Servicevilkår for Elesco Norge AS og samarbeidende verksteder

Sist oppdatert: 5. oktober 2026

1. Innledning

Disse standardvilkårene («**Servicevilkårene**») gjelder for avtaler om levering av tjenester fra verksted angitt i punkt 2 («**Tjenesteyter**», **«vi»** eller **«oss»**) som er tilknyttet Elesco Norge AS med org. nr. 996 703 185, Brennaveien 2B, 1481 Hagan («**Elesco**») til deg som kunde («**Kunden**», «**du**» eller «**deg**») enten du er en privatperson (forbruker) eller kontaktperson hos en virksomhet. Les Servicevilkårene, og ta kontakt dersom du har spørsmål om tjenestene, priser eller forberedelser før servicebesøket.

Servicevilkårene oversendes når en sak om levering av tjenester er opprettet i Elesco sin tjenesteportal på Elesco MinSide i forbindelse med at Kunden bestiller tjenester som er omfattet av samarbeidet mellom Tjenesteyter og Elesco. Servicevilkårene gjelder uavhengig av om Kunden retter bestillingen direkte mot Tjenesteyter, Elesco eller en samarbeidspartner (en butikk, produsent eller annen leverandør som har avtale med Elesco hvor Elesco leverer service). Servicevilkårene er også tilgjengelige i tjenesteportalen under Min Side.

Servicevilkårene anses akseptert av deg som Kunden dersom tjenesteleveransen påbegynnes, eller dersom det har gått 24 timer etter at Servicevilkårene ble oversendt til deg uten at du har gitt beskjed om at Servicevilkårene ikke aksepteres.

Dersom Tjenestene utføres i forbindelse med kjøp av vare fra tredjepart (for eksempel butikk, produsent eller annen leverandør) som Elesco har samarbeid med, gjelder avtalen mellom tredjepart og Kunden (salgsbetingelser og øvrige vilkår) i tillegg til Avtalen.

2. Avtalen og Partene

Det er inngått avtale om levering av tjenester («**Avtalen**») mellom Kunden og Elescos samarbeidende verksted

Verkstednavn: Elesco Innlandet AS

Organisasjonsnummer: 998240050

Adresse: Vingnsgata 24, 2608 Lillehammer

E-post: post@eleinn.no | Telefon: 61261866

Nettside: www.eleinn.no

(«**Tjenesteyter**», «**vi**» eller «**oss**»), heretter er Kunden og Tjenesteyter enkeltvis omtalt som «**Part**» og i fellesskap «**Partene**».

Når Avtalen inngås av Kunden på vegne av en juridisk person/selskap, innestår den som tar kontakt for at hun/han innehar de nødvendige fullmakter og for nødvendig informasjonsflyt i egen organisasjon.

Avtalen består av Servicevilkårene og det som ellers er særskilt avtalt om reparasjon, generell service eller annen tjeneste («**Tjenesten**»). Kunden er innforstått med at hva som utgjør Avtalen, er tilgjengelig for Kunden elektronisk via Min Side.

Ved motstrid mellom Servicevilkårene og særskilte vilkår i Avtalen som Tjenesteyter gjør Kunden oppmerksom på, skal særskilt avtalte vilkår gis forrang. Avtalen begrenser ikke rettigheter som følger av ufravikelig lov, slik som reglene om angrerett ved fjernsalg.

Skrive- og tastefeil skal ikke anses bindende dersom den andre Parten innså eller burde ha innsett feilen.

Avtalen løper til Tjenesteyter har mottatt fullt vederlag for Tjenesten fra Kunden (inkludert eventuelle forsinkelsesrenter).

3. Tjenesten

Partene avtaler hvorvidt varen skal hentes / leveres av Kunden eller av Tjenesteyter, eller om Kunden skal gi Tjenesteyter tilgang til varen der den befinner seg.

