

# Generelle forretningsvilkår

Utgave: Oktober 2020

## § 1 Virkeområde

- 1) Disse generelle forretningsvilkårene gjelder i versjonen som forelå ved avtaleinngåelse, for alle transaksjoner som forberedes og gjennomføres i Smart Home-nettbutikken mellom Robert Bosch Smart Home GmbH, Schockenriedstr. 17, 70565 Stuttgart-Vaihingen, Tyskland (heretter kalt «Bosch») og kunden. Teksten til disse generelle forretningsvilkårene lagres av Bosch, og kan leses, også ved endringer, på nettsiden [www.bosch-smarthome.com/no/](http://www.bosch-smarthome.com/no/).
- 2) Avvikende, motsigende eller supplerende generelle forretningsvilkår fra kundens side innlemmes ikke i avtalen, selv om Bosch ikke eksplisitt protesterer mot dem eller kunden viser til dem ved bestillingen. Kundens avtalevilkår gjelder heller ikke selv om Bosch godtar kundens ytelser uten forbehold vel vitende om disse avtalevilkårene. De gjelder kun dersom Bosch eksplisitt og skriftlig har erklært dem for gyldige.
- 3) Varene og tjenestene tilbudt av Bosch i nettbutikken retter seg hovedsakelig mot forbrukere. Disse generelle forretningsvilkårene definerer (i) «forbruker» som hver fysisk person som inngår en transaksjon til formål som ikke overveiende kan tilskrives personens yrkes- eller frilansaktivitet (BGB [tysk administrativ lov] § 13), og (ii) «bedrift» som en fysisk eller juridisk person eller ansvarlig selskap, som inngår avtalen i utøvelse av sin yrkes- eller frilansaktivitet (BGB § 14 ledd (1)).

## § 2 Smart Home-nettbutikk

Bosch driver Smart Home-nettbutikken som presenterer et varesortiment rundt produkter til intelligent og komfortabel styring av hjemmet, kalt «Smart Home». Kunden kan velge varer fra dette varesortimentet og sende en bestilling til Bosch. Før bestillingen sendes, får kunden ennå mulighet til å kontrollere og korrigere de angitte opplysningene i et bestillingsvindu. Bestilling og levering er kun mulig innenfor Tyskland. Bestilling skjer kun på tysk språk.

## § 3 Avtaleinngåelse, leveringsforbehold, frakt, kontakt

- 1) Smart Home-butikken utgjør en ikke-forpliktende oppfordring til kunder om å bestille varer. Tekniske og andre endringer av Smart Home-nettbutikken forbeholdes innenfor rimelighetens grenser.
- 2) Ved å bestille med et klikk på «Bestill mot betaling» erklærer kunden forpliktende sitt kontraktstilbud. Inngang av kundens bestilling bekreftes umiddelbart. Inngangsbekreftelsen utgjør ennå ingen forpliktende godkjenning av bestillingen, men informerer bare kunden om at bestillingen har kommet inn. Kjøpsavtalen inngås på Boschs valg ved å sende en oppdragsbekreftelse eller ved å sende den bestilte varen til kunden. Bosch forbeholder seg retten til å forbinde inngangsbekreftelsen med en godkjennelseserklæring.

- 3) Bosch har rett til å begrense bestillingen til en kommersielt vanlig mengde. Varen leveres slik det er avtalt med kunden. Avtale om leverings- og ytelsesfrister og -datoer må skje i skriftlig form.
- 4) Avtalen inngås med forbehold om begrensning eller nekt av ytelsen ved manglende eller mangelfull leveranseinnngang. I tilfelle manglende eller begrenset tilgjengelighet av ytelsen informeres kunden i løpet av 7 virkedager. En muligens allerede mottatt motytelse tilbakebetales uten opphold.
- 5) Kunden kan kontakte Smart Home kundeservice ved spørsmål om bestillingen:  
Telefon: 0080084376278 (mandag til fredag 7:00–20:00 og lørdag 8:00–18:00)  
E-post: [service@bosch-smarthome.com](mailto:service@bosch-smarthome.com)  
Faks: 0711 811 5161224

## § 4 Angrerett

- 1) Kunder som er **forbrukere**, har angrerett.  
Forutsetningene og følgene av angreretten er forklart i angrerettsreglene nede.

