Generelle vilkår – Erhvervskunde

1. Generelt

Vi, der stiller hjemmesiden www.ellos.dk til rådighed er Ellos Denmark A/S, CVR-nr 24927814, 501 10 Borås, Sverige (”Ellos”). Med udtrykkene ”vi, vore, vores og os” nedenfor menes Ellos.

Disse generelle vilkår ("Generelle vilkår") gælder for salg til erhvervskunder via Ellos, og kun virksomheder med et gyldigt CVR-nummer ("Erhvervskunden") kan handle efter disse vilkår.

Ved bestilling af produkt(er) fra vores sortiment, tegning af forsikring gennem os, ansøgning om kredit, registrering af brugerkonto hos os, brug af nogen af vores tjenester på hjemmesiden og/eller brug af nogen af vores mobilapplikationer accepterer Erhvervskunden de til enhver tid gældende Generelle vilkår og bekræfter, at de afgivne oplysninger er korrekte. Vi forbeholder os retten til at ændre disse Generelle vilkår, hvis der er saglige grunde hertil. Ændrede vilkår gælder fra tidspunktet for offentliggørelse og påvirker ikke bestillinger, der allerede er bekræftet via ordrebekræftelse.

2. Bestilling og aftale

Erhvervskundens bestilling udgør et bindende tilbud om at købe varer fra Ellos. Når Erhvervskunden har afgivet sin bestilling, sender vi en ordrebekræftelse som bekræftelse på, at vi har modtaget ordren. I de fleste tilfælde modtages den inden for få minutter, men det kan i enkelte tilfælde tage lidt længere tid. Hvis bestillingen er afgivet på en helligdag, kan det forekomme, at e-mailen først sendes den førstkommende hverdag.

Ordrebekræftelsen udgør en bekræftelse på, at der er indgået en aftale mellem Erhvervskunden og Ellos. Hvis vi af en eller anden grund ikke kan godkende en bestilling, vil vi informere herom hurtigst muligt.

Bestilte varer forbliver Ellos’ ejendom, indtil de er fuldt betalt.

3. Priser, rabatter og gebyrer

Alle priser på hjemmesiden angives i danske kroner (DKK) og vises på samme måde for både privatkunder og erhvervskunder. For erhvervskunder gælder det således, at priserne er inklusive moms, medmindre andet er særskilt angivet. Momsens beløb og eventuel fradragsberettiget moms fremgår af kvitteringen/fakturaen.

Ellos forbeholder sig retten til at justere priser og gebyrer. Prisændringer påvirker ikke bestillinger, der allerede er bekræftet.

Eventuelle rabatter og kampagner gælder kun efter særskilt aftale.

3.1 Fragtgebyrer

Fragtgebyr beregnes pr. bestilling afhængigt af leveringsmetode og ordrestørrelse.

Fragtgebyr, leveringsmetode og estimeret leveringstid vises i kassen, når leveringsadresse er angivet.

Bestillingen kan blive opdelt i flere pakker og flere leveringer.

4. Levering

Ved valg af leveringsmetode skal Erhvervskunden sikre, at kontaktoplysninger og adresse er korrekte, da disse ikke kan ændres efter bestilling.

De angivne leveringstider er kun vejledende og ikke bindende. Hvis leveringen forsinkes med mere end tres (60) dage ud over den estimerede leveringstid, har Erhvervskunden ret til at ophæve bestillingen for de forsinkede varer ved skriftlig meddelelse til Ellos, hvorefter en eventuel betaling for de berørte varer tilbagebetales.

Risikoen for varen overgår til Erhvervskunden ved overgivelse til transportør.

5. Betalingsmåde

Betaling sker via de betalingsmuligheder, der fremgår af hjemmesiden. For erhvervskunder tilbyder vi:

5.1 Kort – Betal direkte i kassen

Når betalingsmetoden Kort vælges, betaler Erhvervskunden med sit betalingskort direkte i kassen. Vi anvender 3D Secure og krypterer altid kortnumre, hvilket gør købet sikkert. Vi accepterer Visa og Mastercard.

5.2 Two Erhvervsfaktura

Sammen med virksomheden Two tilbyder Ellos muligheden for fakturakøb til erhvervskunder.