Arbeidet skal utføres fagmessig, og leverte materialer, herunder reservedeler, skal være av vanlig god kvalitet. Forventet levetid på reservedeler er to år, med mindre Tjenesteyteren uttrykkelig har informert deg om at en eller flere reservedeler har kortere eller lengre forventet levetid. Vi gjør oppmerksom på at oppgitt forventet levetid vil kunne påvirkes av tilstanden til varen det utføres service på, herunder varens alder, tidligere bruk, kompabilitet med tilgjengelige reservedeler etc.

Dersom Tjenesten ikke kan utføres forsvarlig der varen befinner seg, vil det normalt være nødvendig å frakte varen til verksted. Dersom Kunden ikke kan yte naturlig medvirkning til Tjenesten og det er behov for ekstra personell (f.eks. ved løft), vil dette kunne bli belastet Kunden.

Tjenesteyter vil opptre med aktsomhet, men dersom skade oppstår som følge av manglende tilrettelegging og/eller sikring, kan Tjenesteyter ikke holdes ansvarlig. Eventuelle tap som følge av skader som skyldes hendelige uhell, må dekkes av huseiers forsikring.

Nærmere vilkår for Tjenesten er angitt i punkt 4.2 og 5.2.

4. Tjeneste utført i forbindelse med garanti eller reklamasjon

4.1 Generelt

Når Tjenesten utføres i forbindelse med kjøp av vare fra tredjepart (for eksempel butikk, produsent eller annen leverandør) som Elesco har samarbeid med, kan Tjenesten være dekket av krav på lovpålagt avhjelp av mangler ved reklamasjon («**Reklamasjon**») eller krav om reparasjon / utbedring i henhold til garanti fra produsent eller annen tredjepart («**Garanti**»).

For dekning gjennom Reklamasjon eller Garanti, kreves det at Kunden kan fremvise kopi av original kjøpskvittering og at varens originale produktskilt med modell- og serienummer være fullt synlig.

Dekning av Tjenesten ved Reklamasjon forutsetter at vilkårene for reklamasjon etter relevant lovgivning er oppfylt. Hvorvidt Tjenesten dekkes av Garanti avgjøres på grunnlag av garantivilkårene i avtalen mellom garantigiver og Kunden. Dette innebærer blant annet (ikke-uttømmende angitt):

- At det må foreligge en mangel ved varen.
- At varen må være innenfor garantitiden / reklamasjonsfristen må være overholdt.
- At feil montering / installasjon, bruk, skade på eller i varen, samt feil på eksternt tilkoblet utstyr vil medføre at varen ikke omfattes av garantien / reklamasjonsretten.

For varer kjøpt i utlandet som dekkes av internasjonal garanti, må all dokumentasjon som leverandør / produsent krever være tilgjengelig. Varer kjøpt i utlandet kan ha kortere garanti- eller reklamasjonstid.

4.2 Nærmere om Tjenesten

Ved oppstart av Tjenesten vil Tjenesteyter gjennomføre de undersøkelser som er nødvendige for å identifisere feilen og avgjøre om Tjenesten er dekket av Reklamasjon / Garanti («**Forundersøkelse**»).

Dersom Forundersøkelse viser at Tjenesten ikke dekkes av Reklamasjon / Garanti som er vederlagsfri for Kunden, skal Tjenesteyter informere Kunden om dette og avvente videre leveranse av Tjenesten. Dersom Forundersøkelse avdekket at varen faller utenfor produsentens standard garanti, reklamasjonsrett, eller varen har støtskade, vannskade, brannskade eller andre mangler som taler for at Kunden har brukt varen i strid med krav til aktsom bruk for denne typen vare, vil Tjenesten være betalbar. Tjenesteyter skal informere om hva som er avdekket ved Forundersøkelsen og hvilke alternativer som er tilgjengelige for Kunden.