### Angrerettsregler

#### Angrerett:

Du har rett til å gå fra denne avtalen uten begrunnelse innen fjorten dager.

Angrefristen er fjorten dager fra den dagen,

(variant 1: i tilfelle kjøpsavtale) der du eller en tredje person oppnevnt av deg, som ikke er transportøren, har tatt imot varene;

(variant 2: i tilfelle avtale om flere varer som du har bestilt sammen og som leveres separat) der du eller en tredje person oppnevnt av deg, som ikke er transportøren, har tatt imot den siste varen, eller

(variant 3: i tilfelle avtale om levering av en vare i flere delleveranser eller i deler) der du eller en tredje person oppnevnt av deg, som ikke er transportøren, har tatt imot siste delleveranse eller siste del.

For å bruke angreretten må du informere oss,

Robert Bosch Smart Home GmbH

Schockenriedstr. 17

70565 Stuttgart-Vaihingen

Tyskland

E-post: [service@bosch-smarthome.com](mailto:service@bosch-smarthome.com)

Telefon: 0080084376278 (mandag til fredag 7:00–20:00 og lørdag 8:00–18:00)

Faks: 0711 811 5161224

i en entydig erklæring (for eksempel et brev sendt i posten, en telefaks eller en e-post) om din beslutning å gå fra denne avtalen. Du kan bruke vedlagte «Angrerettsskjema – mal», men denne malen er ikke påkrevd. Du kan også avgi en annen entydig erklæring f.eks. ved å registrere retur av varen elektronisk på våre nettsider [www.bosch-smarthome.com/de/](http://www.bosch-smarthome.com/de/).

Dersom du bruker denne muligheten, skal vi umiddelbart (per e-post) sende deg en bekreftelse om at vi har fått din melding om bruk av angreretten.

Angrefristen er overholdt når du sender oss melding om bruk av angreretten før angrefristen er utløpt.

### **Følgene av å gå fra avtalen**

Når du går fra denne avtalen, skal vi tilbakebetale alle innbetalinger fra deg samt fraktkostnadene (med unntak av tilleggskostnadene som oppstår av at du har valgt en annen leveringsmåte enn standardleveringsmåten tilbudt av oss, som er den rimeligste) uten opphold og senest innen fjorten dager fra dagen din melding om bruk angreretten har kommet inn hos oss. Tilbakebetalingen skjer med samme betalingsmiddel som du har brukt til den opprinnelige transaksjonen, med mindre noe annet er uttrykkelig avtalt; det skal i hvert fall ikke beregnes gebyr for denne tilbakebetalingen.

Vi kan nekte tilbakebetaling inntil vi har fått varene tilbake eller inntil du har dokumentert at du har sendt varene, avhengig av hva som er det tidligste tidspunktet.

Du skal returnere eller avlevere varene uten opphold og i hvert fall senest innen fjorten dager fra den dagen du har informert oss om å bruke angreretten, til Bosch Thermotechnik GmbH, Ersatzteillistik, Justus-Kilian-Straße 1, De-35457 Lollar, Tyskland. Fristen er overholdt når du avsender varene før fristen på fjorten dager er utløpt.

Vi dekker returkostnadene dersom du returnerer varene til Bosch Thermotechnik GmbH, Ersatzteillistik, Justus-Kilian-Straße 1, DE-35457 Lollar, Tyskland, og bruker pakketransporttjenestene via returprosessen beskrevet på våre nettsider.

I motsatt fall dekker du kostnadene for retur av varene.

Du må erstatte et eventuelt verditap på varene kun når verditapet skyldes unødvendig håndtering av varene utover kontroll av beskaffenhet, egenskaper og funksjonsmåte.

### **Slutt på angreretsreglene**

- 2) For å kunne bruke angreretten må kunden før retur av varen ta kontakt med Bosch, for å registrere retur. Bosch skal i så fall opprette en returlapp. Den kan kunden legge ved retursendingen og dermed fremskynde kansellering av bestillingen og gjennomføring av tilbakebetalingen ytterligere sammenlignet med fristene nevnt oppe. Dersom kredittkorttransaksjonen mislyktes på grunn av tilbakeføring, må kunden dekke kredittkortselskapets gebyrer.

