Kjøpsvilkår

Bedrift

Versjon 2026-09-29 · ondio.no

Enkelt å handle. Lett å komme tilbake.

1. Bestilling og betaling

1.1 Handle direkte – kom i gang med første kjøp

Du trenger ikke å være kunde hos oss fra før. Du trenger heller ikke å opprette et passord eller kontakte en selger - legg varene i handlekurven og gå til kassen.

Kontoen din opprettes ved det første kjøpet. På Mine sider får du oversikt over bestillingene dine, kan melde retur eller reklamasjon og enkelt bestille igjen.

Vil du opprette en konto før du handler, kan du registrere deg her.

1.2 Betalingsmåter

Som bedriftskunde kan du betale med:

- Faktura som PDF
- Faktura per post - 19 kr ekskl. mva.
- EHF - Elektronisk fakturering (Peppol)
- Kort (VISA og Mastercard)
- Forskuddsfaktura

Betalingsfristen er 20 dager, med mindre vi har avtalt noe annet. Tilgjengelige betalingsmåter og eventuelle kostnader vises i kassen før du bestiller.

Prisene for bedrifter vises ekskl. mva. når bedriftsvisning er valgt. Bestillingens totalbeløp fremgår av kassen.

1.3 Bonus og tilbakebetaling

Som Ondio Bonuskunde får du **opptil 4 % bonus på bonusberettigede kjøp**. Bonusnivået avhenger av kjøpsbeløpet. Bonusen settes inn på bonuskontoen din og kan brukes ved senere kjøp. Du blir bonuskunde med ett klikk rett etter kjøpet i kassen.

Bonusen er gyldig i seks måneder. Les om bonusnivåer, unntak og hvordan du bruker bonusen.

Ved retur trekkes bonusen som er opptjent på de returnerte varene tilbake. Ubrukt bonus trekkes fra bonuskontoen. Bonus som skal trekkes tilbake, men allerede er brukt, kan faktureres. Har du betalt de returnerte varene med bonus, kontakter vi deg om hvordan dette skal håndteres, ut fra dine ønsker og rettigheter etter loven.

2. Levering og frakt

2.1 Leveringstid

- **Sendes samme dag.** Bestiller du lagervarer før kl. 15.30 på hverdager, sendes de fra oss samme dag.
- **Normalt neste virkedag til større byer.** Med Bring Pakke til bedrift er transporttiden normalt én virkedag til større byer og sentrale områder. Leveringstiden avhenger av avsendersted og leveringsadresse.
- **Normalt 1-3 virkedager til øvrige områder.** Transporttiden regnes fra pakken sendes fra oss. Enkelte postnumre kan ha lengre leveringstid.
- **Direkte til bedriften på dagtid.** Pakken leveres til bedriftsadressen mellom kl. 08.00 og 16.00, mandag til fredag.
- **Sørg for at noen kan ta imot.** Oppgi bedriftens navn og en fysisk leveringsadresse, gjerne med informasjon om resepsjon eller varemottak. Adressen må være bemannet ved levering.
- **Varer med lengre leveringstid.** For midlertidig utsolgte varer og bestillingsvarer gjelder leveringstiden som er oppgitt på produktsiden.

2.2 Fraktpriser og leveringsmåter

Alle beløp nedenfor er i norske kroner ekskl. mva.

- Levering til bedriftens dør med Bring: 88 kr.
- Levering til Post i Butikk med Bring: 88 kr.
- Fri frakt ved kjøp over 995 kr, med unntak av serviceprodukter som frimerker.

Du betaler bare én ordinær fraktkostnad selv om bestillingen deles i flere leveranser. Valgt fraktpris vises i kassen.

2.3 Lager og transportør

Varene sendes fra våre lagre og leverandører, normalt med Bring. Du får sporingsinformasjon når sendingen er registrert for utsendelse. Du kan også følge bestillingen under Bestillinger.