Dersom Kunden uttrykkelig anmoder Tjenesteyter om fortsatt leveranse av Tjenesten, skal Tjenesteyter levere Tjenesten i henhold til Avtalen. Tjenesten utføres da for Kundens egen regning, i henhold til punkt 5.3.

4.3 Vederlag for Tjenesten

Ved inngåelse av Avtalen har du uttrykkelig erkjent at bestilling av Tjenesten kan medføre plikt til å betale. Tjenesteyter er en utførende part av service og har ikke ansvar for innholdet i eller omfanget av Garanti, Reklamasjon eller tredjeparts lovmessige forpliktelser. Kunden må rette enhver uenighet om omfanget av Garanti / Reklamasjon mot garantigiver eller ansvarlig tredjepart (for eksempel butikk, produsent eller annen leverandør). Dersom disse avviser å dekke kostnadene for Tjenesten fordi varen ikke oppfyller betingelsene for Garanti / Reklamasjon, skal Kunden dekke Tjenesteyters direkte kostnader, herunder fraktkostnader.

Dersom Forundersøkelse viser at Tjenesten ikke er dekket av Reklamasjon / Garanti, har Tjenesteyter rett til å kreve betaling fra Kunden for gjennomført Forundersøkelse.

Det samlede vederlaget for Forundersøkelse og frakt fastsettes i henhold til punkt 5.3. Dersom Kunden ikke ønsker fortsatt leveranse av Tjenesten, og varen skal hentes av Kunden, gjelder det som er bestemt om slik henting i punkt 5.

5. Vilkår for betalbar service

5.1 Generelt

Vilkårene for betalbar service i punkt 5 gjelder når Tjenesten ikke dekkes av Garanti eller Reklamasjon som beskrevet i punkt 4 og Tjenesten skal utføres for Kundens egen regning.

5.2 Nærmere om Tjenesten

Ved oppstart av Tjenesten vil Tjenesteyter gjennomføre Forundersøkelse. Tjenesteyter kan beslutte å fullføre Tjenesten, med mindre Forundersøkelse viser at reparasjon ikke er mulig eller lønnsomt.

Viser Forundersøkelse at reparasjon ikke er mulig eller lønnsomt, skal Tjenesteyter informere Kunden om dette og avvente videre leveranse av Tjenesten. Tjenesteleverandør skal også informere om hvilke alternativer som er tilgjengelige for Kunden, herunder fortsatt leveranse av Tjenesten, dersom dette er mulig, eller retur av varen uten reparasjon.

Dersom Kunden uttrykkelig anmoder Tjenesteyter om fortsatt leveranse av Tjenesten, skal Tjenesteyter levere Tjenesten i henhold til Avtalen.

Blir Tjenesteyter oppmerksom på at Tjenesten vil bli vesentlig dyrere enn det som er forutsatt, skal Kunden informeres om dette.

Dersom varen ikke skal repareres, avtaler Partene om den skal returneres eller leveres til gjenvinning.

Er det avtalt at varen skal hentes av Kunden, gir Tjenesteyter beskjed om når og hvor varen er klar for henting, samt frist for henting. Hentes ikke varen, vil Kunden motta en hentepåminnelse før fristen for henting utløper.

5.3 Vederlag for Tjenesten

Du vil normalt motta et prisoverslag fra Tjenesteyter etter Forundersøkelse. Prisoverslaget vil være basert på Tjenesteyters veiledende priser.

Veiledende priser inklusive merverdiavgift:

- Forundersøkelse hjemme hos kunden: NOK 1000. Transporttillegg (oppmøte hos Kunden): inntil 40 km fra tjenesteyter sin forretningsadresse.
- Forundersøkelse på verksted: NOK 500,- Fraktkostnader:

Gjennomført Forundersøkelse belastes Kunden, med mindre annet er avtalt.

Det samlede vederlaget for Tjenesten vil beregnes på grunnlag av faktisk utført arbeid og kjøring, samt nødvendige reservedeler og frakt.