## **§ 5 Eiendomsforbehold**

- 1) Bosch forbeholder seg eiendomsretten på varen inntil kjøpesummen er betalt i sin helhet.
- 2) Kunden er forpliktet til å behandle varen forsiktig inntil eiendomsretten er gått over til ham. Dersom det er nødvendig å utføre regulært vedlikehold og inspeksjon på varer som er underlagt eiendomsforbehold, må dette gjennomføres i rett tid på kundens kostnad.
- 3) Bedriftskunder har rett til å bearbeide eller innføre varen som Bosch har forbeholdt seg eiendomsretten til, i rammen av sin regulære virksomhet. Bosch får medeierrett på produktene som oppstår av bearbeiding eller innføring for å sikre sin krav nevnt i avsnitt 1. Kunden overfører medeierretten til Bosch allerede nå. Kunden skal som sideplikt oppbevare gjenstandene som Bosch har medeierrett på, vederlagsfritt. Størrelsen på Boschs medeierandel beregnes etter forholdet mellom verdien på varen (fakturasluttsinkl. mva) og verdien på den fremstilte gjenstanden etter bearbeidelse eller innføring, på bearbeidelses- eller innførestidspunktet. Kunden har rett til videresalg i rammen av regulære forretningstransaksjoner mot pengebetaling eller under eiendomsforbehold. Men kunden overdrar allerede nå til Bosch alle fordringer fra videresalg av varen samt siderettigheter i full høyde, uavhengig av om varen ble viderebearbeidet eller ikke. Overdragelsen av fordringene skal sikre Boschs krav etter avsnitt 1. Kunden har rett til å innkreve fordringene som ble overdratt. På anmodning fra Bosch skal kunden umiddelbart

opplyse hvem han har solgt varene til og hvilke fordringer han har fra videresalget, samt utstede et offentlig attestert dokument om overdragelse av fordringene på egen regning.

- 4) Kunden har ikke rett til andre forføyninger over gjenstandene som står under Boschs eiendomsforbehold eller medeierskap, eller over fordringene overdratt til Bosch. Kunden skal informere Bosch umiddelbart om pantsetting av og andre rettighetsbegrensninger på gjenstandene som tilhører Bosch helt eller delvis, eller på fordringene. Kunden dekker alle Boschs utgifter til heving av tredjeparts tilgang til Boschs forbeholdseiendom eller sikringseiendom, og til gjenanskaffelse av gjenstanden dersom disse utgiftene ikke kan innkreves av andre.
- 5) Dersom verdien av sikkerheten som Boschs har overstiger fordringene med mer enn 10 %, skal Bosch på kundens anmodning frigi overskytende sikkerheter etter Boschs valg.

## § 6 Priser og betaling

- 1) Som betalingsmåte kan det velges mellom PayPal, kredittkort eller Klarna faktura. Dessuten er det mulig å betale (helt eller delvis) med verdikuponger utstedt av oss. Vi forbeholder oss å utelukke enkelte betalingsmåter. Hvis du er ny kunde, forbeholder vi oss kontroll eller endring av betalingsmåten du har valgt. Vi gir omgående beskjed om en eventuell endring og foreslår betalingsalternativer. I så fall kan vi utføre den bestilte leveringen kun når du godtar den foreslåtte betalingsmåten. De ovennevnte begrensningene gjelder ikke for verdikuponger.
- 2) Ved valg av PayPal som betalingsmåte betales fakturasummen via den nettbaserte betalingsleverandøren PayPal. Kunden sendes da videre til PayPals nettside, [www.paypal.de](http://www.paypal.de). Kunden må være registrert hos PayPal eller eventuelt registrere seg som ny bruker, legitimere seg deretter med sine innloggingsdata hos PayPal og bekrefte betalingsanvisningen til oss. For PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A. gjelder «Paypals brukeravtale» på [www.paypal.com](http://www.paypal.com) i sin aktuelle versjon. Varen tilsendes etter betalingsbekreftelse fra PayPal.
- 3) Ved betaling med Klarna faktura får kunden en faktura fra Klarna. Kunden skal betale denne faktura direkte til Klarna. Betalingsfristen er 14 dager fra fakturadato. Fakturaen utstedes ved forsendelse av varen
  - a. Samtykke til dataoverføring av fakturaen for kjøpet ditt til Klarna utføres av Klarna. For å muliggjøre fakturakjøpet må Klarna behandle opplysningene du har angitt. Idet du sender bestillingen erklærer du deg enig med følgende: Jeg samtykker at følgende av mine personopplysninger