Ved ansøgning om fakturakøb foretages der en kreditvurdering af Erhvervskunden. Fakturaen sendes til den registrerede e-mailadresse samt elektronisk, hvis Erhvervskunden er tilsluttet e-faktura. Fakturaen udstedes i forbindelse med, at Ellos afsender bestillingen.

Mere information om Two kan findes på: two.inc/company/about.

Ved spørgsmål om en Two Erhvervsfaktura eller betaling, kontakt Two på: support@two.inc.

6. Ombytning, returnering og fortrydelsesret

Der er ingen fortrydelsesret for erhvervskunder, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Der er ingen ombytningsret for erhvervskunder, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Returnering accepteres kun efter forudgående aftale og mod et returgebyr. Erhvervskunden bærer risikoen, hvis varen beskadiges under returnering til os.

6.1 Uafhentet pakke

Hvis Erhvervskunden ikke afhenter sin pakke eller modtager sin levering inden for den angivne tid, sendes den automatisk tilbage til Ellos. Når pakken er returbehandlet, tilbagebetales det beløb, der er betalt for varerne i pakken/leveringen. Erhvervskunden opkræves herefter et gebyr for uafhentet pakke på 199 DKK svarende til øgede håndteringsomkostninger og gebyrer fra vores transportører. Har Erhvervskunden betalt med faktura, pålægges gebyret fakturaen. Har Erhvervskunden betalt med kort, fratrækkes gebyret det beløb, der tilbagebetales til kortet.

7. Reklamation

Ellos er kun ansvarlig for mangler ved varer, som udgør oprindelige mangler, og som reklameres inden for ét (1) år fra leveringsdagen.

Erhvervskunden skal meddele Ellos om mangler ved varen inden for rimelig tid efter, at manglen er blevet opdaget eller burde være blevet opdaget, dog senest 1 måned fra det tidspunkt, hvor manglen blev opdaget eller burde være blevet opdaget. Hvis reklamation ikke sker inden for den foreskrevne frist, mister Erhvervskunden retten til at gøre mangelskrav gældende.

Reklamationsretten gælder ikke, hvis manglen er opstået som følge af forkert håndtering, installation, anvendelse i strid med instruktionerne eller ændring af varen.

For at reklamere over en vare med en mangel skal Erhvervskunden kontakte kundeservice ved at udfylde den reklamationsformular, som findes på ellos.dk/kundeservice. Angiv kontaktoplysninger, ordrenummer, årsagen til reklamationen, og vedhæft billeder af den vare, som manglen vedrører.

Ved godkendt reklamation har Ellos ret til efter eget valg at afhjælpe manglen, levere en ny vare eller kreditere Erhvervskunden for den mangelfulde vare.

Returnering af en mangelfuld vare må kun ske efter aftale med Ellos. Erhvervskunden afholder omkostningerne ved returneringen, hvis reklamationen ikke godkendes.

7.1 Ansvarsbegrænsning

Ellos' samlede ansvar over for Erhvervskunden under disse Generelle vilkår skal, uanset grundlaget for kravet, ikke overstige det samlede beløb, som Erhvervskunden har betalt for den eller de bestillinger, som kravet vedrører. Ellos er under ingen omstændigheder ansvarlig for indirekte skader, følgeskader, tabt fortjeneste, tabte indtægter eller tab af data. Denne ansvarsbegrænsning gælder ikke i tilfælde af forsæt eller grov uagtsomhed fra Ellos' side.

8. Personoplysninger

Ellos behandler personoplysninger i forbindelse med registrering, bestilling og administration i anledning af kundeforholdet i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (GDPR).

Personoplysninger indsamles og behandles om Erhvervskunden og dennes repræsentanter. Erhvervskunden er ansvarlig for at informere sine ansatte og andre repræsentanter om, at deres personoplysninger kan blive behandlet i forbindelse med bestilling og aftale. Blandt andet indsamles og behandles følgende personoplysninger:

- CVR-nummer,
- Firmanavn,
- Adresse,
- Kontaktoplysninger (navn, e-mailadresse, telefonnummer),
- Kontorelaterede oplysninger (brugernavn og adgangskode), og
- Ordrerelaterede oplysninger.