Eventuell fastpris, prisoverslag eller avtalte tillegg for Tjenesten gjelder for den enkelte Avtale.

Dersom Tjenesten omfattes av håndverkertjenesteloven, kan et prisoverslag ikke overskrides vesentlig og uansett ikke med mer enn 15 prosent, med mindre en annen prisgrense er uttrykkelig avtalt eller vi har rett til pristillegg etter lovens § 33.

Vederlaget for Tjenesten må betales før varen utleveres eller frigis, med mindre annet er avtalt. Dette begrenser ikke en eventuell lovbestemt rett til å holde tilbake betaling.

5.4 Mangler ved Tjenesten

Tjenesteyteren plikter å levere Tjenesten i samsvar med Avtalen.

Foreligger det mangler ved Tjenesten som ikke skyldes deg eller forhold på din side, kan du gjøre gjeldende de krav rettsmidler som følger av relevant lovgivning. Det er Kunden som må dokumentere at det foreligger en mangel ved Tjenesten.

Vi oppfordrer deg til å undersøke varen umiddelbart etter at Tjenesten er avsluttet. Oppdager du en mangel ved Tjenesten, må du reklamere innen rimelig tid etter at du oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen.

Reklamasjon kan sendes til Tjenesteyter som angitt i punkt 2. Vi anbefaler skriftlig henvendelse slik at saken blir dokumentert, men stiller bare formelt krav til skriftlighet dersom det kreves av relevant lovgivning.

For tjenester omfattet av håndverkertjenesteloven, er den absolutte reklamasjonsfristen ved arbeid på ting i utgangspunktet to år fra oppdraget ble avsluttet. Er resultatet av tjenesten eller deler av den ment å vare vesentlig lenger enn to år ved vanlig bruk, er fristen fem år.

Krav som gjelder opprinnelig kjøp av vare fra tredjepart, reguleres av avtalen med mellom deg og tredjepart.

5.5 Tjenesteyters rettigheter ved mislighold

Ved forsinket betaling eller manglende medvirkning eller annet mislighold fra Kunden kan vi gjøre gjeldende de rettighetene som følger av avtalen og relevant lovgivning.

Dette omfatter blant annet, men er ikke begrenset til:

- Stans i levering av Tjenesten, heving av Avtalen, tilbakehold av varen og krav om erstatning og lovlige gebyrer og inndrivelseskostnader,
- forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven og oppfølging etter inkassoloven, og
- rett til å selge varen og kreve omsorgskostnader i henhold til relevant lovgivning, herunder lov om rett til å selge uhentede ting.

Tjenesteyters bruk av misligholdsbeføyelser fratar ikke Kunden fra plikt til å betale vederlag som allerede er påløpt eller dekning av kostnader som Kunden er ansvarlig for etter Avtalen eller relevant lovgivning.

6. Betaling

Betaling for Tjenesten gjennomføres med de betalingsmetoder som Tjenesteyter til enhver tid benytter for sine tjenester. Med mindre Tjenesteyter avtaler noe annet skriftlig med Kunden, kan Tjenesteyter fremsette krav om vederlag for Tjenesten når Tjenesten er levert.

7. Tilrettelegging og annen medvirkning

Kunden skal sørge for at varen stilles til Tjenesteyters disposisjon og gjøres tilgjengelig for utførelse av Tjenesten. Tjenesteyter må herunder gis tilgang til varen til avtalt tid og sted.

Varen må være frigjort fra øvrig installasjon og møblering før tekniker ankommer. Dette gjelder også innebygde varer. Fortrinnsvis skal varen plasseres på gulvet (ikke står stablet i høyden).

Tjenesteyter skal kun i begrenset omfang bistå med demontering / montering / tilrettelegging som krever snekker- / montørfaglig kompetanse, som for eksempel, men ikke begrenset til, fjerning av fastmontert sokkellist foran hvitevaren. Dersom Tjenesteyter bli bedt om å utføre slikt arbeid, skjer dette for Kundens regning og risiko.