For- og etternavn

Adresse

Fødselsdato

Kjønn

E-post-adresse

Telefonnummer

IP-adresse

registreres og behandles av Klarna til følgende formål: til opprettelse og forsendelse av fakturaen og innkreving av fordringen gjennom Klarna, til verifikasjon av min identitet og deteksjon av svindelforsøk med tekniske metoder for å forebygge misbruk av mine data (forebygging av svindel), til evaluering av min kredittverdighet

gjennom Klarna, dvs. overføring gjennom Klarna til kredittvurderingsbyråer til evaluering av min kredittverdighet ved hjelp av matematiske metoder (kredittsjekk). I tillegg bruker Klarna også mine adressedata. Dersom denne beregningen fører til at jeg ikke anses som kredittverdig, skal Klarna informere meg omgående. Du kan lese mer om dette på [www.klarna.de](http://www.klarna.de) og i Klarnas personvernerklæring. Klarna AB, firma- og organisasjonsnummer: 556737-0431;

b. Bruk av personopplysninger ved betaling med Klarna

Dersom du har bestemt deg for betalingstjenesteleverandøren Klarna ved å velge «Klarna faktura» eller «Klarna delbetaling» som betalingsmåte, har du samtykket til at vi samler inn og overfører til Klarna følgende personopplysninger som er nødvendige for å gjennomføre fakturabetaling og identitets- og kredittsjekk, nemlig for- og etternavn, adresse, fødselsdato, kjønn, e-postadresse, IP-adresse, telefonnummer, samt bestillingsopplysningene som er nødvendige for å gjennomføre fakturabetaling, nemlig antall artikler, artikkelnummer, fakturabeløp og mva i prosent. Disse dataene overføres for at Klarna kan opprette en faktura for å gjennomføre ditt kjøp med den ønskede betalingsmåten, og for at Klarna kan gjøre en identitets- og kredittsjekk. Klarna har ifølge tysk personvernlov en berettiget interesse i overføring av kjøperens personopplysninger og trenger dem for å hente opplysninger fra kredittvurderingsbyråer til identitets- og kredittsjekkformål. I Tyskland kan det være følgende kredittvurderingsbyråer:

- Schufa Holding AG, Kormoranweg 5, 65203 Wiesbaden
- Bürgel Wirtschaftsinformation GmbH & Co. KG, Postfach 5001 66, 22701 Hamburg
- Creditreform Bremen Seddig KG, Contrescarpe 17, 28203 Bremen
- infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden

For å kunne dokumentere, beslutte gjennomføring eller avslutte avtaleforholdet registrerer Klarna ved siden av addressesjekk også opplysninger om kjøperens tidligere betalingsatferd samt sannsynligheter for lignende atferd i fremtiden. Klarna beregner disse skårverdiene ved hjelp av en vitenskapelig anerkjent matematisk-statistisk metode. Her bruker Klarna blant annet også dine adresseopplysninger. Dersom denne beregningen fører til at du ikke anses som kredittverdig, skal Klarna informere deg omgående.

c. Tilbaketrekking av samtykke til bruk av personopplysninger overfor Klarna

- i. Du kan når som helst trekke tilbake ditt samtykke til bruk av personopplysninger overfor Klarna. Klarna kan imidlertid ha rett til fortsatt å behandle, bruke og overføre personopplysningene dersom dette er nødvendig til avtalefestet betalingsgjennomføring gjennom Klarnas tjenester, eller dersom det er pålagt av loven, en domstol eller en myndighet.
- ii. Du kan selvfølgelig alltid få innsyn i personopplysningene lagret av Klarna. Denne retten har du etter tysk personvernlov. Dersom du som kjøper ønsker det, eller dersom du vil informere Klarna om endringer i de lagrede opplysningene, kan du skrive til [datenschutz@klarna.de](mailto:datenschutz@klarna.de).