2.4 Kostnad ved uavhentet pakke

Hent pakken innen fristen og sørg for at leveransen kan tas imot. For pakker som ikke hentes, tar vi et gebyr på 140 kr ekskl. mva. for bedriftskunder. Gebyret gjelder også når leveransen ikke kan gjennomføres fordi du avviser den, ikke er til stede eller ikke har lagt til rette for mottak.

2.5 Forsinket eller uteblitt levering

Har bestillingen ikke kommet innen avtalt tid? Kontakt kundeservice, så undersøker vi hva som har skjedd og hjelper deg videre. Ved forsinkelse gjelder det vi har avtalt og kjøpslovens regler så langt ikke annet er avtalt.

2.6 Erstatningsvare

I sjeldne tilfeller kan vi erstatte en bestilt vare med en tilsvarende eller bedre vare. Det koster aldri mer for deg som bedriftskunde. Passer ikke erstatningsvaren til ditt behov, ta kontakt, så hjelper vi deg med å finne en løsning.

3. Retur og reklamasjon

3.1 Angrerett og retur

Retur for bedrifter

Trenger du å returnere noe? Gå til Bestillinger, åpne den aktuelle ordren og bruk knappen for retur og reklamasjon. Fyll ut skjemaet, så hjelper vi deg videre. For bedrifter, organisasjoner og offentlige virksomheter gjelder vår avtalte returordning, ikke angrerettloven:

- **14 dagers returrett på lagervarer.** Gi oss beskjed innen 14 dager etter mottak. Returen må godkjennes før du sender varen tilbake, og varene skal være mottatt senest 20 dager etter godkjenningen.
- **Fri returfrakt på varer fra hovedlageret.** Gjelder varer merket med en grønn bil, med ubrutt originalemballasje. Følg våre returinstruksjoner, så dekker vi frakten.
- **Øvrige lagervarer kan også returneres.** Returfrakten er 60 kr ekskl. mva. per pakke når du bruker vår returløsning.
- **Varen skal være ubrukt og komplett.** Originalemballasjen skal være ubrutt og uskadd. Bruk ytteremballasje som beskytter produktforpakningen.
- **Begrenset returrett for bestillingsvarer.** Kontakt oss hvis du ønsker å returnere eller avbestille. Vi vurderer mulighetene i hvert enkelt tilfelle og informerer om eventuelle kostnader før du bestemmer deg.
- **Matvarer og datovarer omfattes ikke av den frivillige returordningen.**

Du kan også kontakte oss på retur@ondio.no. Oppgi gjerne ordrenummer og hvilke varer det gjelder. Returadressen kan variere mellom lagrene; bruk adressen du får fra oss. Ikke send varer til kontor- eller postadressen vår.

Dette gjelder frivillige returer. Feil på varen håndteres som reklamasjon.

3.2 Reklamasjon – transportskade

Har leveransen fått en skade på veien? Gå til Bestillinger, åpne den aktuelle ordren og bruk knappen for retur og reklamasjon. Fyll ut skjemaet, så hjelper vi deg videre. Kontroller pakken ved mottak og meld synlige skader til transportøren. Meld også transportskaden til oss innen 24 timer. Du kan også kontakte oss på retur@ondio.no. Legg gjerne ved ordrenummer og bilder av varen og emballasjen, så kan vi hjelpe deg raskere.

3.3 Reklamasjon – andre feil

Er det noe galt med varen? Gå til Bestillinger, åpne den aktuelle ordren og bruk knappen for retur og reklamasjon. Fyll ut skjemaet, så hjelper vi deg videre. Beskriv feilen og legg gjerne ved bilder. Du kan også kontakte oss på retur@ondio.no. Undersøk varene ved mottak og meld feil så snart som mulig. Reklamasjoner vurderes etter avtalen, kjøpsloven og eventuelle garantier. Kontakt oss før varen sendes, så får du riktig returadresse.

4. Andre vilkår

4.1 Prisfeil eller utsolgt vare

Er en vare utsolgt hos leverandøren, kan vi tilby en erstatningsvare som beskrevet i punkt 2.6. Kan vi ikke finne en passende vare, eller oppdager vi en prisfeil, kontakter vi deg så snart som mulig.

