Generelle vilkår

1. Generelt

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

Via vores hjemmeside tilbydes køb kun til privatpersoner, og disse generelle vilkår gælder for dig som privatperson. Du må ikke afgive bestillinger til erhvervsbrug, virksomhedsbrug eller kommerciel brug. Vi udsteder ikke kommercielle momsfakturaer til virksomhedsbrug.

For at kunne registrere en brugerkonto hos os, købe produkt(er) via vores hjemmeside skal du være 18 år. Hvis du er under 18 år, skal du have forældres/værges godkendelse. Ved køb af produkt(er) fra vores sortiment, tegning af forsikring gennem os, ansøgning om kredit, registrering af brugerkonto hos os, brug af nogle af vores ydelser på vores hjemmeside og/eller brug af nogle af vores mobiltelefonapplikationer skal du samtidig aktivt godkende vores til enhver tid gældende Generelle vilkår og dermed bekræfte, at de oplysninger du giver om dig selv er korrekte.

Hver kunde må kun have én aktiv kundekonto. Det er ikke tilladt at oprette flere kundekonti til samme person med henblik på at omgå vores vilkår, tilbud eller begrænsninger. Vi forbeholder os retten til at lukke eller sammenlægge kundekonti, der er oprettet i strid med disse vilkår. Brug af flere kundekonti i strid med denne bestemmelse kan også udgøre en utilbørlig brug af vores tjenester og vil blive håndteret i overensstemmelse med vores Fair Use-politik i punkt 5.3.

Vi forbeholder os retten til at ændre disse Generelle vilkår, hvis der er grunde til dette, uden at give dig besked på forhånd. Den version af vilkårene, som du accepterer ved bestilling, gælder for dit køb.

1.1 Virksomhedsinfo

Telefon kundeservice:
70 100 200

E-mailadresse kundeservice:
customerservice@ellos.dk

Kontaktformular/FAQ:
Kontaktformular og vores mest almindelige spørgsmål og svar kan findes i vores **FAQ**

Chat:
Du kan finde vores chat ved at klikke på "chat-ikonet" i højre hjørne af vores hjemmeside. Hvis ikonet ikke vises, er chatten ikke tilgængelig i øjeblikket.

Åbningstider kundeservice:
Mandag til fredag: 7:30 - 18:00.

Adresse kundeservice (ikke til returvarer):
Ellos Denmark A/S, Postboks 150, 6400 Sønderborg

Adresse til returnering af varer:
Ellos AB , 501 86 Borås, Sverige

Organisationsnummer:
556044-0264

Besøksadresse kontor:
Ödegärdsgatan 6, 504 64 Borås, Sverige

CVR/SE-nr:
24927814

2. Priser og gebyrer

Vores priser og gebyrer kan ændre sig på grund af omstændigheder uden for vores kontrol, såsom væsentligt ændrede råvarepriser, valutaændringer eller ændringer i moms. Alle priser inkluderer moms på 25%. Hvis momsen ændres, forbeholder vi os ret til at justere vores priser og gebyrer med det tilsvarende beløb.

2.1 Fragtgebyrer

Fri fragt gælder for postpakker over 599 DKK (efter fradrag af eventuelle rabatter). For postpakker mellem 1–599 DKK (efter fradrag af eventuelle rabatter) samt for længere, større eller tungere pakker, opkræves fragtgebyr. Bemærk, at en vares emballage kan gøre, at de maksimale mål for en billigere leveringsmetode overskrides, selv om målene i varens produktbeskrivelse er lavere end grænseværdierne. Vi tilbyder også yderligere leveringsmetoder mod tillægsgebyr, disse gebyrer opkræves udover det eventuelle almindelige fragtgebyr. Det almindelige fragtgebyr svarer til den billigste leveringsmetode, der er tilgængelig for dig når du har angivet din leveringsadresse i kassen. Fragtgebyr, leveringsmetode og leveringstid for din bestilling kan du se, når du har angivet din leveringsadresse i kassen. Din bestilling kan opdeles i flere pakker og leveringer. Vi leverer ikke til Færøerne eller Grønland.

