

Generelle salgsbetingelser.

Betingelsene gjelder ved kjøp av Helthjem tjenester fra Amedia Distribusjon AS

1. Generelt om Helthjem distribusjon

Helthjem levering i postkasse eller på dørmatte leveres av distribusjonsselskapene i helthjem-nettverket, som har sitt utspring i avisdistribusjon. Utleveringen skjer generelt på natt mandag til lørdag i hele Norge, med mulighet for søndagsdistribusjon på Østlandet. Pakken leveres på det stedet hvor mottakeren mottar eller ville mottatt avisen; i postkassen, på dørmatten eller i felles utleveringskasse. En helthjem-pakke spores gjennom hele verdikjeden, leveringen i postkassen/på dørmatten kvitteres av budet og kunden varsles via SMS og/eller mail.

Produktet har en dekningsgrad på ca. 90 % av Norge. Dekningen påvirkes av rettskrivning og kvaliteten på adressen sluttkunden har oppgitt, samt andel leveranser til postboks og forretningsadresser. Der hvor helthjem ikke har dekning, kan pakken leveres ut som en hentepakke via et nettverk av underleverandører. Valg av håndtering av pakker utenfor dekning gjøres ved å legge opp ønsket alternativ i EDI-løsningen. Hentepakke til nærbutikken vil hentes av samme bil og håndteres sammen med andre helthjem pakker og frakten faktureres som en del av fakturaen fra helthjem.

Kunden tilbys nasjonale enhetspriser for helthjem i postkasse.

Hent i butikk og retur:

For pakker større enn 5kg og 35 cm lang, 25 cm bred og 12 cm dyp, bruker Helthjem underleverandører, for tiden PostNord Mypack collect. Dette muliggjør dekning nær 100% av kundens distribusjonsbehov, og er landsdekkende. Hent i butikk følger egen separat prisliste. Produktvilkår: maks 35kg, maks 450 dm³, maks 240cm lang, maks lengde + omkrets 360cm.

Mypack collect - hent i butikk & retur:

Hent i butikk pakker tilbys via et nettverket av ca. 2000 butikker som har 100% dekning i Norge. Produktet har sporing gjennom hele verdikjeden og kunden signerer når pakken hentes på hentestedet.

Det sendes en melding per SMS, mail eller eventuelt brev til kunde ved ankomst utleveringssted om dette er avtalt. Ved melding med SMS skal nummeret skrives som et innlands mobilnummer, ikke med landprefix (f eks. +47 eller 0047). 1. varsling til forbruker når pakken ankommer utleveringssted, 2. varsling hvis pakken ikke er hentet innen 7 dager. Kostnad knyttet til retur av uavhentede forsendelser skal belastes opprinnelig avsender kunde. Kostnaden for forbruker-initiert retur koster avsender det samme som en levering (krever påklisset returetikett).

2. Hvem kan sende?

Tjenesten kan kjøpes av bedrifter. Tjenesten forutsetter innvilget, godkjent kreditt.

3. Formater, mål og vekt

Maks vekt er 5 kg og maks størrelse for esker og poser er 35 cm lang, 25 cm bred og 12 cm dyp. Pakker utover maksstørrelse vil bli fakturert og levert som en hent i butikk pakke.

4. Pris, tilbud og fakturering

Amedia Distribusjons skriftlige tilbud, sendt med post eller e-post, er gyldig i ti - 10 - arbeidsdager fra datoen for tilbudet, med mindre annet er angitt i det skriftlige tilbudet. Hvis selger mottar skriftlig aksept, eller en bestilling, etter utløpet av denne fristen, er ikke selger bundet til tilbudet sitt, og kan fritt justere eller presentere et nytt tilbud.

Prisene er eks. mva. Prisene kan kun endres dersom det foreligger skriftlig avtale med både selger og kjøper innenfor avtaleperioden. Prisene justeres normalt årlig, eller etter endt avtaleperiode..

