

## **Kjøpsbetingelser**

### **Allment**

Ved bestilling av produkter fra [misterspex.no](https://misterspex.no) gjelder følgende vilkår.

Vi ber deg lese nøye gjennom våre kjøpsvilkår før du kjøper produkter fra [misterspex.no](https://misterspex.no) da disse gjelder for samtlige produkter Mister Spex tilbyr i nettbutikken. Når du bestiller produkter fra [misterspex.no](https://misterspex.no) aksepterer du våre vilkår og å være bundet av disse.

Du godkjenner også at alle betalinger og refusjoner håndteres gjennom vår samarbeidspartner Klarna, og dermed også deres bruksvilkår. Prisene hos [Misterspex.no](https://misterspex.no) er oppgitt i norske kroner inkludert mva. Vi tar forbehold om prisendringer dersom våre leverandører endrer sine priser, eller dersom momsen eller andre avgifter endres. Prisendringer vil ikke ha tilbakevirkende kraft etter bestilling.

### **Innholdsfortegnelse**

1. Leveringstid
  - 1.1 Kontaktlinser
  - 1.2 Brillor og solbriller
2. Levering til deg
3. Leveringsrisiko
4. Priser og levering
5. Betaling
  - 5.1 Kort
  - 5.2 Klarna faktura
  - 5.3 Delbetaling
6. Forbehold om endringer
7. Angrerett
8. Åpent kjøp / Retur
  - 8.1 Kontaktlinser
  - 8.2 Brillor
  - 8.3 Solbriller
9. Refusjon av returnerte varer
10. Gyldig resept fra optiker
11. Klage/Reklamasjon/ Mangler
  - 11.1 Klager på kontaktlinser

12. Produktgaranti
13. Personvern og sikkerhet
14. Forsøk på svindel
15. Aldersgrense ved bestilling
16. Særlige vilkår for hjemlån
  - 16.1 Innskudd for hjemlån
17. Spesielle vilkår for rabatter
18. Kampanjer
19. Tilbud
20. Generelt klagenemnd
21. Force Majeure

## **1. Leveringstid**

Leveringstiden varierer avhengig av om du har bestilt kontaktlinser, briller eller solbriller. Informasjon om estimert leveringstid finner du på den respektive produktside og i handlekurv. Selskapet er ikke ansvarlig for forsinkelser forårsaket av våre logistikkp partnere eller produsenter.

I tilfelle der det oppstår en leveringsforsinkelse prøver vi alltid å informere om årsaken til forsinkelsen og om ny estimert leveringstid. Dersom du ikke godtar den nye leveringstiden, har du rett til å heve kjøpet. Hvis du er usikker på leveringstiden for akkurat ditt produkt, vennligst kontakt kundeservice.

### **1.1 Kontaktlinser**

Vi sender omtrent 85 % av alle bestillinger innen 24 timer, men det avhenger selvsagt av når du la inn bestillingen din. For linser som ikke er på lager, som for eksempel linser med uvanlige parametere eller visse astigmatiske linser, er leveringstiden mellom 6-19 virkedager. Informasjon om estimert leveringstid vises på respektive produktside.

### **1.2 Briller og solbriller**

Reseptbelagte briller (briller med styrkeglass) leveres normalt innen 6-18 virkedager. Ved bestilling av kun brilleinnfatninger, solbriller og/eller tilbehør, skjer levering normalt innen 2-7 virkedager (hvis produktet er på lager). Informasjon om estimert leveringstid vises på respektive produktside.

## **2. Levering til deg**

Vi bruker PostNord som vår samarbeidspartner når det gjelder levering av bestillinger. Din bestilling vil bli sendt til et utleveringssted. Informasjon om hvor du kan hente vil stå i leveringsbekreftelsens sporingstråd.

### **3. Leveringsrisiko**

Mister Spex er ansvarlig for at produktet når deg som kunde. Dersom varen blir skadet eller tapt under transport fra vårt lager til ditt postutleveringssted, behandler vi reklamasjonen til PostNord. Husk at du som kunde er ansvarlig for pakken etter at den er hentet fra utleveringsstedet. Vi råder deg derfor til IKKE å ta imot en pakke som er skadet. Se til at produktene er ordentlig pakket før du sender dem tilbake. Du er nemlig selv ansvarlig for pakken/produktene til vi har tatt imot den. Dersom du ikke returnerer med en Mister Spex returetikett, tar vi ikke ansvar for eventuelle skader eller forsvunne varer.