Før en bindende avtale er inngått, kan vi avslå bestillingen eller foreslå et nytt tilbud. Ved forslag om en annen pris kan du godta tilbudet eller takke nei uten kostnad. Ved en åpenbar prisfeil som du forsto eller burde ha forstått, kan vi være ubundet av den feilaktige prisen etter avtaleloven.

4.2 Hendelser utenfor vår kontroll

Hendelser utenfor vår kontroll kan påvirke leveransen. Skjer det, gir vi deg informasjon om hvordan bestillingen blir berørt. Fritak fra erstatningsansvar gjelder bare når vilkårene i gjeldende lov er oppfylt. For privatpersoner begrenser dette ikke retten til å holde tilbake betaling, heve kjøpet eller få tilbakebetaling når loven gir grunnlag for det.

4.3 Feil i produktinformasjon eller levert vare

Oppdager du motstridende opplysninger om et produkt, kontakt oss gjerne før du bestiller, så avklarer vi hva som gjelder.

Har du fått feil vare, eller avviker varen fra det som er avtalt, kan du reklamere. Se punkt 3.3.

4.4 Hvis vi ikke blir enige

Vi vil at du skal bli godt ivaretatt, også når noe ikke blir som forventet. Fortell kundeservice hva som har skjedd, så går vi gjennom saken og prøver å finne en løsning sammen.

Hvis vi ikke finner en løsning, kan tvisten behandles av de ordinære domstolene etter gjeldende regler.

5. Personvern og informasjonskapsler

5.1 Informasjonskapsler

Vi bruker nødvendige informasjonskapsler for funksjoner som handlekurv og innlogging. Andre informasjonskapsler, for eksempel til statistikk eller markedsføring, brukes bare etter ditt aktive samtykke. Du kan avslå disse og trekke samtykket tilbake. Et besøk eller et kjøp er ikke i seg selv et samtykke. Les mer om informasjonskapsler.

5.2 Personvern

Vil du vite hvordan vi behandler personopplysningene dine og hvilke rettigheter du har? Les vår personvernerklæring.

Ondio AS · org.nr. 998 930 170
Postboks 1681 Vika, 0120 Oslo (ikke returadresse)

ondio.no/kopsvilkar

Kjøpsvilkår

Privatpersoner

Versjon 2026-09-29 · ondio.no

Enkelt å handle. Lett å komme tilbake.

1. Bestilling og betaling

1.1 Handle direkte – kom i gang med første kjøp

Du trenger ikke å være kunde hos oss fra før. Du trenger heller ikke å opprette et passord eller kontakte en selger - legg varene i handlekurven og gå til kassen.

Kontoen din opprettes ved det første kjøpet. På Mine sider får du oversikt over bestillingene dine, kan melde retur eller reklamasjon og enkelt bestille igjen.

Vil du opprette en konto før du handler, kan du registrere deg her.

1.2 Betalingsmåter

Som privatperson kan du betale med:

- Vipps
- Klarna
- Kort
- Apple Pay
- Google Pay

Tilgjengelige betalingsmåter, betalingsfrister og eventuelle kostnader vises i kassen før du bestiller.

Prisene for privatpersoner er i norske kroner inkl. mva. Samlet pris, inkludert frakt og eventuelle tillegg, vises før du fullfører bestillingen.

1.3 Bonus og tilbakebetaling

Som Ondio Bonuskunde får du **opptil 4 % bonus på bonusberettigede kjøp**. Bonusnivået avhenger av kjøpsbeløpet. Bonusen settes inn på bonuskontoen din og kan brukes ved senere kjøp. Du blir bonuskunde med ett klikk rett etter kjøpet i kassen.

Bonusen er gyldig i seks måneder. Les om bonusnivåer, unntak og hvordan du bruker bonusen.

