MWI Animal Health®
cencora

Betingelser og vilkår

Innhold

1.	**Generelt**	**2**
2.	**Frakt- og leveringsbetingelser**	**2**
2.1.	Våre leveringsmetoder	2
2.1.1.	Levering av bedriftspakke/pall	2
2.2.	Spore din pakke	3
2.3.	Ikke mottatt bestilling/Feilleveranse	3
2.4.	Ikke leverte pakker	3
2.5.	Endring av leveringsadresse	3
2.6.	Leveringsforsinkelser	3
3.	**Kjøp-/Betalingsbetingelser**	**3**
3.1.	Priser	3
3.2.	Produktbilder og produktinformasjon	3
3.3.	Faktura	4
3.4.	Forhåndsbetaling	4
4.	**Bestilling**	**4**
4.1.	Slik bestiller du	4
4.2.	Legg til produkter til en eksisterende bestilling	4
4.3.	Annullering	4
5.	**Klage og Retur**	**5**
5.1.	Retur - Feilaktig, skadet eller ufullstendig levering	5
5.2.	Transportskader – Fraktfirmaets ansvar	5
5.3.	Klager, ansvarsfraskrivelse og begrensning av garantier	6
5.4.	Refusjon for reklamasjon, klager og retur	6
6.	**Personopplysninger**	**7**
7.	**Kontakt MWI Animal Health**	**7**

1. Generelt

MWI Animal Health selger varer via internettet til virksomheter i Norge med et organisasjonsnummer. Før du fullfører bestillingen og klikker på "Send bestilling"-knappen ved kassen, skal du akseptere våre generelle betingelser og dermed godkjenne teksten i dette dokument. Når din bestilling er sendt, kan vi ikke endre den, legge til eller fjerne varer. Produkter med en utløpsdato sendes alltid med minst 3 måneder igjen, før utløpsdatoen.

MWI Animal Health: Swevet AB (et firma registrert i Sverige med organisasjonsnummer SE556621-5843), som opererer under navnet MWI Animal Health, med sitt registrerte kontor på Forskaregatan 1D, 275 37 Sjöbo, Sverige.

2. Frakt- og leveringsbetingelser

God lagerhåndtering og hurtige leveranser er MWI Animal Healths mål.

Når vi mottar din bestilling før kl. 13:00 på hverdager, sendes varene samme dag. Vi streber alltid etter å gi deg den beste servicen, og for hastende bestillinger som legges inn etter kl. 13:00, gjør vi vårt beste for å sende bestillingen samme dag.

Våre fraktfirmaer i Norge er PostNord og UPS.

Ifølge fraktfirmaene leveres forsendelsen normalt til kunden innen to til fem (2-5) dager etter at den har forlatt vårt lager.

MWI Animal Health er ikke ansvarlig for tredjeparter, såsom leveringsforsinkelser forårsaket av fraktfirmaet.

Helligdager kan påvirke leveringsplanen, vennligst les mer på vår hjemmeside, www.mwiah.no/Hjelp/Avvikendeapningstider

2.1. Våre leveringsmetoder

Alle bestillinger som overstiger en bestillingsverdi på 1500 NOK ekskl. mva., sendes fraktfritt.

Et fragtgebyr pålegges for bestillinger under 1500 NOK ekskl. mva. Fraktomkostningen er da 139 NOK ekskl. mva.

For visse kunder kan det gjelde spesielle kundespesifikke avtaler, hvor leveringsgrensen og/eller leveringskostnaden avviker fra det som er angitt i disse generelle vilkårene. I slike tilfeller har den kundespesifikke avtalen forrang fremfor de generelle vilkårene.

Ved levering utenfor EU blir eventuelle tollgebyrer og fraktkostnader lagt til, og disse betales av kjøperen. MWI Animal Health er ikke ansvarlig for forsinkelser forårsaket av tollvesenet.

Alle restordre (inkl. både lagerprodukter og bestillingsvarer) leveres uten omkostninger. Restordre sendes normalt med neste ordinær bestilling eller fra MWI Animal Health's lager ukentlig.

2.1.1. Levering av bedriftspakke/pall

Bestillingen leveres i dagtimene til den adresse som ble angitt ved bestillingen. Vi kan desverre ikke påvirke fraktfirmaets leveringstider eller leveringsdager.

2.2. Spore din pakke

Når din bestilling sendes fra vårt lager opprettes en sporingslink som du kan finne i din ordrehistorikk på den respektive ordren under "mine sider" i nettbutikken.

