

## Kundevilkår for Friio

### Innledning

Vennligst les de generelle vilkårene nedenfor før du registrerer deg eller bestiller varer og tjenester fra Friio. Ved å registrere deg eller bestille varer og tjenester fra Friio, bekrefter du at du har lest og akseptert disse vilkårene og betingelsene. Hvis du ikke aksepterer vilkårene og betingelsene kan du ikke ta i bruk Friios tjenester. Avtalen består av disse salgsbetingelsene, opplysninger gitt i bestillingsløsningen (i Friio Appen eller på nettsiden) og eventuelt særskilt avtalte vilkår. Ved eventuell motstrid mellom opplysningene, går det som er særskilt avtalt mellom partene foran, så fremt det ikke strider mot ufravikelig lovgivning.

Ved å bruke Friio plattformen (heretter "Friio Appen") kan du bestille produkter og tjenester som leveres/utføres av Friio leverandører og partnere ("Friio leverandør") som er tilgjengelige i Friio Appen fra tid til annen. Ved å bestille et produkt i Friio Appen, inngår du en avtale som Friio vil sørge for oppfyllelsen av, direkte fra den utførende Friio leverandøren.

Fra tid til annen vil vi oppdatere disse vilkårene. Her finner du den oppdaterte versjonen av kundevilkårene.

Vilkårene vil bli utfylt av relevante lovbestemmelser som regulerer kjøp av varer og tjenester mellom næringsdrivende og forbrukere.

### 1. Partene

Frii Group AS, org. nr. 827 033 642, Askekroken 11, C/O, 0277, Oslo, hello@friio.no og betegnes i det følgende som "Friio"; "vi".

Kjøper er den forbrukeren som foretar bestillingen, og betegnes i det følgende som "kjøper"/"du".

### 2. Om Tjenesten

Friio tilgjengeliggjør en digital markeds plass og plattform hvor du kan kjøpe hyttetjenester, restauranttjenester, aktivitetstjenester, interiørtjenester, dagligvare tjenester, utleietjenester og lignende som hører til hyttelivet. Når du kjøper varer og tjenester i Friio Appen sørger Friio for gjennomføring av kjøpet.

### 3. Pris

Prisene for tjenestene og produktene vises i Friio Appen. Friio forbeholder seg retten til å endre pris og/eller innholdet i Friio Appen eller tjenesten. Ved betydelige endringer i tjenesten eller i Friio Appen vil disse vilkårene oppdateres, og en ny versjon vil bli gjort tilgjengelig i Friio Appen. Vennligst sørg for at du har lest den siste, oppdaterte versjonen av vilkårene.

### 4. Betalingen

Betaling skjer via betalingstjenesten "Vipps" ved kjøp/bestilling, ved avtalt trekktid på løpende/periodiske ytelser og/eller ved fornyelse av abonnement.

For enkelte tjenester/produkter kjøper du "klippe kort", der kjøpet gir deg rett til å avrope et nærmere antall enheter. Klipp som ikke benyttes innen den fastsatte perioden utløper.

### 5. Levering

Dersom du har bestilt et produkt eller en tjeneste gjennom Friio Appen, vil bestillingen bli levert på/til det stedet/lokasjonen som du har bekreftet. Du må også oppgi vegadressen for det bekreftede stedet/lokasjonen i Friio Appen. Du er alene ansvarlig for å oppgi korrekt

adresse og instruksjoner for levering av bestillingen. Leveringstjenester utføres av Friios leverandører.

Du må være tilgjengelig for å motta anrop på det telefonnummeret du har oppgitt i Friio Appen. Dersom du ikke kan nås på det oppgitte telefonnummeret, vil leveringen kunne kanselleres av Friio eller den aktuelle leverandøren, hvorpå du kan bli belastet full pris for bestillingen.