Skulle du oppdage at du har oppgitt feil leveringsadresse (folkeregistrert adresse), ta kontakt med kundeservice på telefon så fort som mulig så bestillingen kan kanselleres. OBS - husk at du er ansvarlig for at den angitte leveringsadressen er korrekt. Vi er ikke ansvarlige for manglende leveranser der kunden har oppgitt feil adresse.

### **4. Priser og levering**

Alle priser inkluderer mva. Mister Spex leverer kun til leveringsadresser i Norge. For briller uten styrke (kun innfatningskjøp) belaster vi spesifiserte fraktkostnader. Ved bestilling av kontaktlinser, pleieprodukter og annet tilbehør er frakt gratis for bestillinger over 700 NOK, ved bestillinger under dette beløpet belastes spesifiserte fraktkostnader.

### **5. Betaling**

Ved bestilling hos Mister Spex skal kunde aktivt godkjenne at kjøpsbetingelsene er lest og akseptert. Du godkjenner også ordren din i slutfasen av bestillingen når du klikker på knappen «Fullfør kjøp».

Mister Spex tilbyr betaling via kort, faktura og delbetaling. Mister Spex har valgt å la Klarna håndtere samtlige betalingsmåter. [Her finner du Klarnas fullstendige vilkår](#)

([https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/nb\\_no/invoice?fee=0](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/nb_no/invoice?fee=0)). Noter: Du velger betalingsmåte etter at du har fylt i din informasjon på kassasiden og trykker på «Slutfør bestilling»-knappen. Straks bestillingen din er registrert hos oss vil du motta en ordrebekreftelse som sendes til den oppgitte mailadressen i bestillingen, hvor du kan sjekke om bestillingen er riktig med riktige priser, styrke og produkter. Kontakt kundeservice for eventuell avbestilling, fordi dette ikke kan utføres av kunde. Det kan være lurt å ringe angående avbestillinger da det er for sent og avbestille dersom ordren har kommet for langt i prosessen.

## 5.1 Kort

Mister Spex tilbyr sikre kortbetalinger og oppfyller kravene til PCI-DSS (en obligatorisk datasikkerhetsstandard for håndtering av kortinformasjon, utviklet av MasterCard og Visa). All informasjon overføres med SSL-kryptering (i uleselig form), noe som betyr at ingen tredjepart kan få tilgang til dataene dine. Betalingen din er ytterligere beskyttet av 3D Secure, en sikkerhetsstandard utviklet av VISA. Mister Spex har ikke tilgang til informasjon om ditt kort eller bank. Det påløper ingen ekstra avgift ved betaling med kort.

Ved bestilling vil Klarna reservere beløpet for kjøpet på ditt kort. Det vil da ikke være tilgjengelig for kunden på kortet. Beløpet blir først trukket når ordren får status som sendt. Ved refusjoner vil beløpet være tilbakeført på din konto innen 1-5 bankdager. Ved kansellert kjøp oppheves reservasjonen innen kort tid.

## 5.2 Klarna faktura

Faktura fra Klarna sendes via e-post og skal betales innen 30 dager. Ved for sen innbetaling utgår en påminnesavgift på 64 NOK samt forsinkelsesrente på 22.00 %. Ved kjøpetilfellet utføres en kredittkontroll og i visse tilfeller utføres en kredittopplysning. Du vil få en kopi på kredittopplysningen via post. Leveransen skjer bare til den adressen som er oppført i folkeregisteret. Ingen administrasjons- eller fakturagebyr tilkommer. Ved retur av produkter innen forfall vil faktura bli automatisk slettet. Betalt faktura vil bli refundert via Klarna innen 1-10 bankdager, og Klarna vil kontakte deg ang refusjonen.

