

Skabelon til handelsbetingelser for varer

(Gældende fra 13. juni 2014)

Generelle oplysninger

(Indsæt følgende oplysninger om jer)

Juridisk navn

Organisationsform

CVR. nr.

Adresse (fra CVR registret), samt adressen for fysisk forretningssted, hvis der på det fysiske forretningssted modtages klager (hvis de to adresser ikke er ens)

e-mailadresse

Telefonnummer

Etableringsår

Ved formidlingskøb (indsæt identitet og fysisk adresse på den erhvervsdrivende, der handles på vegne af).

Betaling

(indsæt betalingsmuligheder og, hvis der tages kortgebyrer, satserne herfor).

(Hvis I tilbyder betaling med bankoverførsel, indsæt: obs! Ved bankoverførsel er du ikke beskyttet af indsigelsesordningen. Læs hvorfor)

Levering

(indsæt hvilke leveringsmuligheder, I tilbyder samt fragtpriserne).

Leveringstiden for varen – (indsæt leveringstid eller interval enten i handelsbetingelserne eller under den pågældende vare).

Opfyldelse (indsæt, hvis der er særlige vilkår, kunden skal være opmærksom på for opfyldelse af aftalen, f.eks. kunden modtager et værdibevis, som han/hun selv skal indløse, eller at kunden selv skal sørge for at printe sin billet).

Særlige vilkår

(indsæt eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelsen af aftalen, når omkostningerne beregnes efter en anden takst end grundtaksten. F.eks. hvis man kan bestille noget over sms og skal betale x kr. + alm. sms-takst).

(indsæt eftersalgskundebistand, eftersalgsservice, handelsmæssige garantier, og betingelserne herfor).

(indsæt information om forskud, depositum eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, og betingelserne herfor).

Hvis du fortryder dit køb (fortrydelsesret)

Du har 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag du;

- a) har modtaget din vare
- b) får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis
- c) får det sidste parti, eller den sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om en aftale om levering af en vare, der består af flere partier eller dele
- d) får den første vare i fysisk besiddelse når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode **(punkt d indsættes kun ved aftaler om regelmæssig levering af varer)**

Du skal inden 14 dage fra modtagelse give os meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb. Meddelelsen skal gives ved **(indsæt mail, tlf. nummer osv.)** I din meddelelse skal du gøre os tydeligt opmærksom på, at du ønsker at udnytte din fortrydelsesret. Du kan også vælge at benytte vores standardfortrydelsesformular og sende med retur. Den finder du medsendt din **ordrebekræftelse/vare og nederst i dette dokument/her (indsæt link til standardfortrydelsesformular)**

Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen uden samtidig at give os tydelig meddelelse om dette.

Returnering

Du skal sende din ordre retur til os uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, du har meddelt os, at du ønsker at fortryde dit køb. Du skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen.

Ved returnering er du ansvarlig for, at varen er pakket forsvarligt ind.

Du bærer risikoen for varen fra tidspunktet for varens levering.

Visse varer kan i kraft af deres art ikke returneres med normal post. Dette gælder for **(indsæt varetyper)**.

Udgifterne for returnering forventes højst at beløbe sig til ca. **(indsæt beløb)** DKK.

Varer undtaget fortrydelsesretten

(indsæt relevante varetyper fra listen herunder)

Følgende varetyper er undtaget fortrydelsesretten:

1. aftaler omfattet af § 7, stk. 2:

- Levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugerens hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter,
 - Stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller af fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom,
 - Opførelse af bygning,
 - Omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugeraftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter m.v.,
 - Omfattet af § 1, stk. 1, i lov om pakkerejser,
 - Spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats, eller
 - Hvor varen og købesummen udveksles samtidig med indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr.
2. Udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført,
 3. Levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg,
 4. Levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt,
 5. Levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,
 6. Levering af varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,
 7. Levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på,
 8. Aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om,
 9. Levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på,
 10. Levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer,
 11. Aftaler, der indgås på en offentlig auktion,

12. Levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres,
13. Levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret,
14. Finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v.
15. Aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

(indsæt, hvis du sælger nedenstående produktgrupper)

Du mister din fortrydelsesret, hvis;

- du bryder forseglingen på varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret.
- du bryder plomberingen på lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware.

Varens stand, når du sender den retur

Du hæfter for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Med andre ord – du kan prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik.

Hvis varen er prøvet udover, hvad der er beskrevet ovenfor, betragter vi den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

For at modtage hele købsbeløbet retur må du altså gøre det samme, som man kan i en fysisk butik. Du må afprøve varen, men ikke tage den i egentlig brug.