Postpakke - til udleveringssted/pakkeboks med PostNord

Bestillinger over 599 DKK	0 DKK
Bestillinger mellem 1-599 DKK	54,90 DKK

Postpakke - tillægsgebyr*

Instabox	+ 15 DKK
Dao hjemmelevering	+ 19 DKK
Hjemmelevering	+ 39 DKK
Express	+ 69 DKK
Hjemmelevering Express	+ 79 DKK

Længere pakke - hjemmelevering

Bestillinger over 599 DKK	149 DKK
Bestillinger mellem 1-599 DKK	203,90 DKK

Mellemstor pakke - hjemmelevering

Bestillinger over 599 DKK	249 DKK
Bestillinger mellem 1-599 DKK	303,90 DKK

Større/tungere pakke - hjemmelevering**

Vægtklasse 1-3 (0-40 kg):

Zone A + B	399 DKK
Zone C	499 DKK

Vægtklasse 4 (40-70 kg):

Zone A + B	599 DKK
Zone C	699 SDKK

Vægtklasse 5 (over 70 kg):

Zone A + B	899 DKK
Zone C	999 DKK

***** *Tillægsgebyret er ud over evt. almindelig fragtgebyr for postpakker*
****** *Til din kantsten/ejendomens ydre dør. Fraktgebyret er baseret på den faktiske vægt og leveringsadressens postnummer. For bestillinger mellem 1-599 DKK tillægges også 54,90 DKK til det angivne beløb.*
Zone A= 1000-2999, 3450-3479, 3500-3549, 3660-3699, 8000-8244
Zone B= 3000-3449, 3480-3499, 3550-3659, 4000-4049, 4100-4159, 4300-4319, 5000-5389, 5485-5559, 5690-5873, 8245-8720, 9000-9329, 9380-9489, 9520-9549, 9574-9599
Zone C= 3700-3999, 4050-4099, 4160-4299, 4320-4599, 4632-4999, 5390-5484, 5560-5689, 5874-8449, 8721-8999, 9330-9379, 9490-9519, 9550-9573, 9600-9999

2.2 Returfragt og andre gebyrer

Returfragt for postpakke/længere pakke/mellemstor pakke	45 DKK
Returfragt for større/tungere pakke	340 DKK
Gebyr for uafhentet pakke/levering ikke modtaget	49,90 DKK

3. Leveringmetoder

Fri fragt gælder for postpakker over 599 DKK (efter fradrag af eventuelle rabatter). For postpakker mellem 1–599 DKK (efter fradrag af eventuelle rabatter) samt for længere, større eller tungere pakker, opkræves fragtgebyr. Bemærk, at en vares emballage kan gøre, at de maksimale mål for en billigere leveringsmetode overskrides, selv om målene i varens produktbeskrivelse er lavere end grænseværdierne. Vi tilbyder også yderligere leveringsmetoder mod tillægsgebyr, disse gebyrer opkræves udover det eventuelle almindelige fragtgebyr. Det almindelige fragtgebyr svarer til den billigste leveringsmetode, der er tilgængelig for dig når du har angivet din leveringsadresse i kassen. Fragtgebyr, leveringsmetode og leveringstid for din bestilling kan du se, når du har angivet din leveringsadresse i kassen. Din bestilling kan opdeles i flere pakker og leveringer. Vi leverer ikke til Færøerne eller Grønland.

Vælg leveringsmetode og sørg for, at dine kontaktoplysninger og adresse er korrekte, inden du fuldfører dit køb, da disse ikke kan rettes, når bestillingen er afgivet.

Vores mål er altid at levere din bestilling inden for den lovede tid, men nogle gange kan der opstå problemer hos os eller transportøren. Hvis der opstår forsinkelse, kontakter vi dig. Hvis leveringen bliver forsinket uden at vi har informeret dig, beder vi dig om at kontakte kundeservice. I tilfælde af leveringsforsinkelse af væsentlig betydning kan købet annulleres. Vi har følgende leveringsmetoder:

Postpakke - udleveringssted
Fri fragt gælder for bestillinger over 599 DKK efter fradrag af eventuelle rabatter. For bestillinger mellem 1-599 DKK er fragtgebyret 54,90 DKK. Leveres af PostNord till valgte ombud og du får besked via sms, mail og/eller app-notifikation. Et postpakke må veje op til 20 kg, være op til 140 cm langt og have en længde + omkreds på maksimalt 300 cm.

Postpakke - pakkeboks
Fri fragt gælder for bestillinger over 599 DKK efter fradrag af eventuelle rabatter. For bestillinger mellem 1-599 DKK er fragtgebyret 54,90 DKK. Leveres af PostNord till valgte pakkeboks og du får besked via sms, mail og/eller app-notifikation. Er der ikke plads i pakkeboksen, leveres pakken i stedet til et udleveringssted. Pakkeboks tilbydes til postpakker, der vejer maksimalt 20 kg og passer i en pakkeboks.

Postpakke - Instabox
For et tillægsgebyr* på 15 DKK får du levering til valgt Instabox. Instabox sender en sms med

åbningskode, når din pakke ligger i Instabox-skabet. Du kan blive nødt til at legitimere dig med MitID for at bekræfte, at den rette person afhenter pakken. Instabox tilbydes for postpakker, der vejer maks. 20 kg, og som passer i en pakkeboks.