- 4) Ved betaling med kredittkort gjennomføres transaksjonen via vår betalingstjenesteleverandør Adyen. Beløpet trekkes av Adyen direkte fra det angitte kredittkortet. Betalingen gjennomføres normalt på mindre enn tre dager, men kan i noen få tilfeller, bl.a. på grunn av visse betalingsmetoder, også ta lengre tid. Ved betaling med kredittkort belastes kundens kredittkort med fakturasammen når bestillingen sendes. Varen forsendes etter at

betalingsinngangen er blitt registrert og kontrollert i Adyens transaksjonssystem. Kunden må sørge for tilstrekkelig dekning på den angitte kontoen. Kunden må dekke eventuelle kostnader som oppstår fordi betalingstransaksjonen måtte reverseres på grunn av manglende dekning på kontoen, eller fordi han oppga feil bankopplysninger.

- 5) Kjøpesummen kan (helt eller delvis) betales med verdikuponger utstedt av oss. Innløsning med verdikuponger er ugjenkallelig. Det er ikke mulig å få utbetalt verdikupongbeløpet, heller ikke restbeløp. Ved bruk av retur-/angreretten får kunden ikke erstattet verdikupongbeløpet i penger. I stedet får kunden en kreditnota på fremtidige kjøp i nettbutikken.
- 6) Ved forsinket betaling gjelder primært vilkårene til den aktuelle betalingstjenesteleverandøren. Dersom betalingstjenesteleverandøren ikke har egne regler for betalingsforsinkelse, gjelder dette: Dersom du er forbruker, forrentes kjøpesummen fra forsinkelsens start og gjennom hele forsinkelsesperioden med 5 prosentpoeng over basisrenten. Dersom du ikke er forbruker, er renten i forsinkelsesperioden 8 prosentpoeng over basisrenten. Vi forbeholder oss retten til å dokumentere og gjøre gjeldende en høyere skadesum oppstått av forsinkelse.
- 7) Kunden har rett til motregning bare når hans motkrav ble erklært rettskraftig eller ikke benektet av Bosch. Kunden kan utøve tilbakeholdsrett kun når motkravet har grunnlag i samme avtale.

## § 7 Frakt

- 1) Varene sendes bare til adresser i Tyskland. Bosch forbeholder seg å sende varene i delleveranser.
- 2) Kostnadene for standardlevering dekkes av Bosch.

## § 8 Risikoens overgang

- 1) Dersom kunden er forbruker, går risikoen for utilsiktet tap og utilsiktet skade på de solgte produktene over til kunden idet varen leveres til kunden. Dersom kunden er bedrift, går risikoen for utilsiktet tap og utilsiktet skade på de solgte produktene over til Boschs logistikkpartner idet varen leveres til logistikkpartneren.
- 2) Varen regnes som levert selv om kunden mottar dem kunden forsinket.

## § 9 Installasjon

- 1) Bosch installerer ikke produktene.
- 2) Kunden må installere og ta produktene i drift på egen regning og eget ansvar.

## § 10 Oppsigelse av avtalen

- 1) Ved kundens mislighold av avtalen, spesielt ved forsinket betaling, har Bosch rett til å si opp avtalen etter resultatløst utløp av en rimelig tilleggsfrist. Dette begrenser ikke andre avtalefestede og lovfestede rettigheter.
- 2) Bosch har rett til oppsigelse uten tilleggsfrist når kunden har innstilt sine betalinger eller søker om åpning av konkursbehandling eller en sammenlignbar prosess til sletting av gjeld.
- 3) Bosch har rett til oppsigelse uten tilleggsfrist også (i) når kundens formuesforhold har blitt vesentlig dårligere eller truer med å bli det, slik at kunden vil få vanskeligheter med å innfri betalingsforpliktelsene overfor Bosch, eller (ii) når kunden dokumentert er ute av stand til å betale eller har for mye gjeld.
- 4) Etter at oppsigelsen er erklært, skal kunden gi Bosch eller Boschs representant umiddelbart tilgang til eller utlevere gjenstandene som står under eiendomsforbehold. Etter tilsvarende varsel i rimelig tid skal Bosch omsette gjenstandene som står under eiendomsforbehold, for å dekke utestående fordringer mot kunden.
- 5) Andre rettigheter og krav begrenses ikke av reglene fastsatt i § 9.