## 5.3 Delbetaling

Vi sender din ordre direkte og du velger hver måned hvor mye du vil betale av på ditt beløp. Du betaler minst 95 NOK/måned eller 1/24 av totalbeløpet. Du kan alltid velge å betale av hele beløpet på én gang. Alle delbetalingskjøp samles på en smidig månedsfaktura. Betaling skjer alltid den siste dagen i hver måned. Betalingen skjer via Klarnas tjeneste Klarna-konto. Rente og gebyrer utgår. [Les fullstendige kontovilkår her](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/nb_no/account/terms.pdf)

([https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/nb\\_no/account/terms.pdf](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/nb_no/account/terms.pdf)).

## 6. Forbehold om endringer

Vi tar forbehold om prisendringer, sluttsalg, trykkfeil, feil i produktbilder og/eller feilinformasjon forårsaket av tekniske eller menneskelige feil. Vi forbeholder oss retten til å endre priser og kjøpsvilkår.

## 7. Angrerett

I henhold til den norske kjøpsloven har alle kunder som handler på nettet rett til å angre avtalen innen 14 dager. Når du handler hos Mister Spex har du normalt en 30-dagers angrerett/åpent kjøp der du kan varsle oss om at du angre på kjøpet, og deretter returnerer produktet til oss INNEN 30 dager fra den dagen du mottok ordren. Hvis fristen utløper på en lørdag eller annen helligdag (og julaften og nyttårsaften), forlenges fristen til påfølgende hverdag. Produktet **må** returneres i uendret tilstand for at du som kunde skal få full kreditt/refusjon. Produkter som er forseglet av helsemessige eller hygieniske årsaker er unntatt fra angreretten dersom forseglingen er brutt av forbrukeren. Produkter som er berørt av dette er for eksempel, men ikke utelukkende, kontaktlinser og rengjøringsprodukter.

I tilfelle du har håndtert varene i større grad enn det som er beskrevet her, er du ansvarlig for verdireduksjonen på varene. Du er ansvarlig for eventuelle skader eller tap under returfrakt forårsaket av at du har vært uforsiktig, for eksempel ved valg av transportør, ved adressering (ikke benytter vedlagte returseddel) eller pakking av produktet. Mister Spex anvender full verdireduksjon (dvs. hele verdien av varen) dersom den returnerte varen ikke er i stand til å selges videre (som en ny vare). Vi refunderer ikke returkostnaden om du returnerer uten å bruke vår returlapp.

For å utøve angreretten må du informere oss tydelig innen 14 dager etter mottak av produktet eller, når det gjelder gebyret, 14 dager etter inngåelse av kontrakten. Vi forventer at du returnerer produktene så snart som mulig og du må sende dem tilbake innen 14 dager etter at du har gitt beskjed om at du har ombestemt deg. Returadresse er: exporto GmbH / Mister Spex SE, Postnord Germany, Fugleåsen 9, NO-1405 LANGHUS

Send oss en e-post på [support@misterspex.no](mailto:support@misterspex.no) (<mailto:support@misterspex.se>) eller ring 21 62 88 31 dersom returlappen mangler i din mottatte bestilling.

Vi trenger følgende informasjon:

- a) ordrenummer (finnes i ordrebekreftelsen)
- b) ditt navn og kontaktdetaljer
- c) navn på produktene som ønskes returnert

Du kan også bruke denne blanketten ved [Angrerett](#)

([https://d26hhearhq0yio.cloudfront.net/content/misterspex-no/service/documents/Misterspex\\_angreskjema.pdf](https://d26hhearhq0yio.cloudfront.net/content/misterspex-no/service/documents/Misterspex_angreskjema.pdf)).

## **8. Åpent kjøp / Retur**

Mister Spex gir deg rett til å angre kjøpet innen 30 dager fra dagen du mottok varen. For at åpent kjøp skal gjelde må varen returneres i ubrukt original stand og i original emballasje, sammen med alt tilbehør.

For å kontrollere at produktet stemmer overens med bestillingen din, kan du kun håndtere og undersøke produktet på samme måte som det er vanlig dersom du prøver et produkt i butikk. Ved kjøp av kontaktlinser eller rensevæsker o.l, skal informasjonen på utsiden av emballasjen brukes. I tilfelle du har håndtert varene i større grad enn det som er beskrevet her, er du ansvarlig for verdireduksjonen på varene. Mister Spex anvender full verdireduksjon (dvs. hele verdien av varen) dersom den returnerte varen ikke er i stand til å selges videre (som en ny vare).