Du kan legge inn en bestilling som skal leveres så snart som mulig eller forhåndsbestille et bestemt leveringstidspunkt:

Ved bestilling med levering så snart som mulig: Ved levering av enkelte produkter eller tjenester er det nødvendig at du er tilstede på den bekreftede lokasjonen. Ved levering av slike produkter eller tjenester må du være tilgjengelig på det bekreftede stedet. Dersom du ikke er tilgjengelig på det bekreftede stedet innen 5 minutter etter at bestillingen er ankommet, og du ikke svarer etter at leverandøren har forsøkt å oppnå kontakt to ganger, kan Friio eller leverandøren kansellere leveringen, hvorpå du kan bli belastet full pris for bestillingen. Ved bestilling med levering så snart som mulig vil leveringen starte umiddelbart etter at ordren er gjort ferdig av Friios leverandør. Du aksepterer dermed at transporttjenesten ikke er refunderbar og at du gir avkall på lovbestemt angrerett i relasjon til leveringstjenesten.

Ved forhåndsbestilt-leveringsmetode: Ved levering av produkter/tjenester der det er nødvendig at du er tilstede på den bekreftede lokasjonen, må du være tilstede på den bekreftede lokasjonen f.o.m. 10 minutter før det forhåndsbestilte leveringstidspunktet og frem til det faktiske leveringstidspunktet.

Vi og våre samarbeidspartnere tar forbehold om at et produkt kan være utsolgt når bestillingen gjøres og at bestillingen da helt eller delvis kan avvises eller kanselleres, som i sistnevnte tilfelle vil medføre at du får tilbake pengene du har betalt.

## **6. Risikoen for varer og tjenester**

Risikoen for varen går over på kjøper når kjøper, eller kjøpers representant, har fått varene levert på avtalt sted. Verken Friio eller Friios leverandører er ansvarlig for skader eller forringelser på varer og tjenester som inntreffer etter leveringen.

## **7. Din forpliktelse som friios kunde**

Ved å akseptere vilkårene bekrefter du at du er minst 18 år gammel og at du kan godta disse vilkårene med bindende virkning. Du er ansvarlig for å sørge for at informasjonen du oppgir når du registrerer din brukerkonto hos Friio er korrekt. Du samtykker i å holde din og annen kontoinformasjon konfidensiell og sikker, og ikke dele slik informasjon med andre.

## **8. Angrerett**

Med mindre avtalen er unntatt fra angrerett, kan du angre kjøpet av varen i henhold til angrerettloven.

Du må gi Friio eller Friios leverandører melding om bruk av angreretten innen 14 dager fra fristen begynner å løpe. I fristen inkluderes alle kalenderdager. Dersom fristen ender på en lørdag, helligdag eller høytidsdag forlenges fristen til nærmeste virkedag.

Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen. Kjøper har bevisbyrden for at angreretten er blitt gjort gjeldende, og meldingen bør derfor skje skriftlig (angrerettskjema, e-post eller brev).

Angrefristen begynner å løpe:

- Ved kjøp av enkeltstående varer vil angrefristen løpe fra dagen etter varen(e) er mottatt.
- Selges et abonnement, eller innebærer avtalen regelmessig levering av identiske varer, løper fristen fra dagen etter første forsendelse er mottatt.
- Består kjøpet av flere leveranser, vil angrefristen løpe fra dagen etter siste leveranse er mottatt.

Dersom du ønsker å benytte deg av din angrerett, må du varsle Friio eller Friios samarbeidspartner om at du ønsker å gå fra avtalen innen angrefristen. Varsel om bruk av angrerett kan sendes til [hello@friio.no](mailto:hello@friio.no). Du kan også benytte deg av Forbrukerrådets standardskjema for angrerett, som er tilgjengelig her.

Ved bruk av angreretten må varen leveres tilbake til Friio eller Friios samarbeidspartner uten unødig opphold og senest 14 dager fra melding om bruk av angreretten er gitt. Når du bruker angreretten din er du alene ansvarlig for eventuelle returkostnader og produktets tilstand fra du mottok produktet og under returen.

Kjøper kan prøve eller teste varen på en forsvarlig måte for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon, uten at angreretten faller bort. Dersom prøving eller test av varen går utover hva som er forsvarlig og nødvendig, kan kjøperen bli ansvarlig for eventuell redusert verdi på varen.

Dersom returen godkjennes av leverandør, vil Friio besørge kjøpesummen tilbakebetalt til kjøperen uten unødig opphold, og senest 30 dager etter det returnerte produktet mottas. Friio og Friios samarbeidspartnere har rett til å holde tilbake betalingen til han har mottatt varene fra kjøperen, eller til kjøper har lagt frem dokumentasjon for at varene er sendt tilbake.