Kunden må tilrettelegge slik at risiko for skader på bolig og inventar elimineres eller reduseres. Eksempler kan være å beskytte gulv, trapper, karmer eller benker.

Har du spørsmål om tilrettelegging, ta kontakt med oss på e-post i forkant av besøket.

8. Angrerett for forbrukere

Dersom Avtalen omfattes av angrerettloven og du er forbruker, har du rett til å gå fra denne Avtalen innen 14 dager uten å oppgi noen grunn for dette. Angrefristen utløper 14 dager etter inngåelsen av Avtalen.

For å kunne bruke angreretten må du underrette Tjenesteyter som angitt i punkt 2 på en utvetydig måte om din beslutning om å gå fra Avtalen (f.eks. i et brev sendt med post eller e-post). Du kan benytte det vedlagte standard angreskjemaet (se siste side), men det er ikke obligatorisk.

For å overholde angrefristen er det tilstrekkelig at du sender meldingen om at du vil bruke angreretten før angrefristen utløper.

Dersom du går fra denne Avtalen, skal vi tilbakebetale alle betalinger vi har mottatt fra deg, med unntak av tilleggskostnader som følge av at du har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering vi tilbyr, uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen.

Vi foretar tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som du benyttet ved den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet med oss.

I alle tilfeller vil du ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen.

Dersom du uttrykkelig har anmodet om at utførelsen av Tjenesten skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert inkludert frakt av varen til og fra verksted fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra Avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av Avtalen. Ved inngåelse av Avtalen har du gitt uttrykkelig forhåndssamtykke til oppstart av leveranse av Tjenesten og erkjent at angreretten vil gå tapt når Avtalen er oppfylt fullt ut av oss. Angreretten gjelder ikke Avtalen dersom:

- Tjenesten er levert fullt ut, dersom Avtalen forplikter deg til å betale, levering har begynt med ditt uttrykkelige forhåndssamtykke, og du har erkjent at angreretten vil gå tapt etter at vi har oppfylt alle våre forpliktelser etter Avtalen.
- Tjenesten haster å få utført og du uttrykkelig ber oss om å besøke deg. Tilleggstjenester eller tilleggsvarer som ytes samtidig, og som kke omfattes av første setning, omfattes ikke av unntaket for angreretten.

Angrerett etter dette punkt 8 gjelder kun dersom Avtalen er regulert av angrerettloven.

9. Lovvalg og tvisteløsning

Avtalen reguleres av norsk rett.

Dersom det oppstår uenighet mellom Partene, skal denne søkes løst i minnelighet. Dette inkluderer megling i Forbrukerrådet for saker som kvalifiserer til slik behandling. Oppnås ikke minnelig løsning i Forbrukerrådet, kan Partene skriftlig begjære at Forbrukerrådet fremmer saken for Forbrukertvistutvalget.

Avtalt verneting for tvister etter Avtalen er Tjenesteyters alminnelige verneting.

Angreskjema for forbruker ved kjøp av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester

Fyll ut og returner dette skjemaet dersom du ønsker å gå fra avtalen

Utfylt skjema sendes til:

Navn og postadresse:

Utfylt skjema kan sendes på epost til:

Jeg/vi underretter herved om at jeg/vi ønsker å gå fra min/vår avtale om kjøp av følgende: (sett kryss)

☐ varer (spesifiser på linjene nedenfor)

☐ tjenester (spesifiser på linjene nedenfor)

Sett kryss og dato:

☐ Avtalen ble inngått den (dato) _____ (ved kjøp av tjenester)

☐ Varen ble mottatt den (dato) _____ (ved kjøp av varer)

Forbrukerens/forbrukernes navn:

Forbrukerens/forbrukernes adresse:

Dato: _____

Forbrukerens/forbrukernes underskrift (dersom papirskjema benyttes)