

# Reklamasjon og garanti

---

Sport for Alle Norge AS Versjon 1.8 — Sist oppdatert: 8. januar 2026

## Hva er forskjellen på reklamasjon og garanti?

---

**Reklamasjon** er din lovbestemte rett etter forbrukerkjøpsloven. Den gjelder uavhengig av hva produsenten lover, og gir deg rett til å klage på feil og mangler ved varen.

**Garanti** er en frivillig tilleggsforsikring som produsenten eller selgeren tilbyr utover lovens minimum. Garantien kan gi bedre dekning, men kan aldri innskrenke dine reklamasjonsrettigheter.

## Reklamasjonsfrister

---

Type vare	Reklamasjonsfrist
Vanlige forbruksvarer (klær, drikkeflasker, småutstyr)	2 år
Varer som er ment å vare vesentlig lengre (ski, sykler, telt, sekker, jakker av høy kvalitet)	5 år

Du må reklamere innen rimelig tid etter at du oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen, og senest innen 2 måneder. Vi anbefaler å reklamere så snart som mulig — gjerne med bilde av feilen.

Reklamasjonsfristen begynner å løpe fra leveringsdagen.

## Hva er en mangel?

---

Varen har en mangel hvis den ikke svarer til det som er avtalt eller det du som kjøper med rimelighet kunne forvente. Eksempler:

- En sykkelkjede som ryker ved første bruk
- En jakke der søm ryker etter normal bruk
- En sko der såle løsner uten ekstrem belastning
- Et telt der vanntetthetsbehandling svikter ved første regnvær

Slitasje fra normal bruk er ikke en mangel. En sko som har gått 1 200 km på tur og som er slitt under sålen er ikke reklamasjonsberettiget. Et telt som har stått i sterkt sollys i flere uker og fått fargeendring er heller ikke en mangel — det er normal aldring.

## Slik reklamerer du

---

1. Send e-post til **reklamasjon@sportforalle.no** med:
  - Ordrenummer eller kvitteringsnummer
  - Beskrivelse av feilen
  - Bilder/video av feilen og varen
  - Når feilen oppstod og hvor mye produktet er brukt
2. Vi svarer innen 5 virkedager med en av følgende:
  - Aksept: Vi sender returetikett og videre instruksjoner.
  - Avslag: Med begrunnelse, gjerne basert på sjekk fra produsenten.
  - Mer informasjon: Vi trenger flere bilder eller produktet inn til kontroll.
3. Hvis vi ber om at varen sendes inn, dekker vi returkostnaden.
4. Behandlingstid for reklamasjoner som er sendt inn: typisk 2–4 uker.

## Hva har du krav på?

---

Etter forbrukerkjøpsloven §29 har du i utgangspunktet krav på (i denne rekkefølgen):

1. **Retting (reparasjon):** Vi retter feilen uten kostnad for deg.
2. **Omlevering (ny vare):** Hvis retting ikke lar seg gjøre eller vil ta urimelig lang tid.
3. **Prisavslag:** Hvis verken retting eller omlevering passer.
4. **Heving (pengene tilbake):** Hvis mangelen er vesentlig.

I tillegg kan du ha krav på erstatning for tap mangelen har påført deg, for eksempel ekstra fraktkostnader.

Vi forsøker alltid først retting eller omlevering. Hvis du foretrekker en annen løsning, gi beskjed i reklamasjonen — vi finner som regel en god løsning sammen.

## Produsentgarantier

---

Mange av produktene vi selger har egen produsentgaranti utover lovens reklamasjonsrett.

Eksempler:

- **Bergans:** Livstidsgaranti på utvalgte modeller (sjekk produksiden)
- **Helsport telt:** 5 års garanti på sømmer og glidelåser
- **Lundhags sko:** 2 års garanti på vanntetthet ved registrering
- **Norrøna jakker:** Livstidsreparasjon mot et symbolsk beløp

Garantien gjelder typisk fra produsenten direkte. Vi hjelper deg gjerne med kontakt og sending. Husk å registrere produktet hos produsenten innen fristen — vanligvis 30–60 dager fra kjøp.

## Hva med bagatellmessige feil?

---

For mindre feil som ikke påvirker bruken (en liten skjev søm, en farge som er litt forskjellig fra bildet) er hovedregelen at du har krav på prisavslag, ikke heving. I praksis tilbyr vi ofte enten 10–20 % prisavslag eller bytte til en annen vare.

## Reklamasjon på elektronikk og elsykler

---

For elektronikk (hodelykter, GPS, sykkelcomputere) og elsykler gjelder spesielle krav til dokumentasjon. Du må sende inn:

- Bilde av batteriet og batterikoden
- Antall ladesykluser hvis kjent
- Beskrivelse av hvordan feilen oppstår

Elsykler har 5 års reklamasjonsfrist, men batterier har vanligvis 2 års produsentgaranti på 70 % av opprinnelig kapasitet.

## Klage på vår behandling

---

Hvis du er uenig i vår vurdering av reklamasjonen, kan du klage til Forbrukertilsynet eller bringe saken inn for Forbrukerrådet ([forbrukerradet.no](http://forbrukerradet.no)). Du kan også bruke EUs nettbaserte tvisteløsningsplattform: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## Kontakt

---

Reklamasjoner: reklamasjon@sportforalle.no Generelle spørsmål: kundeservice@sportforalle.no  
Telefon: 73 90 12 00 (man-fre 09-16)