Postpakke - Dao hjemmelevering
For et tillægsgebyr* på 19 DKK får du din pakke leveret til din postkasse eller dør af Dao. Hvis levering ikke kan ske, afleveres pakken til en Dao pakkeshop i nærheden af din adresse. Du får besked via sms og e-mail og du kan spore din pakke på dao.as. Tilbydes for mindre postpakker, der vejer maksimalt 5 kg.

Postpakke - hjemmelevering
For et tillægsgebyr* på 39 DKK får du levering direkte hjem til din dør. Du får en sms fra PostNord for at vælge dato og tidsvindue. Pakken kan leveres selvom du ikke er hjemme, valget foretages i forbindelse med valg af leveringstidspunkt. Hvis du har anmodet om, at pakken skal efterlades ved din ydre dør uden underskrift, er du ansvarlig for pakken og dens indhold fra det øjeblik chaufføren forlader leveringen. En postpakke må veje op til 20 kg, være op til 140 cm lang og have en længde + omkreds på maksimalt 300 cm.

Postpakke - Express
For et tillægsgebyr* på 69 DKK får du ekstra hurtig levering til dit udleveringssted. Hvis du afgiver din bestilling før 13.00 leveres din pakke næste hverdag (til Bornholm og mindre øer tager det en ekstra hverdag). Bestiller du på andre tidspunkter, får du din pakke inden for 48 timer (Bornholm og mindre øer inden for 72 timer). Leveret af PostNord og du får besked via sms, mail og/eller app-notifikation. En postpakke må veje op til 20 kg, være op til 140 cm lang og have en længde + omkreds på maksimalt 300 cm.

Postpakke - hjemmelevering Express
For et tillægsgebyr* på 79 DKK får du ekstra hurtig levering direkte hjem til din dør. Du får en sms fra PostNord for at vælge dato og tidsvindue. Pakken kan leveres selvom du ikke er hjemme, valget foretages i forbindelse med valg af leveringstidspunkt. Hvis du har anmodet om, at pakken skal efterlades ved din ydre dør uden underskrift, er du ansvarlig for pakken og dens indhold fra det øjeblik chaufføren forlader leveringen. En postpakke må veje op til 20 kg, være op til 140 cm lang og have en længde + omkreds på maksimalt 300 cm.

Længere pakke - hjemmelevering
For længere pakker over 140 cm tilbydes kun hjemmelevering med PostNord for 149 DKK. For bestillinger mellem 1-599 DKK tilføjes også 54,90 DKK. I denne kategori findes primært tæpper, rullegardiner og gardinstænger. Du får en sms fra PostNord for at vælge dato og tidsvindue. Pakken kan leveres selvom du ikke er hjemme, valget foretages i forbindelse med valg af leveringstidspunkt. Hvis du har anmodet om, at pakken skal efterlades ved din ydre dør uden underskrift, er du ansvarlig for pakken og dens indhold fra det øjeblik chaufføren forlader leveringen. En længere pakke må veje op til 20 kg, men må ikke være for lang eller have en længde + omkreds, der overstiger 300 cm.

Mellemstor pakke - hjemmelevering
For en mellemstor pakke tilbydes kun hjemmelevering med PostNord for 249 DKK. For bestillinger mellem 1-599 DKK tilføjes også 54,90 DKK. Du får en sms fra PostNord for at vælge dato og tidsvindue. Pakken kan leveres selvom du ikke er hjemme, valget foretages i forbindelse

med valg af leveringstidspunkt. Hvis du har anmodet om, at pakken skal efterlades ved din ydre dør uden underskrift, er du ansvarlig for pakken og dens indhold fra det øjeblik chaufføren forlader leveringen. En mellemstor pakke skal veje mellem 20–35 kg, men må ikke være for lang eller have en længde + omkreds, der overstiger 300 cm.

Større/tungere pakke - hjemmelevering
For større/tungere pakker tilbydes kun hjemmelevering med DSV. Fragten koster fra 399 DKK og er baseret på den faktiske vægt og leveringsadressens postnummer. For bestillinger mellem 1-599 DKK tilføjes også 54,90 DKK. Fragtgebyret beregnes automatisk i kassen, når du indtaster din leveringsadresse. Levering kræver, at du bor langs en kørbar vej og finder sted ved kantsten, hvis du bor i en villa eller til ejendomens ydre dør, hvis du bor i en lejlighed. Indbæring tilbydes ikke på nuværende tidspunkt. Du får en sms fra DSV med et foreslået leveringstidspunkt, som du kan ændre, hvis det ikke passer dig. Chaufføren vil kontakte dig cirka 30 minutter før levering. Du kan desuden vælge, at pakken må stilles på et valgfrit sted, selvom du ikke er hjemme. I så fald er du ansvarlig for pakken og dets indhold fra det øjeblik, det er afleveret.