Mister Spex tar ikke ansvar for transportskader eller tap av returnerte varer. Det er viktig at den returnerte varen er godt pakket inn og at man benytter vedlagte returlapp.

### **8.1 Kontaktlinser**

Kontaktlinser regnes som et medisinsk produkt og er dermed unntatt fra forbrukerkjøpslovens adgang til å åpne en pakke for å kontrollere at produktet virker.

**Merk:** For å kontrollere at produktet samsvarer med din bestilling og resepten din, må informasjonen på utsiden av pakken (linseesken) brukes.

Ved retur av linser er du ansvarlig at kontaktlinsene returneres i ubrukt originalemballasje og i uendret stand, d.v.s. uåpnet eller skadet. Åpnede eller merkede linseesker vil ikke bli akseptert for returbehandling

### **8.2 Briller**

Ved retur av briller benyttes vedlagte returlapp. Husk at du er ansvarlig for at produktet når oss i uskadet tilstand.

### **8.3 Solbriller**

Ved retur av solbriller med eller uten styrke, skal vår returlapp benyttes. Husk at du er ansvarlig for at produktet når oss i uskadet tilstand.

## **9. Refusjon av returnerte varer**

Hvis returen er godkjent og mottatt, vil vi refundere alle betalinger vi har mottatt fra deg innen 14 dager, inkludert eventuelle leveringskostnader (fra oss til deg). Refusjon ved fakturabetaling skjer i første omgang til oppgitt personkonto. Ved betaling med kort returneres pengene til kortet (dvs. kontoen knyttet til kortet) som du foretok kjøpet med.

## **10. Gyldig resept fra optiker**

For bestilling av kontaktlinser og briller på [misterspex.no](http://misterspex.no) må du ha gyldig resept fra en autorisert optiker på linsen og styrken du bestiller. Dette bekrefter du i forbindelse med din bestilling. Du bekrefter også at du forstår at bruk av linser uten gyldig resept kan forårsake skade på øynene dine. Din resept/linseseddel må ikke være eldre enn 12 måneder.

Øyne er følsomme, og bruk av linser uten resept fra optiker kan forårsake skade på øynene. Det er viktig at du bruker riktig type kontaktlinse, da øyne og styrker kan endre seg over tid. Vi anbefaler derfor at du går til optiker minst en gang i året for å sjekke øynene og at du bruker riktig type linse (informer optiker om hvilke linser du bruker). Hvis du opplever problemer med øynene, må du ta ut linsene umiddelbart og kontakte optiker/øyelege.

## **11. Klage/Reklamasjon/ Mangler**

Mister Spex tilbyr 2 års produktgaranti mot fabrikkfeil på alle våre briller og solbriller. Produktgarantien gjelder kun originale produksjonsfeil og ikke selvpåførte skader eller slitasje etter bruk.

Mister Spex gir deg erstatning i form av en reservedel eller et nytt produkt når det er konstatert en produksjonsfeil. Det er viktig å undersøke produktet nøye når det kommer. Dersom et produkt er skadet eller på annen måte feil når du mottar det, må det reklameres innen 7 dager etter mottak. Husk at produktet du reklamerer på må sendes til vårt hovedkontor i Berlin for vurdering. Ta derfor kontakt med kundeservice for returseddel. Kundeservice gjør ingen reklamasjonsvurdering.

Reklamasjonsfristen er 2 år. Fristen for å gjøre en reklamasjon kan ikke være kortere enn 2 mnd fra tidspunktet du som forbruker oppdaget mangelen.

Reklamasjon må således skje senest 2 år etter at forbruker overtok produktet. Tenk deg gjerne om før du sender produktet ditt inn, da slitasje og skader som er kommet av feilaktig bruk eller oppbevaring ikke gir reklamasjonsgrunnlag.

