventuelle feil innen rimelig tid før kundens avreise. Prisreduksjon eller heving av avtalen kan skje dersom feilen er vesentlig, og selger har blitt gjort kjent med

forholdene i tide. Selgers ansvar er begrenset til maks kr. 5.000 per oppdrag, fratrukket utlegg til tredjepart.

**Øvrig ansvar**

Selger er ikke ansvarlig for forsinkelser, feil, eller tap av dokumenter som skyldes tredjepart, inkludert Postens tjenester, ambassader, eller andre. Indirekte tap, som tapt mulighet til å reise eller ugyldige dokumenter ved ankomst, dekkes ikke av selger.

**Reklamasjon**

Kunden må undersøke at tjenesten stemmer med bestillingen, og eventuelle krav må fremsettes innen rimelig tid. Manglende reklamasjon innen rimelig tid før avreise kan medføre tap av rett til reklamasjon.

**Endringer i vilkårene**

Selger forbeholder seg retten til å endre vilkårene som følge av endringer i lovverket eller andre forhold.

**Force majeure**

Selger fraskriver seg ansvar for leveranser som påvirkes av uforutsette hendelser som arbeidskonflikt, krig, naturkatastrofer, eller endringer i ambassadenes rutiner og lover.

**Vernetting**

Alle tvister som oppstår i forbindelse med disse vilkårene skal avgjøres etter norsk rett. Oslo tingrett vedtas som vernetting i alle saker knyttet til tjenester levert av ECOVIS Visa Services AS.