Alle betalinger skal skje i den angitte valutaen til selgerens bankkonto gitt i salgskontrakten / ordrebekreftelsen / fakturaen. Alle betalinger skal senest gjøres på forfallsdato som er angitt på fakturaene. Standard betalingsfrist er fjorten – 14 – dager fra fakturadato. Alle utbetalinger skal skje uten fradrag eller motregning for motkrav, med mindre kjøpers krav er ubestridt eller på annen måte er løst fullt ut og til slutt gjennom domstolsbehandling, voldgift eller minnelig forlik

Pristillegg hvis pakken ikke kan leveres i postkassen

Hvis mottakerens postkasse er låst, hvis pakken ikke får plass, ukjent/ufullstendig adresse, eller det av andre årsaker ikke er mulig å levere pakken i postkassen, leveres pakken til mottakers lokale utleveringssted og skannes som en hentesending. Mottaker får en SMS/epost om at pakken kan hentes i nærbutikken. Hentesendinger får et pristillegg per pakke som faktureres avsender, også hvis pakken ikke blir hentet av mottaker og må sendes i retur til avsender.

5. Pose på postkasse/døren

Er et leveringsalternativ for pakke i postkassen/døren.

Pakke i postkassen/døren er en sending som i utgangspunktet skal leveres i postkassen av budet. Hvis en sending av ulike grunner ikke får plass i postkassen, kan avsender velge at sendingen leveres i en pose på postkasse/døren i stedet for at den sendes til hentested for utlevering.

Levering som pose på døren må aktivt bekreftes av mottaker ved bestilling i avsenders nettbutikk. Mottaker vil få en SMS/e-post når sendingen er levert som pose på døren.

7. Mottakers postadresse

Adressekvalitet er avsenders ansvar.

Er budet til helthjem usikker på kundens adresse og/eller det er risiko knyttet til leveringen, skal ikke pakken leveres ut. Hvis det er manglende adresse, så vil helthjem forsøke å kontakte kunde for å komplettere/verifisere adressen, og forsøke et nytt leveringsforsøk. Dersom det etter 2. leveringsforsøk ikke lykkes å levere i postkasse/på dørmatte, blir sendingen forsøkt omgjort til hent i butikk via et utleveringssted. Teknisk retur som følge av at pakken ikke er levert mottakeren, belastes kunden med samme fraktkostnad som pakker som leveres ut. I blokker/borettslag er det viktig at leilighetsnummer er registrert.

8. Returadresse

Avsenderfeltet på adresseetiketten må inneholde avsenders navn og en fullstendig norsk returadresse. Alle pakker i en utsendelse/ordre må være fra samme avsender.

9. Bestilling

Utsendelse av pakker bestilles med EDI/API, vanligvis med et enkelt dataprogram fra en EDI- leverandør. EDI-bestillingen overfører automatisk informasjon om utsendelsen til Helthjems systemer. I EDI-bestillingen må hver pakke også inneholde korrekt informasjon om mottakers mobilnummer og/eller epost-adresse.

Rutiner for levering og/eller henting av pakkeforsendelser avtales separat med avsender/kunde.

11. Innlevering

Sendinger kan leveres inn på nærmeste Amedia Distribusjon terminal. Det er viktig at gjeldende innleveringsfrister for det lokale innleveringssted overholdes. Det er ingen krav til minste antall per innlevering. Henting av pakker hos avsender kan ordnes med en henteavtale.

12. Leveringstid og utlevering

Pakke i postkassen/på dørmatte er en innenlands tjeneste. Leveringstid vil variere fra 1-6 dager i henhold til destinasjon. Merk at forsinkelser kan forekomme. Utlevering er 6 dager i uken mellom 02.00 – 07:00

Hvis mottakerens postkasse er låst, hvis pakken ikke får plass, eller det av andre årsaker ikke er mulig å levere pakken i postkassen, kan mottaker hente pakken på sitt lokale utleveringssted mandag - lørdag. Mottaker får en SMS eller e-post når pakken er klar til henting. Er pakken fortsatt ikke hentet etter 14 dager blir den returnert til avsender.

For større pakker, og ev. forsendelser til utlandet, bruker Helthjem faste underleverandører. Pristillegg for sendinger utenfor Helthjems pakkedimensjoner og geografisk område er definert av underleverandør.