## § 11 Ansvar for mangler

- 1) Dersom kunden er forbruker, gjelder det lovfestede ansvar for mangler.
  - a. I rammen av Boschs garanti og ansvar leverer Bosch en erstatningsenhet etter at kundesupport har fastslått en defekt ved enheten. Kunden skal returnere den defekte enheten til Bosch innen 14 dager etter mottak av erstatningsenheten. Dersom kunden ikke overholder denne fristen, fakturerer Bosch ham for erstatningsenheten. I så fall har kunden angrerett på 14 dager i henhold til § 4, som begynner ved mottak av fakturaen. Den defekte enheten skal sendes tilbake transportsikkert i en emballasje som er lik eller sammenlignbar med originalforpakningen. Ideelt sett kan emballasjen til den omleverte nye enheten brukes til dette.
  - b. Dersom det viser seg i rammen av garanti- og reklamasjonssaken at garanti- og reklamasjonsfristen for den returnerte enheten er utløpt, eller den påklagde skaden eller feilen skyldtes misbruk, feil anvendelse, upassende emballasje eller et ikke- autorisert reparasjonsforsøk, er dette ikke en garanti- og reklamasjonssak. Det gjelder også ved modifikasjoner på enheten så som påmaling eller ombygging. I slike tilfeller faktureres kunden for erstatningsenheten. I så fall har kunden angrerett på 14 dager i henhold til § 4.
  - c. I garanti- og reklamasjonssaker dekker Bosch returkostnadene kun når kunden registrerer retur på kundehotline og limer returlappen, som sendes per e-post, på pakken.
- 2) For bedriftskunder gjelder følgende reklamasjonsregler for avtaler om levering av varer:
  - a. Garanti- og reklamasjonsfristen utløper etter 12 måneder. Den ovennevnte bestemmelsen gjelder ikke når loven iht. tysk BGB §§ 438 ledd (1) nr. 2 (bygninger og byggematerialer), 479 ledd (1) (regresskrav) og § 634a (mangler på bygg) foreskriver lengre foreldelsesfrister.

- b. Garanti- og reklamasjonsfristen starter med avlevering av tingen (risikoens overgang).
- c. Dersom det oppstår en feil på varen innenfor garanti- og reklamasjonsfristen, der årsaken allerede var tilstede ved tidspunktet for risikoens overgang, kan Bosch etter eget valg fjerne mangelen eller levere en mangelfri vare.
- d. Etter avhjelp starter ikke garanti- og reklamasjonsfristen på nytt.
- e. Dersom avhjelping var mislykket, kan kunden – uten at det berører eventuelle skadeserstatningskrav – si opp avtalen eller kreve prisavslag ifølge gjeldende lovbestemmelser.
- f. Krav fra kunden angående tilleggskostnader som oppstår på grunn av avhjelpen, spesielt transport-, vei-, arbeids- og materialkostnader, skal følge lovbestemmelsene. Slike krav er utelukket i den grad utgiftene øker på grunn av at leveringsgjenstanden senere er blitt flyttet til et annet sted enn kundens lokaler, med mindre denne flyttingen er i samsvar med dens tiltenkte bruk.
- g. Krav til avhjelp avslås ved ubetydelige avvik fra den avtalte beskaffenheten eller ved ubetydelig forringelse av brukbarheten. Rettighetene som går lenger enn dette, berøres ikke av dette.
- h. Som mangel på varen gjelder ikke
  - naturlig slitasje;
  - varens beskaffenhets eller skader som oppstår etter risikoens overgang som følge av uhensiktsmessig behandling, lagring eller oppstilling, manglende overholdelse av innbyggings- og behandlingsanvisningene, overbelastning og overdreven bruk;
  - varens beskaffenhets eller skader som oppstår på grunn av force majeure, spesielt ytre påvirkninger som ikke er forutsatt i avtalen, eller som oppstår på grunn av at varen ble brukt utenfor sitt vanlige bruksområde eller utenfor bruksområdet forutsatt i avtalen.