Ved retur trekkes bonusen som er opptjent på de returnerte varene tilbake. Ubrukt bonus trekkes fra bonuskontoen. Bonus som skal trekkes tilbake, men allerede er brukt, kan faktureres. Har du betalt de returnerte varene med bonus, kontakter vi deg om hvordan dette skal håndteres, ut fra dine ønsker og rettigheter etter loven.

2. Levering og frakt

2.1 Leveringstid

Sendes samme dag. Bestiller du lagervarer før kl. 15.30 på hverdager, sendes de fra oss samme dag.

- **Oslo og sentrale nærområder: normalt 1 virkedag.** Pakken er ofte fremme allerede neste virkedag etter at den er sendt fra oss.
- **Større byer og sentrale områder i Sør- og Midt-Norge: normalt 1-2 virkedager.** Dette gjelder blant annet Bergen, Trondheim og Stavanger, avhengig av mottakerens postnummer.
- **Nord-Norge og mindre sentrale områder: normalt 2-4 virkedager.** Til enkelte steder kan transporttiden være lengre.

Tidene er veiledende og gjelder transport fra Oslo etter utsendelse. Følg sporingen for forventet levering av din pakke.

Varer med lengre leveringstid. For midlertidig utsolgte varer og bestillingsvarer gjelder leveringstiden som er oppgitt på produktsiden.

2.2 Fraktpriser og leveringsmåter

Alle beløp nedenfor er i norske kroner inkl. mva.

- Levering til Post i Butikk med Bring: 110 kr.
- Fri frakt ved kjøp over 1 244 kr, med unntak av serviceprodukter som frimerker.

Du betaler bare én ordinær fraktkostnad selv om bestillingen deles i flere leveranser. Valgt fraktpris vises i kassen. Bring kan tilby hjemlevering og andre tilleggstjenester mot ekstra betaling; pris og tilgjengelighet oppgis av Bring.

2.3 Lager og transportør

Varene sendes fra våre lagre og leverandører, normalt med Bring. Du får sporingsinformasjon når sendingen er registrert for utsendelse. Du kan også følge bestillingen under Bestillinger.

2.4 Kostnad ved uavhentet pakke

Hent pakken innen fristen og sørg for at leveransen kan tas imot. For pakker som ikke hentes, kan vi kreve 175 kr inkl. mva. til dekning av kostnader som følge av dette. Det samme gjelder når leveransen ikke kan gjennomføres av forhold på din side. Kravet kan ikke overstige det vi har rett til å kreve etter loven.

Å la være å hente pakken er ikke i seg selv en melding om bruk av angreretten. Vil du angre kjøpet, gi oss beskjed som beskrevet i punkt 3.1. Vi tar ikke et eget gebyr for at du bruker angreretten.

2.5 Forsinket eller uteblitt levering

Har bestillingen ikke kommet innen avtalt tid? Kontakt oss, så undersøker vi leveransen. Hvis ingen leveringstid er avtalt, skal varen leveres uten unødig opphold og senest 30 dager etter kjøpet.

Ved forsinkelse kan du etter forbrukerkjøpsloven blant annet holde tilbake betaling som sikkerhet for kravet ditt og kreve levering. Du kan normalt sette en rimelig tilleggsfrist og heve kjøpet hvis varen heller ikke leveres innen denne. I enkelte tilfeller kan du heve med en gang, for eksempel dersom vi nekter å

levere eller levering til avtalt tid var avgjørende for kjøpet. Ved heving tilbakebetales det du har betalt. Du kan også ha krav på erstatning for økonomisk tap etter loven.

2.6 Erstatningsvare

Hvis vi foreslår en erstatningsvare, får du først ta stilling til tilbudet. Vi bytter ikke til en annen vare uten ditt samtykke. Se også punkt 4.1.

3. Retur og reklamasjon

3.1 Angrerett og retur

14 dagers angrerett

Som privatperson har du normalt 14 dagers angrerett når du handler på Ondio.no. Fristen regnes fra dagen etter at du, eller en person du har utpekt som ikke er transportøren, har mottatt varen. Leveres flere varer fra samme bestilling hver for seg, regnes fristen fra dagen etter mottak av den siste varen.