Generelle betalingsbetingelser

Betingelsene gjelder for kunder som er innvilget kreditt ved kjøp av tjenester fra Amedia Distribusjon AS

1. Kredittramme

Det innvilges løpende kreditt for tjenester og produkter som kunden kjøper av Amedia Distribusjon. Amedia Distribusjon fører løpende kontroll med kundens kredittverdighet. Dersom kredittverdigheten endrer seg, kan Amedia Distribusjon endre kredittrammen tilsvarende uten nærmere varsel. Den innvilgede kreditten tildeles sammen med et kundenummer. Avdelinger kan i tillegg ha egne kundenummer registrert under samme organisasjonsnummer. Kunden er ansvarlig for alle kjøp ved anvendelse av de tildelte kundenummer. Kundenummer må oppgis på ordregrunnlag ved innlevering. For logistikkjenester benyttes adressekort med strekkode eller etiketter med kundenummer ved bruk av EDI løsning. Ved behov for referanse på faktura er det kundens ansvar å oppgi dette på innleveringsoppgaven. Dersom andre selskap innen kundens konsern benytter avtalen, vil Amedia Distribusjon kreve betaling fra avtalepart.

2. Fakturering

Tjenesten faktureres, og kan ikke kjøpes kontant. Fakturering er basert på mottatt informasjon om antall pakker og mottakers postadresse fra EDI-melding.

Pakker som ikke kan leveres i postkassen, sendes lokale «Hent i Butikk» for henting. Hentesendinger får et pristillegg per pakke som faktureres separat.

3. Betalingsfrist

Oppdrag betales i henhold til forfallsdato på faktura. Standard betalingsfrist er fjorten - 14 - dager fra fakturadato. Ved forsinket betaling beregnes forsinkelsesrente i henhold til lov om renter ved forsinket betaling mm. Amedia Distribusjon krever standard purregebyr for purring/inkassovarsel. Ved vesentlig betalingsmislighold regnes også ikke forfalte fakturaer som forfalt og kan inndrives sammen med forfalte krav. Innsigelser mot fakturaen skal skriftlig være tatt opp med Helthjem kundeservice innen 10 dager etter at fakturaen er mottatt. Reklamasjon gjøres også til Helthjems kundeservice. Kjøpslovens regler for reklamasjon gjelder. Reklamasjon gir kunden kun rett til å holde tilbake den reklamerte del av fakturabeløpet. Amedia Distribusjon har rett til å motregne sitt tilgodehavende med krav kunden har mot Amedia Distribusjon.

4. Mislighold

Amedia Distribusjon kan ved vesentlig mislighold stoppe kreditten med øyeblikkelig virkning. Som vesentlig mislighold regnes blant annet betalingsmislighold. Ved innføring av kredittstopp sperres kundenummeret i produksjonssystemene. Kreditten gjenåpnes ikke automatisk når utestående er innbetalt.

5. Fusjon, Organisasjonsendring

Avtalen kan ikke overdras til overtakende selskap ved fusjon da avtalen systemmessig er knyttet elektronisk til avtalepartens organisasjonsnummer og navn i Foretaksregisteret. Avtalen vil bli sagt opp med 1 måneds varsel etter at fusjon er kunngjort av Foretaksregisteret. Kunden har selv ansvar for å informere Amedia Distribusjon om fusjon slik at ny kunderolle kan opprettes i Helthjems kundesystem, og ny avtale inngås med overtakende selskap. Avtalen kan følgelig heller ikke overdras til annet selskap innen samme konsern.

6. Tvister

Dersom det oppstår uenighet om kjøp fra Amedia Distribusjon, skal tvisten først søkes løst gjennom forhandlinger. Fører ikke forhandlinger fram innen 30 dager, kan hver av partene søke tvisten løst ved de alminnelige domstoler dersom man ikke blir enige om at tvisten skal løses ved voldgift i henhold til lov om voldgift, jf lov nr. 25 av 2004.