Garanti- og reklamasjonsretten gjelder ikke når varen er blitt endret av en fremmed part eller gjennom montering av uoriginale deler, med mindre mangelen ikke har noen årsakssammenheng med endringen.

- i. Regresskrav fra kunden overfor Bosch gjelder bare i den grad at kunden ikke har avtalt noe med sin kunde som går utover den lovfestede reklamasjonsretten, f.eks. kulanseregler.
- j. Krav etter garanti- og reklamasjonsretten samt regresskrav fra kunden er utelukket dersom kunden har latt et verksted/servicestad som ikke var godkjent av Bosch, reparere mangelen.
- k. § 10 c), f), g) gjelder ikke dersom kunden påviselig har solgt Boschs vare til en forbruker uten behandling eller innbygging i en annen ting.
- l. Boschs forpliktelse til skadeserstatning eller erstatning av forgjeves utgifter i betydning av BGB § 284 på grunn av mangel på varen følger forøvrig § 11. Andre reklamasjonskrav eller reklamasjonskrav som går lenger enn kravene regulert i § 10, er utelukket.



- m. Synlige mangler på varen skal reklameres umiddelbart, senest 15 dager etter mottak av varen. Etiketter på kartongen, innholdsetiketter og kontrollseddelen vedlagt sendingen skal sendes inn sammen med reklamasjonen. Andre mangler på varen må reklameres av kunden umiddelbart etter at de er oppdaget. Her gjelder inngangsdatoene for reklamasjonen hos Bosch. Dersom reklamasjonen er uberettiget, kan Bosch kreve refusjon for sine utgifter med mindre kunden beviser at den reklamerte mangelen ikke er hans feil. Dersom reklamasjonen ikke kommer inn i tide, er reklamasjonskrav utelukket.

## § 12 Ansvarsbegrensning

- 1) Bosch har ansvar for skadeserstatning og erstatning av forgjeves utgifter i betydning av BGB § 284 (heretter «skadeserstatning») på grunn av brudd på sine plikter ifølge avtalen eller utenom avtalen, kun
  - a. ved forsett og grov uaktsomhet,
  - b. ved uaktsom eller forsettlig skade på liv, kropp eller helse,
  - c. når informasjon om en mangel ble holdt tilbake med hensikt, eller når det tas garantiansvar for egenskaper eller holdbarhet,
  - d. ved uaktsomt eller forsettlig vesentlig avtalebrudd, dvs. brudd på plikter som ligger til grunn for gjennomføring av avtalen og som kunden som regel stoler på, eller
  - e. ved lovpålagt ansvar etter produktansvarsloven.
- 2) Skadeserstatningen ved vesentlige avtalebrudd er dog begrenset til avtaletypiske, forutsigbare skader, med mindre det foreligger forsett eller grov uaktsomhet, eller det tas ansvar for skade på liv, kropp eller helse, eller det tas garantiansvar for egenskaper eller holdbarhet.
- 3) Forpliktelse til skadeserstatning som går lenger enn fastsatt i § 12, er utelukket uansett kravets juridiske art. Det gjelder spesielt for krav på skadeserstatning basert på feil ved kontraktsinngåelse, øvrige pliktbrudd eller lovbrudd iht. BGB § 823.
- 4) Der Bosch ikke er skadeserstatningspliktig, er heller ikke medarbeidere, representanter eller underleverandører av Bosch personlig skadeserstatningspliktige.
- 5) Reglene over betyr ikke at kunden har større bevisbyrde.
- 6) Bedriftskunder skal holde Bosch skadesløs fra alle direktekrav fra tredjepart som kan oppstå som følge av skader forvoldt av kunden – uansett om forsettlig eller uaktsomt.