Slik går du frem

- **Gi oss beskjed innen fristen.** Gå til Bestillinger, åpne den aktuelle ordren og bruk knappen for retur og reklamasjon. Fyll ut skjemaet, så hjelper vi deg videre. Gi tydelig beskjed om at du vil bruke angreretten. Du trenger ikke å oppgi noen grunn.
- **Du kan bruke angrerettskjema.** Du finner også standard angrerettskjema her. Du trenger ikke å bruke skjemaet i ordren eller et bestemt angrerettskjema. Du kan også gi beskjed på retur@ondio.no, telefon eller per brev.
- **Send varen tilbake innen 14 dager etter meldingen.** Kontakt oss for riktig returadresse og returinstruksjoner. Du trenger ikke vår godkjenning for å bruke angreretten.

Returfrakt

Vi tilbyr fri returfrakt for varer fra hovedlageret som er merket med en grønn bil, når originalemballasjen er ubrutt og du følger våre returinstruksjoner. For øvrige returer med vår returløsning er prisen 75 kr inkl. mva. per pakke. Du dekker bare returkostnader som du fikk informasjon om før kjøpet. Ved en berettiget reklamasjon dekker vi nødvendig returfrakt.

Viktig før du returnerer

- **Åpne forsiktig.** Undersøk varen bare så langt det er nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon.
- **Unngå unødvendig bruk.** Bruk eller håndtering utover nødvendig undersøkelse kan gi fradrag for faktisk verdireduksjon.
- **Ta vare på originalemballasje og tilbehør.** Pakk forsvarlig i ytteremballasje og unngå teip eller fraktetiketter direkte på produktforpakningen.
- **Åpnet emballasje gir ikke automatisk fradrag.** Fradrag krever en reell verdireduksjon som skyldes håndtering utover nødvendig undersøkelse, og at vi har gitt lovpålagt informasjon om angreretten. Manglende originalemballasje opphever ikke i seg selv angreretten.

Tilbakebetaling

Vi tilbakebetaler uten unødig opphold og senest 14 dager etter at vi har fått meldingen om at du angrer. Vi kan vente til vi har mottatt varen eller dokumentasjon på at den er sendt tilbake, avhengig av hva som skjer først.

Vi bruker samme betalingsmåte som ved kjøpet, med mindre du uttrykkelig godtar noe annet, og tar ikke gebyr for tilbakebetalingen. Ved retur av hele kjøpet refunderes også ordinær leveringskostnad. Merkostnaden for et dyrere leveringsalternativ refunderes ikke. Eventuelt fradrag for verdireduksjon vurderes som beskrevet ovenfor.

Unntak fra angreretten

Angreretten gjelder blant annet ikke for:

- Varer som er laget etter dine spesifikasjoner eller har et tydelig personlig preg. En vanlig bestillingsvare er ikke unntatt bare fordi den tas inn på bestilling.
- Varer som raskt forringes eller går ut på dato.
- Forseglede varer som av helse- eller hygienehensyn ikke er egnet for retur, dersom forseglingen er brutt etter levering.
- Forseglede lyd- eller bildeopptak og dataprogrammer dersom forseglingen er brutt.

Hvis du ikke har fått lovpålagt informasjon om angreretten, kan angrefristen bli forlenget med opptil 12 måneder.

3.2 Reklamasjon – transportskade

Har leveransen fått en skade på veien? Gå til Bestillinger, åpne den aktuelle ordren og bruk knappen for retur og reklamasjon. Fyll ut skjemaet, så hjelper vi deg videre. Du kan også kontakte oss på retur@ondio.no. Ta gjerne bilder av varen og emballasjen og meld synlige skader til transportøren ved mottak.

Vi ber om at du melder skaden innen 24 timer for å gjøre oppfølgingen enklere, men dette er ikke en frist som begrenser din lovfestede reklamasjonsrett. Fristene i punkt 3.3 gjelder.

