Frakt vilkår

Tjenesten Nentor.no eies og drives av Tendent AS (Org.nr: 931630849).
Tendent AS er ansvarlig for alle leveranser, avtaler og kundebehandling knyttet til flyttehjelp levert gjennom Nentor.no.

Kontaktinformasjon:
Telefon: 940 98 290
E-post: post@nentor.no

1. Maksimalmål og vekt

Sendinger som overskrider størrelse eller vekt som er avtalt med oss, vil bli pålagt et formattillegg for ekstra håndtering. Dette tillegget faktureres i etterkant dersom overskridelsen **ikke er avtalt på forhånd**.

2. Angrerett og avbestilling

Dersom kjøpet avbestilles **minst 4 dager før** avtalt levering eller tjenestestart, refunderes hele beløpet.

Ved avbestilling **mindre enn 4 dager før levering**, refunderes **50 % av kjøpssummen**.
Ingen refusjon gis etter at levering eller tjeneste er påbegynt, med mindre annet er skriftlig avtalt.

3. Bomtur og ventetid

Ved henting eller levering hvor sjåføren må vente **mer enn 15 minutter**, regnes dette som en **bomtur**. Sjåføren vil returnere på et senere tidspunkt, og kunden vil bli belastet et **tillegg på kr 500**.

Dersom kunden **kansellerer etter at bomtur har oppstått**, belastes **100 % av kjøpssummen**, da oppdraget anses som forsøkt levert i henhold til avtale.

4. Emballering og avsenders ansvar

Avsender er ansvarlig for at innholdet i sendingen er forsvarlig emballert. Emballasjen må være tilpasset innholdets art og beskytte det godt under transport. Den skal slutte tett om innholdet slik at det ligger stødig.

Dersom emballeringen er mangelfull, og dette har medvirket til skade eller tap, kan krav om erstatning helt eller delvis avvises.

Dersom kunden bestiller emballering fra oss, overtar vi ansvaret for at emballeringen er forsvarlig. I slike tilfeller er det vi som står ansvarlig for eventuell skade som skyldes feil eller mangler ved emballeringen, med mindre skaden skyldes forhold utenfor vår kontroll.

5. Ansvar og erstatning

Ved skade eller tap erstatter Tendent AS sendingens verdi med inntil kr 15 000. Dersom du ønsker en utvidet forsikring med høyere erstatningsbeløp, ber vi deg ta kontakt med oss før bestilling.

- **Ved tap** er det **avsender** som skal fremsette krav om erstatning og dokumentere verdien på sendingen.
- **Ved skade** er det **mottaker** som må fremsette kravet og dokumentere verdien.

Krav om erstatning ved skade må fremsettes innen 8 timer etter levering. Krav som fremmes etter denne fristen kan bli avvist.

Dersom emballeringen fra avsender ikke er forsvarlig, og dette har medvirket til skaden eller tapet, kan erstatning helt eller delvis **avvises**.

5.1 Dokumentasjonskrav

For at erstatningskravet skal kunne behandles, må følgende dokumentasjon normalt fremlegges:

- Kvittering for kjøp av innholdet
- Bilde av varen og emballasjen

- Ved skade: Bilde av skadet innhold samt indre og ytre emballasje

Ved mangelfull eller uriktig dokumentasjon vil erstatning ikke bli utbetalt. Innhold og emballasje må oppbevares til saken er ferdigbehandlet.

5.2 Mistanke om svindel

Dersom det foreligger omstendigheter som gir grunn til å mistenke at et krav er svikaktig, forbeholder vi oss retten til å avslå kravet. Eksempler kan være:

- Gjentatte krav som avviker fra normalt omfang
- Forfalsket dokumentasjon

Forsøk på svindel eller andre straffbare forhold kan bli **anmeldt til politiet**.

5.3 Begrensninger i ansvar

Tendent AS påtar seg ikke ansvar eller erstatningsplikt dersom kunden ber oss hente eller levere varer uten at noen er til stede på adressen. Henting og levering skjer da på kundens egen risiko, og Tendent AS erstatter ikke tap.

6. Forsinket oppmøte

Forsinkelser kan forekomme grunnet trafikk eller uforutsette forhold. Vi forsøker alltid å gi beskjed ved forsinkelser, men kunden må påregne fleksibilitet.

7. Varer vi ikke ta imot

Eksplosiver, etsende eller illeluktende stoffer skal ikke transporteres. Kunden er ansvarlig for å opplyse om slike varer og vil holdes ansvarlig for eventuelle skader de medfører.