## § 13 Lagring av data, personvern

- 1) Bosch registrerer, behandler og lagrer alle personopplysninger oppgitt av kunden, i henhold til tysk personvernrett.
- 2) Bruk av kundens personopplysninger er nødvendig for å gjennomføre avtalen med kunden. Overføring av personopplysningene til tredjepart skjer kun til firmaene involvert i avtalegjennomføringen, til formålet avtalegjennomføring. Personopplysningene slettes så snart de ikke lenger er nødvendige til avregningsformål.
- 3) Bruk av personopplysninger utover dette krever kundens eksplisitte samtykke. En nærmere beskrivelse av de registrerte personopplysningene og deres bruk står i personvernerklæringen.
- 4) Kunden kan gi Bosch, spesielt kundeservicemedarbeiderne, tilgang til systemet og til kundens data som ligger i systemet, dvs. bestillings- og leveringsopplysninger samt tekniske systemdata til varmestyring. Kunden kan gi sitt samtykke til dette via kundeservice eller nettbutikken. Dersom tilgang er nødvendig i supportsaker, skal kundeservicemedarbeideren informere kunden om dette i forveien. Før tilgangen brukes, har kunden i hvert fall muligheten til å tillate eller nekte tilgangen eller å trekke tilbake en permanent tillatelse til tilgang.
- 5) Kunden har rett til å få gratis innsyn i opplysningene som er lagret om hans person. Kunden har også rett til å trekke tilbake sitt samtykke i lagring av sine personopplysninger med fremtidig virkning ved å kontakte selgeren på adressen angitt i avsnitt «§ 15 Tilbyderens identitet».

## § 14 Informasjon om mekling i forbrukersaker

- 1) Informasjon om mekling i forbrukersaker

Robert Bosch Smart Home GmbH deltar ikke i mekling i forbrukersaker.

- 2) Informasjon om nettbasert tvisteløsning

EU-kommisjonen tilbyr en nettbasert klageportal (ODR). Denne plattformen skal være portalen for utenomrettslig løsning av tvister i forbindelse med avtaleforpliktelsene fra kjøpsavtaler på nett og tjenesteavtaler på nett.

Plattformen ligger på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## § 15 Tilbyderens identitet

- 1) Tilbyder til Smart Home-nettbutikken er

Robert Bosch Smart Home GmbH

Schockenriedstr. 17

70565 Stuttgart-Vaihingen

Tyskland

E-post: [service@bosch-smarthome.com](mailto:service@bosch-smarthome.com)

Telefon: 0080084376278 (mandag til fredag 7:00–20:00 og lørdag 8:00–18:00)

Faks: 0711 811 5161224

- 2) Klager kan rettes til adressen nevnt over.

## § 15 Avsluttende bestemmelser

- 1) Dersom en bestemmelse i disse vilkårene og øvrige inngåtte avtaler er ugyldig eller mister sin gyldighet, berører det ikke gyldigheten av de øvrige vilkårene. De ugyldige reglene erstattes av lovbestemmelsene, dersom de finnes.
- 2) Verneting for alle tvister om avtalen er på det sted selgerens hovedkontor ligger, eller, dersom kjøper er å anse som bedrift eller etter Boschs valg, på det sted der utførende firma ligger, dersom kunden
  - er forhandler eller
  - ikke har et generelt verneting i Tyskland eller
  - har flyttet sitt bosted eller vanlig oppholdssted fra Tyskland, eller hans bosted eller vanlig oppholdssted ikke er kjent på klagetidspunktet.Bosch har også rett til å bruke den kompetente domstolen på det stedet kunden har sitt hovedkontor eller sidekontor.
- 3) For rettsrelasjonene mellom Bosch og kunden gjelder utelukkende tysk rett. Kollisjonsretten og FN-konvensjonen om kontrakter for internasjonale løsørekjøp (CISG) er utelukket.

Robert Bosch Smart Home GmbH  
Schockenriedstr. 17  
70565 Stuttgart-Vaihingen  
Tyskland

## Angrerettsskjema – mal

(Hvis du vil gå fra avtalen, fyller du ut dette skjema og sender det tilbake.)

Til:  
Robert Bosch Smart Home GmbH  
Schockenriedstr. 17  
70565 Stuttgart-Vaihingen  
Tyskland  
E-post: service@bosch-smarhome.com

Jeg/vi (\*) går herved fra avtalen inngått av meg/oss (\*) om kjøp av følgende varer (\*):

- bestilt den (\*) / mottatt den (\*):
- ditt navn:
- din adresse:
- din e-post-adresse:
- ditt underskrift (bare dersom papirskjema benyttes):

– dato:

-----

(\*) Stryk det som ikke passer.