Generelle leveringsbetingelser

Betingelsene gjelder all distribusjon gjennom Helthjem sitt distribusjonsnettverk.

1. Generelle krav til pakkesendinger

Sendinger som formidles av Helthjem må være forsvarlig emballert. Helthjem kan nekte formidling av sendinger som på grunn av sitt innhold, emballasje eller av andre årsaker ikke er egnet for fremsending. Avsender har ansvaret for at adressatens navn og leveringsadresse er korrekt og tydelig angitt på sendingen og tilhørende dokumenter. Sendinger må ikke forvolde skade på personer, andre sendinger eller gjenstander. Avsender kan bli holdt erstatningsansvarlig for skade som oppstår i slike tilfeller.

2. Forbudt innhold og farlig gods

Helthjem kan undersøke og om nødvendig selv eller ved hjelp av kompetent personell, åpne en sending dersom det er mistanke om at pakken inneholder forbudt materiale eller i seg selv er farlig å sende. Tilsvarende gjelder ved mistanke om at pakken ikke er forsvarlig innpakket og av den grunn antas å kunne skade materiell eller andre sendinger. Helthjem kan da avbryte formidlingen av en slik forsendelse.

Helthjem skal gi avsenderen melding hvis pakken har vært åpnet eller formidlingen avbrytes dersom avsenderens navn og adresse er kjent. Dersom avsenderens navn og adresse ikke er kjent, skal mottakeren varsles om at sendingen har vært åpnet, eller at formidlingen er avbrutt.

Helthjem kan destruere sendinger som anses farlig å sende, men skal før destruering om mulig informere avsenderen om dette.

Eksempler på innhold som er forbudt å sende innenlands:

1. eksplosiver og brannfarlige stoffer eller annet farlig gods
2. etterligninger av granater, miner, eksplosive innretninger, røykbomber og liknende
3. pakker som har et innhold som er ulovlig i avsender- eller mottakerland
4. pakker som etter sitt innhold eller mangelfulle emballering kan utsette tilbyders personale eller allmennheten for fare, eller som kan skade andre sendinger eller distribusjonsnett.

3. Ikke leverbar og returer

Sendinger med ukjent adressat, eller som adressaten ikke ønsker å motta, returneres om mulig til avsender.

Avsender har råderett over sendingen til den er utlevert til mottakeren. For de fleste sendinger kan avsenderen, så lenge sendingen ikke er utlevert til adressaten, og det ikke er urimelig byrdefullt for Helthjem, kreve sendingen:

1. stanset
2. omadressert
3. returnert (tilbakekalt)

Helthjem kan kreve dekning av direkte påløpte kostnader i forbindelse med utøvelse av slik råderett.

Navn på adressat kan ikke endres under fremsending.

4. Erstatning for tap eller skade

Helthjems ansvar for en sending inntreffer når sendingen er innlevert til Helthjem. Helthjems ansvar for en sending opphører når sendingen er:

1. Utlevert til adressaten
2. Stilt til adressatens rådighet på en adresse som denne har oppgitt
3. Returnert og utlevert til avsender, der utlevering ikke kan gjennomføres

Ev. erstatning følger samme standard som bransjestandard for postkasselevering, og det gis ikke erstatning for bortkomne pakker. Det anbefales en øvre verdigrænse for hva som sendes helthjem i postkasse. Dette styres av kunden, men ofte settes denne til ca. 1500,- kroner. Det anbefales å sende helthjem pakker i nøytral emballasje.

5. Rutiner for reklamasjonshåndtering

Amedia Distribusjon er opptatt av å kontinuerlig forbedre alle aspekter av vårt helthjem produkt, og tar alle avvik relatert til kvalitet alvorlig. For at vi skal kunne lære og forbedre oss, er det viktig at avvik rapporteres til oss på en strukturert måte, slik at vi kan identifisere rotårsaker og lære av dette. Avviks- og reklamasjonssaker kan meldes inn via mail, www.helthjem.no/kundesupport eller pr. telefon, fra selskapenes kundesupport eller mottaker. Vi har også en Facebook-side hvor forbrukere henvender seg.