3.3 Reklamasjon – andre feil

Er det noe galt med varen? Gå til Bestillinger, åpne den aktuelle ordren og bruk knappen for retur og reklamasjon. Fyll ut skjemaet, så hjelper vi deg videre. Du kan også kontakte oss på retur@ondio.no.

- **To eller fem års reklamasjonsfrist.** Fristen er normalt to år fra du mottar varen. For varer eller deler som ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lenger enn to år, er fristen fem år.
- **Meld fra innen rimelig tid.** Reklamerer du innen to måneder etter at du oppdaget feilen, er det alltid tidsnok etter den relative fristen.
- **Garanti kommer i tillegg.** Rettighetene etter forbrukerkjøpsloven gjelder uavhengig av om varen har garanti.

Ved en mangel vi svarer for, kan du etter lovens vilkår kreve retting eller omlevering, og i aktuelle tilfeller prisavslag, heving eller erstatning. Retting eller omlevering skal skje uten kostnad, innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for deg. Vi dekker nødvendig returfrakt ved en berettiget reklamasjon.

4. Andre vilkår

4.1 Prisfeil eller utsolgt vare

Er en vare utsolgt hos leverandøren, eller oppdager vi en prisfeil, kontakter vi deg så snart som mulig. Foreslår vi en annen vare eller pris, velger du selv om du vil godta tilbudet. Du kan takke nei til alternativet uten kostnad.

Et pris- eller lageravvik gir oss ikke i seg selv rett til å endre eller avslutte et bindende kjøp. Ved en åpenbar prisfeil som du forsto eller burde ha forstått, kan vi være ubundet av den feilaktige prisen etter avtaleloven. Ved leveringsproblemer gjelder rettighetene beskrevet i punkt 2.5.

4.2 Hendelser utenfor vår kontroll

Hendelser utenfor vår kontroll kan påvirke leveransen. Skjer det, gir vi deg informasjon om hvordan bestillingen blir berørt. Fritak fra erstatningsansvar gjelder bare når vilkårene i gjeldende lov er oppfylt. For privatpersoner begrenser dette ikke retten til å holde tilbake betaling, heve kjøpet eller få tilbakebetaling når loven gir grunnlag for det.

4.3 Feil i produktinformasjon eller levert vare

Oppdager du motstridende opplysninger om et produkt, kontakt oss gjerne før du bestiller, så avklarer vi hva som gjelder.

Har du fått feil vare, eller avviker varen fra det som er avtalt, kan du reklamere. Se punkt 3.3.

4.4 Hvis vi ikke blir enige

Vi vil at du skal bli godt ivaretatt, også når noe ikke blir som forventet. Fortell kundeservice hva som har skjedd, så går vi gjennom saken og prøver å finne en løsning sammen.

Hvis vi ikke blir enige, kan du sende saken til Forbrukertilsynet for mekling. Hvis meklingen ikke fører frem, kan saken i aktuelle tilfeller behandles av Forbrukerklageutvalget. Du finner informasjon om vilkår, frister og gebyrer hos Forbrukertilsynet. Tvisten kan også bringes inn for domstolene.

5. Personvern og informasjonskapsler

5.1 Informasjonskapsler

Vi bruker nødvendige informasjonskapsler for funksjoner som handlekurv og innlogging. Andre informasjonskapsler, for eksempel til statistikk eller markedsføring, brukes bare etter ditt aktive samtykke. Du kan avslå disse og trekke samtykket tilbake. Et besøk eller et kjøp er ikke i seg selv et samtykke. Les mer om informasjonskapsler.

5.2 Personvern

Vil du vite hvordan vi behandler personopplysningene dine og hvilke rettigheter du har? Les vår personvernerklæring.

Ondio AS · org.nr. 998 930 170
Postboks 1681 Vika, 0120 Oslo (ikke returadresse)

ondio.no/kopsvilkar