## **9. Ansvar, Mislighold mv.**

Leverandøren som du har valgt vil forberede og levere produktet eller tjenesten som er bestilt, til deg. Friio er ikke overfor kunden ansvarlig for at leverandøren utfører avtalen på tilfredsstillende vis.

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, underleverandørers kontroll eller som vedkommende part ikke med rimelighet kunne forventes å forutse eller overvinne, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til streik, lockout, og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli dømt som force majeure. Tilvarende gjelder dersom Friios underleverandører eller en tredjepart opphører sin virksomhet eller for øvrig vesentlig misligholder sine leveranser til Friio.

## **10. Personopplysninger**

Vi behandler dine personopplysninger i samsvar med vår personvernerklæring.

## **11. IP og Taushetsplikt**

Kunden får en begrenset, ikke-eksklusiv og ikke-overførbar disposisjonsrett til tjenesten. Alle immaterielle rettigheter knyttet til tjenesten (herunder opphavs- og patentrettigheter, produkter, idéer, konsepter, logoer, design, know-how, forretningshemmeligheter,

varemerker, løsninger, tekniske innretninger og domener) forblir hos Friio; kunden opparbeider seg ikke noen eiendomsrett til disse.

Kunden har ikke rett til å endre eller tilpasse tjenesten. Kunden forplikter seg videre til ikke reprodusere, duplisere, kopiere, selge eller viderelisensiere tjenesten. Kunden har heller ikke rett til å installere tjenesten på maskiner eller mobile enheter som ikke kunden selv eier og kontrollerer.

Kunden har ikke rett til å benytte Friios navn, logo eller andre forretningskjennetegn.

## **12. Særskilt for restauranttjenester og dagligvaretjenester**

For måltider og matvarer som markedsføres av våre samarbeidspartnere i Friio Appen, presenterer Friio en liste over ingredienser levert av hver partner. Vi kan imidlertid ikke garantere at en slik liste over ingredienser er korrekt og/eller oppdatert til enhver tid. For ytterligere informasjon om for eksempel allergener, ingredienser eller opprinnelsen til råstoffet, ber vi kunden kontakte den relevante samarbeidspartneren. Dersom matvaren er forhåndspakket er det viktig at du leser listen over ingredienser som er på emballasjen.

Med mindre annet er uttrykkelig angitt er det forutsatt at måltider fra Friios samarbeidspartnere skal konsumeres umiddelbart ved levering. Vi og våre samarbeidspartnere er ikke ansvarlige for kvaliteten på maten dersom den konsumeres senere.

## **13. Utestengelse**

Friio forbeholder seg retten til å utestenge brukere som anvender tjenesten i strid med disse brukervilkårene eller gjeldene lovgivning. Det samme gjelder dersom det er grunn til å anta at en bruker bryter med Friios ønske om å være en trygg og effektiv tjeneste. Slik utestengelse kan skje umiddelbart, og kunden varsles per e-post.

## **14. Kundeservice**

Dialog mellom Friio og deg som kunde skjer primært i appen. Dersom det er behov for dialog utenom appen skjer dette ved kundeservice, som nås på e-post [hello@friio.no](mailto:hello@friio.no). I visse situasjoner knyttet til visse tjenester kan det være nødvendig med direkte dialog mellom deg som kunde og en konkret leverandør. Du vil i slike tilfeller bli veiledet av Friio kundeservice eller i appen.

Dersom du har spørsmål til disse kundevilkårene eller til våre produkter eller tjenester, ber vi deg kontakte oss på e-post: [hello@friio.no](mailto:hello@friio.no). Det samme gjelder dersom du er misfornøyd med et produkt eller en tjeneste som leveres til deg. Når vi har mottatt din henvendelse vil vi så snart som mulig undersøke saken og finne en løsning i samsvar med gjeldende forbrukerlovgivning.

Konfliktløsning

Norsk rett får anvendelse på bruken av Friios tjenester og ved tolkning av disse vilkårene.

Klager rettes til Friio innen rimelig tid. Partene skal forsøke å løse eventuelle tvister i minnelighet. Dersom dette ikke lykkes, kan kjøperen ta kontakt med Forbrukerrådet for mekling. Forbrukerrådet er tilgjengelig på telefon 23 400 500 eller [www.forbrukerradet.no](http://www.forbrukerradet.no).