Personoplysninger kan blive delt med Ellos' samarbejdspartnere og leverandører, og ved eventuel overførsel til tredjelande sikres det, at der opretholdes et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau.

For mere information om, hvordan Ellos behandler personoplysninger, samt om rettigheder i forbindelse hermed, henvises til vores Politik om personoplysninger på vores hjemmeside.

9. Lovvalg og tvister

Disse Generelle vilkår skal fortolkes og anvendes i overensstemmelse med svensk lov.

Tvister skal i første omgang søges løst gennem forhandling. Hvis der ikke opnås enighed, skal tvisten afgøres ved de svenske almindelige domstole med Borås Byret som første instans.

10. Force Majeure

Ellos er fritaget for ansvar og sanktioner for manglende opfyldelse af forpligtelser i henhold til disse Generelle vilkår, hvis den manglende opfyldelse skyldes en fritagende omstændighed som beskrevet nedenfor, og omstændigheden forhindrer, besværliggør eller forsinker opfyldelsen. Fritagende omstændigheder omfatter blandt andet myndighedsforanstaltninger eller undladelser, ny eller ændret lovgivning, arbejdsmarkedskonflikter, blokade, brand, oversvømmelse, sabotage eller større ulykker. Force majeure omfatter også myndighedsbeslutninger, der påvirker marked og produkter negativt, eksempelvis krav om advarselsmærkning, salgsforbud eller lignende samt en unormal nedgang i markedet.

11. Øvrigt

11.1 Kvittering og faktura

Ved køb med kort stiller Ellos en digital kvittering til rådighed, som er tilgængelig via Erhvervskundens konto på hjemmesiden. Kvitteringen indeholder alle relevante oplysninger om købet, herunder momsbeløb.

Ved køb mod faktura udstedes fakturaen af vores samarbejdspartner Two. Fakturaen sendes til den e-mailadresse, der er angivet ved bestillingen, samt digitalt som e-faktura, hvis Erhvervskunden er tilsluttet e-faktura. Fakturaen indeholder alle relevante oplysninger om købet, herunder momsbeløb.

11.2 Bedrageri

Vi politianmelder alle former for bedrageri og databrud samt forsøg herpå, som er rettet mod os som virksomhed. Vi forbeholder os retten til at afvise eller annullere et køb, hvis vi har grund til at mistænke bedrageri, databrud og/eller anden form for misbrug af vores hjemmeside.

11.3 Fortrolighedsforpligtelse

Erhvervskunden forpligter sig til ikke over for tredjemand at videregive eller på anden måde gøre oplysninger om priser, rabatter, aftalevilkår eller andre kommercielle forhold tilgængelige, som Erhvervskunden har modtaget inden for rammerne af aftaleforholdet med Ellos, medmindre oplysningerne er offentligt kendte, eller Erhvervskunden er forpligtet til at videregive dem i henhold til lov eller myndighedsafgørelse. Fortrolighedsforpligtelsen gælder under aftaleforholdet og i tre (3) år derefter.

11.4 Modregning

Erhvervskunden er ikke berettiget til at foretage fradrag eller modregning i Ellos' fakturaer uden Ellos' skriftlige samtykke.

11.5 Aftalens fuldstændighed

Disse Generelle vilkår udgør sammen med ordrebekræftelsen og eventuelle skriftlige tillægsaftaler den fuldstændige regulering af parternes forhold vedrørende køb af varer fra Ellos. Individuelle ændringer og tillæg til vilkårene for et specifikt kundeforhold skal være skriftlige og underskrevet af en behørigt bemyndiget repræsentant for Ellos for at være bindende. Ellos' ret til ensidigt at ændre disse Generelle vilkår i henhold til punkt 1 påvirkes ikke heraf.

12. Kontakt

Ved spørgsmål, klager eller reklamationer, kontakt venligst vores kundeservice.

E-mailadresse kundeservice:
customerservice@ellos.dk

Reklamationsformular kundeservice:

ellos.dk/kundeservice

Disse Generelle vilkår blev opdateret: 12.11.2026