Kontakt vår kundeservice via mail : [Support@misterspex.no](mailto:Support@misterspex.no)

(<mailto:Support@misterspex.no>) med en kort forklaring og bilder. Returlappen du mottar har utløpsdato – og vi ber deg sende varen til oss snarlig. Pakk den godt inn slik at det ikke oppstår ytterligere ting som kan påvirke vurderingen av reklamasjonen du har meldt. Avvist reklamasjon vil bli returnert til deg. Dersom Mister Spex finner det mest hensiktsmessig ved godkjent reklamasjon og det ikke kan erstattes med et nytt likt produkt, vil du bli refundert innen 14 dager.

### **11.1 Klager på kontaktlinser**

Legg linsen med feil i et etui med væske og kontakt vår kundeservice via e-postadresse support@misterspex.no. Skriv inn en kort beskrivelse av saken, ditt navn og ordrenummer for ytterligere instruksjoner. Husk at linser som er kastet ikke kan gjøres krav på i etterkant.

I forbindelse med klager på kontaktlinser har Mister Spex rett til å be om defekte linser samt resepter som beviser at de bestilte produktene er foreskrevet av optiker. Ved godkjent reklamasjon vil du bli refundert pr linse som er tatt vare på, eller du får tilsendt et nytt likedan produkt.

### **12. Produktgaranti**

Vi tilbyr to års produktgaranti på alle våre solbriller og briller. Produktgarantien gjelder kun originale produksjonsfeil og ikke selvpåførte skader eller slitasje etter bruk.

### **13. Personvern og sikkerhet**

Vi følger reglene i personopplysningsloven (PUL). Når du legger inn bestillingen, gir du ditt samtykke til at vi lagrer dataene dine. Mister Spex bruker kun dine personopplysninger for å oppfylle våre forpliktelser og kommunikasjon med deg. Ved bestilling oppgir du personopplysninger som navn, adresse, personnummer, e-postadresse, telefonnummer og passord (valgfritt). PUL gir deg rett til innsyn i opplysningene vi har registrert om deg og dersom opplysningene er uriktige, ufullstendige eller irrelevante kan du be om at opplysningene blir rettet eller slettet.

### **14. Forsøk på svindel**

Alle svindelforsøk meldes til politiet. Det kan for eksempel dreie seg om uriktige påstander om tapte produkter i forbindelse med levering eller retur.

Mister Spex har rett til å nekte en bestilling og har ingen plikt til å inngå avtale om salg på nettsiden. Bindende kjøp inngås først når du mottar en endelig ordrebekreftelse med kvittering fra oss. Mister Spex kan nekte bestillinger fra kunder der vi har identifisert systematisk avvikende atferd.

En bestilling risikerer å bli avvist dersom våre ansatte oppdager unormale mønstre i våre kunders kjøps- og returatferd. Dersom bestillingen din blir avvist, vil du bli informert om dette via en e-post sendt til e-postadressen du oppga ved bestillingen. Når vi har annonsert at vi har nektet deg å handle hos oss, gjelder avgjørelsen for deg uavhengig av din profil eller e-postadresse.



## **15. Aldersgrense ved bestilling**

Minimumsalderen for å handle hos Mister Spex er 16 år. For personer under 16 år kan bestillinger kun gjøres via foreldres (eller foresattes) omsorg.

Bestillingen skal da skje i foresattes eget navn og etter den mindreåriges resept/resept fra optiker eller lege. Hvis du er under 18 år (dvs. mindreårig), trenger du godkjenning fra foreldre (eller foresatte).

## **16. Særlige vilkår for hjemlån**

Vi tilbyr registrerte kunder muligheten til å prøve 1 til 4 innfatninger hjemme i 10 dager mot et servicegebyr. Bestemmelsene om angrerett i pkt. 9 gjelder. Når PostNord har mottatt pakken din, starter 10-dagers hjemlånsperioden. Når hjemlånsperioden er over, skal brillene leveres tilbake til oss i samme boks som de kom i. Returfrakt med sporing forhåndsbetales av oss og returetiketten ligger i esken.

Innfatningene skal returneres til oss i uendret stand. Du kan kun håndtere og undersøke innfatningene på samme måte som vanlig hvis du prøver en vare i en butikk. I tilfelle du har håndtert innfatningen i større grad enn det som er beskrevet her, er du ansvarlig for verdifallet på varene. Mister Spex anvender full verdireduksjon (dvs. hele verdien av varen) dersom den returnerte varen ikke er i stand til å selges videre (som en ny vare).