2.3. Ikke mottatt bestilling/Feilleveranse

Hvis du ikke er tilgjengelig når din bestilling leveres, vil du bli oppkrevd for de omkostningene som oppstår ved den såkalte feilslagne leveranse.

2.4. Ikke leverte pakker

Vi forbeholder oss retten til å oppkreve håndteringsomkostninger for ikke-leverte pakker (returfrakt, håndteringsgebyrer osv.). Varene oppbevares på utleveringsstedet i 14 dager før de returneres til oss. Merk at hvis du ønsker at returnere varen, skal du først hente pakken og deretter returnere den i henhold til MWI Animal Healths returprosedyre.

2.5. Endring av leveringsadresse

Når bestillingen har forlatt lageret kan leveringsadressen ikke endres. Det er derfor spesielt viktig at du verifiserer leveringsadressen før du avslutter og godkjenner din bestilling. Ved adresseendring skal dette angis i meldingsfeltet i handlekurven, eller kontakt kundeservice for justering før avsendelse av bestillingen.

2.6. Leveringsforsinkelser

Leveringstider kan forlenges, hvis uforutsette forsinkelser oppstår under transporten. Levering kan bli forsinket med en eller flere dager. Den ekstra leveringstiden inngår ikke alltid i den estimerte leveringstiden som er angitt i nettbutikken. MWI Animal Health kompenserer ikke for disse leveringsforsinkelser.

3. Kjøp-/Betalingsbetingelser

Alle priser angis i norske kroner. Eventuelle fraktomkostninger tillegges, se nærmere under frakt- og leveringsbetingelser.

3.1. Priser

For bedriftskunder som har en konto hos MWI Animal Health og kan logge inn i vår nettbutikk vises dine priser eksklusive mva. MWI Animal Health forbeholder seg retten til straks å justere priser, dersom våre innkjøpspriser eller andre forhold endres, som valutakurser.

For produkter merket "be om tilbud" kan det tilbys spesielle eller individuelt tilpassede priser. Kontakt kundeservice på +47 23 65 13 60 eller kundeservice@mwiah.no for å få et tilbud.

3.2. Produktbilder og produktinformasjon

Produktbildene på nettbutikken garanterer ikke at det nøyaktige utseende av produktet vises. Vi forbeholder oss retten til å endre produktinformasjon og priser uten forutgående varsel. MWI Animal Health forbeholder seg retten til eventuelle feil i produktinformasjon eller andre deler av hjemmesiden. Ved feil forbeholder vi oss retten til å rette dem påfølgende. Vi forbeholder oss også retten til prisjusteringer, salg, lageravvikelse, tekniske problemer, endringer i tekniske spesifikasjoner og eventuelle trykkfeil på vår hjemmeside eller i våre annonser.

3.3. Faktura

For bedriftskunder gjelder fakturaer med betalingsbetingelser på 30 dager netto, med mindre annet er avtalt. For kapitalinvesteringer kan MWI Animal Health tilby finansiering via leasingavtaler. MWI Animal Health forbeholder seg retten til ikke å selge produkter til personer til ikke-dyrerelaterte virksomheter. MWI Animal Health bevarer eiendomsretten over varerne inntil full betaling er mottatt.

3.4. Forhåndsbetaling

Nye kunder må betale på forhånd inntil vanlig fakturering er godkjent. Dette betyr at det utstedes en forhåndsfaktura som må betales før levering finner sted.

Forskuddsbetaling gjelder inntil tre (3) fakturaer er registrert i våre regnskaper. Deretter vil kunden gå over til vanlig fakturering i henhold til avtalte betalingsbetingelser (14 eller 30 dager).

Hvis en ordre deles opp på grunn av restordrer og faktureres på forskjellige tidspunkter, regnes dette som én og samme underliggende ordre. Det er antall registrerte fakturaer som avgjør overgangen til vanlig fakturering, ikke antall leveranser.

Forskuddsbetaling brukes som en rutinemessig kredittforanstaltning for å sikre solvens.

Kontraktskunder er ikke underlagt kravet om forskuddsbetaling.

4. Bestilling

4.1. Slik bestiller du

Bestillinger foretas via vår nettbutikk.