Tilbagebetaling af købsbeløbet

Hvis du fortryder dit køb, får du naturligvis det beløb du har indbetalt til os, tilbage. I tilfælde af en værdiforringelse, som du hæfter for, fratrækkes denne købsbeløbet.

Hvis du benytter din fortrydelsesret, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af dit eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), uden unødige forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan

tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet.

Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen retur, med mindre du inden da har fremlagt dokumentation for at have returneret den.

Hvis du fortryder købet, skal varen sendes til:

(Indsæt adresse)

(Hvis det er muligt at aflevere varen på jeres adresse, indsæt da nedenstående sætning)

Du kan også fortryde købet ved at give tydelig meddelelse og aflevere den personligt på ovenstående adresse. (Tilføj evt.: ”mod forudgående aftale.”)

Hvad skal jeg sende med tilbage?

Du skal vedlægge en kopi af ordrebekræftelsen. Ekspeditionen går hurtigere hvis, du ligeledes udfylder vores *formular/standardfortrydelsesformular* eller vedlægger *følgende*;

Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav.

Hvis der er noget galt med varen (reklamationsret)

Købelovens mangelsregler finder anvendelse på varekøb.

Når du handler på (indsæt netbutik url) har du selvfølgelig **24 måneders reklamationsret**. Det betyder, at du som udgangspunkt kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Det er selvfølgelig et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd.

Hvor hurtigt skal jeg reklamere?

Du skal reklamere indenfor ”rimelig tid” efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Vi refunderer rimelige fragtomkostninger

Er reklamationen berettiget, refunderer vi naturligvis dine (rimelige) fragtomkostninger.

Varen sendes til:

(Indsæt adresse)

Vi har brug for følgende information, når du sender varen til os

Når du returnerer varen, bedes du oplyse, hvad problemet er så detaljeret som muligt.

Brug gerne vores RMA skema her ([indsæt link](#)). Det er ikke et krav, men det letter vores sagsbehandling og minimerer ekspeditionstiden for reklamationen.

Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller lignende.

Husk, at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage, og husk at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Hvad gør vi med dine personlige oplysninger (persondatapolitik)

For at du kan indgå aftale med os, har vi brug for følgende oplysninger:

Navn

Adresse

Telefonnummer

E-mail adresse

([indsæt hvad der indsamles af oplysninger](#))

Vi foretager registreringen af dine personoplysninger med det formål at kunne levere varen til dig.

Personoplysningerne registreres hos ([indsæt virksomhedens juridisk navn](#)) og opbevares i fem år, hvorefter oplysningerne slettes.

Når der indsamles personoplysninger via vores website, sikrer vi, at det altid sker ved afgivelse af dit udtrykkelige samtykke, således at du er informeret om, præcis hvilke oplysninger, der indsamles og hvorfor.

Direktøren og ([indsæt hvem der ellers har adgang til oplysningerne](#)) for ([indsæt virksomhedens juridisk navn](#)) har adgang til de oplysninger, der registreres om dig.

Den dataansvarlige på ([indsæt netbutik url](#)) er ([indsæt titel/navn](#)).

Vi opbevarer ikke kundeoplysninger krypteret.

([Indsæt hvis I opbevarer kundeoplysningerne krypteret, skal det skrives og forklares, hvordan de er krypteret. Det samme gælder for næste punkt, nemlig transmissionen af kundeoplysningerne.](#))

Vi transmitterer ikke kundeoplysninger krypteret.

Oplysninger afgivet til ([indsæt netbutik url](#)) videregives eller sælges på ingen måde til tredjemand, og vi registrerer ingen personfølsomme oplysninger.

OBS! Hvis I har en aftale med eksempelvis et anmeldelsessite vil det betegnes som, at der videregives oplysninger til tredjemand. Det skal I oplyse om her og angive, hvem I videregiver oplysningerne til.

Som registreret hos (indsæt virksomhedens juridisk navn) har du altid ret til at gøre indsigelse mod registreringen. Du har også ret til indsigt i, hvilke oplysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter Persondataloven og henvendelse i forbindelse hermed rettes til (indsæt virksomhedens juridiske navn) via e-mail (xxx@xxx.dk).

Klageadgang

Hvis du vil klage over dit køb, skal du rette henvendelse til (indsæt kontaktinformation for relevant person/enhed hos den erhvervsdrivende i netbutikken). Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du indgive en klage til relevante nævn på området, såfremt betingelserne herfor er opfyldt. (Indsæt: adresse, mailadresse, url, telefonnummer for de nævn der er relevante for de varer eller ydelser du sælger på din netbutik)

(indsæt i handelsbetingelser eller link)

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:
- Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)
- Bestilt den (*)/modtaget den (*)
- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)
- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)
- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
- Dato

(*) Det ikke relevante udstreges