Dersom innfatningene ikke leveres tilbake til oss når hjemlånsperioden er over, behandles hjemlånet som en vanlig kjøpsordre og du vil motta en faktura fra Klarna tilsvarende ordinær pris på brillene. Reservert beløp på ditt kort vil bli trukket. Retur av hjemlånsbrillene etter dette følger våre betingelser for angrerett/åpent kjøp.

### **16.1 Innskudd for hjemlån**

For hjemlån registrerer vi dine opplysninger og oppretter en passiv faktura med et beløp tilsvarende ordinær pris på brillene. Den passive fakturaen fungerer som sikkerhet for innfatningene vi har lånt ut. Når du har returnert brillene til oss, sletter vi fakturaen.

Dersom hjemlånet ikke returneres, aktiveres den passive fakturaen. Velger du å kjøpe en av brillene med glass i din styrke, vil beløpet på passiv faktura bli tilpasset prisen for valgt innfatning pluss glass. Først når vi sender brillene du valgte å bestille vil vi aktivere fakturaen din. Fakturaen sendes da via e-post og må betales innen 30 dager.

## **17. Spesielle vilkår for rabatter**

- 17.1 Rabatter, kuponger og spesialtilbud ("rabatter") kan ikke kombineres. Kun én rabatt kan brukes per bestilling. Rabatter er kun gyldige i den angitte perioden og kan ikke brukes med tilbakevirkende kraft på tidligere bestillinger. Kontant utbetaling er ikke mulig. Selgeren forbeholder seg retten til å endre eller avslutte rabattkampanjer når som helst.
- 17.2 Hvis du har brukt en rabatt ved kjøpet ditt, forbeholder selgeren seg retten til å belaste deg den opprinnelige prisen på produktene du beholder dersom – på grunn av din angrerett – den totale ordreverdien faller under minimumsbeløpet for rabatten.
- 17.3 Kommersiell publisering av rabatten (f.eks. på kupongnettsteder eller blogger) er ikke tillatt.
- 17.4 Rabatter som tilbys av Mister Spex SE og tilknyttede selskaper, ekskluderer jevnlig visse merkevarer. Blant disse er: ic! Berlin.

## **18. Kampanjer**

Ved kampanjer og spesialtilbud kan en kampanjekode bli tildelt. Dette legges inn i feltet "Kampanjekode" i handlekurven, i forbindelse med å gjennomføre din bestilling. Kampanjekoden er unik for den aktuelle kampanjen og kan ikke kombineres med andre tilbud. Kampanjer gjelder t.o.m fastsatt dato eller så lenge beholdningen rekker (hvis tilbudet gjelder bonusprodukter). Kun 1 kampanje-/kampanjekode kan brukes per bestilling.

## **19. Tilbud**

I kassen kan du som kunde velge om du vil ta del i eksklusive tilbud. Disse tilbudene kan komme i ulike kanaler, for eksempel e-post. Du kan når som helst velge å melde deg av slike utsendelser i den respektive kanalen. Trykk «avmeld» nederst i nyhetsbrevet.

## **20. Generelt klagenemnd**

Enhver tvist mellom Mister Spex og kunden må løses av partene i første omgang. Dersom partene ikke kan bli enige, kan tvisten prøves av Forbrukerrådet. Et vedtak fra forbrukerrådet er en anbefaling og ikke bindende for noen part.

## **21. Force Majeure**

Mister Spex er ikke ansvarlig for forsinket ytelse (inkludert levering og garantiltak) forårsaket av omstendigheter utenfor Mister Spex sin kontroll. Eksempler på forhold utenfor Mister Spex sin kontroll er - uten å utgjøre en fullstendig liste - problemer hos leverandør, arbeidskonflikt, strømbrudd, lynnedslag, branner, atmosfæriske forstyrrelser, rettshåndhevelse,

myndighetsaksjon, krigshendelse, streik eller lignende omstendigheter, mulige strømbrudd, forstyrrelser fra ansvarlig for web-verten/serveren hvor misterspex.no er nede og/eller forsinkelser pga Internett-tilkoblede nettverk etc.

Dato for siste endring: August 2024