For mer informasjon, vennligst besøk vår FAQ, hvor vi har samlet svar på ofte stilte spørsmål, **www.mwiah.no/Hjelp/NettbutikkFAQs**. Hvis du har ytterligere spørsmål om hvordan du legger inn en bestilling er du velkommen til å kontakte kundeservice på +47 23 65 13 60 eller via e-post på **kundeservice@mwiah.no**

En avsluttet bestilling betyr at du aksepterer våre vilkår og gir samtykke til at ditt navn og organisasjonsnummer registreres i vår kundedatabase. Avtalen blir først bindende når vi bekrefter bestillingen ved å sende en ordrebekreftelse til den e-postadressen du har oppgitt. Vi forbeholder oss retten til å rette bestillinger hvis leveringen av en eller annen grunn ikke kan gjennomføres.

4.2. Legg til produkter til en eksisterende bestilling

Du kan ikke legge til eller endre produkter i en allerede avgitt bestilling; den vil bli behandlet som en ny bestilling eller som en annullering (se avsnitt 4.3 Annullering).

4.3. Annullering

Du kan annullere din vare før den er forlatt vårt lager, men deretter er det ikke mulig å annullere.

Merk: Dette gjelder ikke varer som er markert som "bestillingsvarer" i nettbutikken. Bedriftskunder som har bestilt produkter fra vårt spesialsortiment (kalt "bestillingsvarer"), kan altså ikke annullere deres bestilling.

5. Klage og Retur

5.1. Retur - Feilaktig, skadet eller ufullstendig levering

Feilbestilt lagervare tas i retur mot ordinær fraktkostnad på 139 NOK ekskl. mva., samt et håndteringsgebyr på 79 NOK ekskl. mva. Gebyret påløper ikke dersom feilen skyldes MWI Animal Health. For returer fra andre land enn Sverige kan ytterligere kostnader påløpe. Før en vare kan returneres kreves godkjennelse fra MWI Animal Health for å sikre en hurtig og korrekt behandling av din sak. Vær oppmerksom på at vi ikke godtar returer av varer som er merket som 'bestillingsvare'. Kunder kan anmode om retur direkte fra MWI Animal Health ved å fylle ut og sende inn skjemaene nedenfor:

- **Netbutikkens skjema for retur:** Returformular
- **Nettbutikkens skjema for reklamasjon:** Reklamasjonsskjema

Du skal varsle MWI Animal Health innen syv (7) arbeidsdager etter at du har mottatt din bestilling hvis noen varer er skadet, mangler eller er feilplukket. Ellers vil disse varene ikke være berettigede til retur og kreditt.

MWI Animal Health krever også for ikke-leverte og ikke-mottatte pakker som returneres av transportfirmaet til MWI Animal Health, samt pakker som returneres på grunn av en ufullstendig adresse fra kunden.

Alle andre produkter kan kun returneres hvis de oppfyller kriteriene for salgbare varer. En salgbar vare defineres som:

01 Den er i original, uendret, uåpnet emballasje med forsegling intakt.
02 Den er fri for merker, klistermerker og skader.
03 Den har minst 3 måneder igjen til utløpsdatoen.
04 Den kan returneres og selges i henhold til gjeldende lover og forskrifter ved retur.
05 Den er blitt oppbevart, håndtert og transportert korrekt for å unngå påvirkning av produktets kvalitet.
06 Den er kjøpt direkte fra MWI Animal Health.
07 Den er ikke på annen måte betraktet som ikke-returbar.

Merk: Unntagelser kan gjelde i henhold til spesifikke produsenters returpolitikk, avhengig av gjeldende gebyrer.

MWI Animal Health forbeholder seg retten til å nekte og avvise kreditt for en retur hvis varen ikke opfyller kravene i dette dokument ved inspeksjon. MWI Animal Health forbeholder seg også retten til å destruere alle varer som ikke er godkjent eller berettiget til retur, og vil ikke gi kreditt for slike varer.

Ved retur eller reklamasjon via e-post skal følgende informasjon inkluderes:

01 Ditt navn og kontaktinformasjon.
02 Kvantitet og navn på de produktene som skal returneres.
03 En kort beskrivelse av hva reklamasjonen dreier seg om: om det er feil, skadet av noe annet enn transport, eller ufulldstendig leveranse, og hva som mangler.
04 Hvis din vare er defekt har vi behov for 3-5 bilder hvor skaden tydelig ses på minst ett av bildene. Sørg for at et av bildene viser hele produktet.
05 Et ordrenummer hvor produktet du ønsker å klage over er inkludert. Du kan også sende en kopi av ordrebekreftelsen.

5.2. Transportskader – Fraktfirmaets ansvar

Mottaker har et omfattende ansvar for å inspisere en forsendelse før den blir kvittert. Transportskader skal meldes ved ankomst, dvs. mottakeren mottar bekreftelse fra

sjåføren på at det er skade på den ytre emballasje. Sjåføren skal notere skaden på den håndholdte data eller via underskrift på følgeseddelen. Når mottakeren har mottatt varene er dette kundens juridiske ansvar. Hvis skaden kvitteres digitalt, f.eks. via en håndholdt terminaldata, skal skaden noteres der.

Det påhviler herefter mottakeren å skape det nødvendige reklamasjonsgrunnlag som er påkrevet for at saken oppfyller spedisjonsfirmaets generelle betingelser. Dette omfatter blandt annet:

- Å fotografere yttersiden av forsendelsen fra flere vinkler med synlig adresseetikett for å bekrefte at det er samme forsendelse.
- Å fotografere innersiden av forsendelsen for at bekrefte de oppstådde skader.
- Å ta vare på emballasjen hvis spedisjonsfirmaet ber om den til inspeksjon.

Mottakeren anmelder deretter skaden direkte til spedisjonsfirmaet. Dette skyldes at mottakeren har forsendelsen i sin besittelse og kan fremlegge nødvendig dokumentasjon og svare på eventuelle tilleggsspørsmål.

Kontakt våre spedisjonsfirmaer for transportskader

PostNord: kundeservice
UPS: kundeservice

Hvis det oppstår en tvist mellom transportøren og mottakeren, kan MWI Animal Health bistå med klagen. For at dette skal være mulig, må mottakeren fremlegge dokumentasjon som støtter klagen. Ellers er det ingen mulighet for kreditt eller kompensasjon.

Det er alltid MWI Animal Health som mottar en eventuell kreditt fra spedisjonsfirmaet hvis reklamasjonen er korrekt gjennomført og godkjent. Vi utsteder en kreditnota, og du kan enten bestille på nytt selv, eller så utsteder vi en erstatningsordre for deg.

5.3. Klager, ansvarsfraskrivelse og begrensning av garantier

Du erkjenner at MWI Animal Health kun er distributør og ikke produsent av produktene. Som sådan garanterer MWI Animal Health kun at MWI Animal Health vil overføre eiendomsretten til produktene.

Den ovenstående garantien utgjør den eneste og eksklusive garanti fra MWI Animal Health vedrørende produktene. MWI Animal Health fraskriver seg ettertrykkelig alle andre garantier, hverken uttrykkelige eller underforstående, herunder alle garantier vedrørende selgers ferdigheter, egnethet til et bestemt formål og kvalitet.

MWI Animal Healths garanti gjelder kun hvis MWI Animal Health har mottatt full betaling for produktene.

Produsenten av produktene kan tilby deres egen garanti. Alle slike garantier vil bli videregitt til deg i størst mulige omfang. MWI Animal Health representerer ikke eller garanterer ikke eksistensen eller omfanget av produsentens garantier.

Hvis du ønsker å gjøre en produktklage, vennligst følg trinnene i 5.1.

5.4. Refusjon for reklamasjon, klager og retur

Refusjon for reklamasjon, klager eller returnering skjer via en kredittnota for det godkjente returnerte produkt etter inspeksjon og hvis produktet oppfyller kravene for kreditt i henhold til denne politikk.

6. Personopplysninger

I forbindelse med din bestilling og/eller kontoregistrering samtykker du til at vi oppbevarer og bruker dine opplysninger i vår virksomhet for å oppfylle og levere den service du forventer fra oss. Alle behandlinger av personopplysninger skjer i overensstemmelse med Statens legemiddelverks regler og den generelle personopplysningsloven/personvernforordningen (GDPR).

De opplysninger du gir om deg selv vil bli brukt av MWI Animal Health og våre partnere til betaling og levering. Vi garanterer at ingen opplysninger om deg vil bli solgt eller videregitt til tredjepart. Les mer om hvordan vi håndterer dine personopplysninger i vår privatlivspolitikk.

Vi forbeholder oss retten til å kansellere eller annullere en ordre hvis feil eller ufullstendig informasjon er oppgitt, eller hvis kunden ikke har tilstrekkelig betalingsevne.

7. Kontakt MWI Animal Health

MWI Animal Health
Forskaregatan 1 D
SE-275 37 Sjöbo, Sweden

Org. nr. 556621-5843

Returadresse
MWI Animal Health
Forskaregatan 1 D
SE-275 37 Sjöbo, Sweden

Telefon: +47 23 65 13 60
E-mail: kundeservice@mwiah.no

Vi forbeholder oss retten til eventuelle trykkfeil på websiden.

© 2026 Cencora, Inc.