***** Udover eventuel almindelig fragtgebyr

4. Betalingsmåde

Vi bruger Elpy som betalingsløsning, når du handler hos os. Elpy er et mærke, der ligesom Ellos, tilhører Ellos Group. Elpy er et samarbejde mellem Resursbank og Ellos Group med det formål at muliggøre enkle betalinger for alle koncernens virksomheder i en og samme tjeneste. Du vælger, hvordan du vil betale for din bestilling og håndterer nemt dine betalinger på **elpy.com**. I forbindelse med ansøgningen om betaling med faktura eller konto hos os foretages en kreditvurdering for at vurdere din betalingsevne. Der sendes derefter en bekræftelse fra den virksomhed vi samarbejder med. Ved bestillinger der overstiger dit tidligere bevilgede maksimumbeløb kan du få bevilget en højere købsgrænse. Der foretages en almindelig kreditvurdering og der bliver genereret en ny bekræftelse. Vi tilbyder disse betalingsmåder:

Kort – Betal direkte i kassen
Når du vælger betalingsformen Kort betaler du med dit kreditkort direkte i kassen. Vi bruger 3D Secure og krypterer altid dit kortnummer, hvilket gør dit køb sikkert. Der opkrævet ikke kortgebyrer. Vi accepterer Visa og Mastercard, og kortet skal være udstedt i Europa. Kortbetalinger håndteres af Ellos AB.

MobilePay
Med MobilePay kan du gennemføre dit køb direkte via MobilePay-appen uden at skulle indtaste dine kortoplysninger.

Kort - Betaling for bestillinger med leveringstid over 7 dage
Ved bestillinger med en leveringstid på 7 dage eller derover, gør vi brug af tokeniserede betalinger. Det vil sige, at for hver betaling der foretages hos Ellos, bliver der sendt et token (en unik kode) til dit pengeinstitut, som vil foranledige at der sker betaling for dit køb. Vi vil først opkræve beløbet fra dit pengeinstitut, når din bestilling forlader vores lager og er under levering til dig. Der trækkes ikke større beløb, end det du har godkendt ved din bestilling. I forbindelse

med at du gennemfører et køb hos Ellos, vil der blive indsamlet personoplysninger om dig, idet dine kortoplysninger automatisk gemmes i krypteret form. Vi henviser i den forbindelse til vores **Politik om personoplysninger**.

Faktura – Betal om 14 dage
Med vores gratis 14-dages faktura bliver det nemt at købe, og denne betalingsmetode medfører ingen ekstra omkostninger for dig. Hvis du har valgt at betale dit køb med 14-dages faktura og gerne vil udskyde betalingen, kan du logge på **elpy.com** og mod et mindre gebyr, vælge at rykke betalingsdatoen enten 10 eller 30 dage ved at klikke på "Betalingsalternativer". Hvis du ikke betaler fakturaen til tiden, får du et rykkergebyr. Fakturaen sendes digitalt via e-mail og sms. Du kan se flere oplysninger om betalingsmetoden 14-dages faktura under **Vilkår for faktura**.

Delbetalingskonto - Del betalingen op
Hvis du vælger betalingsmetoden Delbetalingskonto, kan du opdele betalingen i op til 36 måneder. Du kan vælge at betale et valgfrit beløb i den følgende måned, og du betaler dit køb i et tempo, der passer dig. Du kan samle alle dine Elpy-køb på samme konto. Debitorrenten er p.t. 29,91% og den nominelle rente p.a. er på 20,28%. Du betaler et administrationsgebyr på 29 DKK/måned. Fakturaen sendes digitalt via mail og sms. Du kan se flere oplysninger om betalingsmetoden Delbetalingskonto under **Vilkår for konto**.

Ellos Konto - Del betalingen op
Denne betalingsmetode er stadig tilgængelig for dig, hvis du allerede har en Ellos-konto, som du har ansøgt om inden 7.9.2020. Ved at vælge betalingsformen Konto kan du fordele betalingen i op til 36 måneder. Variabel debitorrente p.t. 26,4% og ÅOP p.t. 29,84%. For yderligere information om betalingsformen Ellos-Konto, se venligst **Vilkår for konto**. Fra og med 3.5.2023 håndteres betalinger for Ellos-konto via Elpy.

5. Aftale og annullering af bestilling

5.1 Aftale

Når du har afgivet din bestilling, sender vi en ordrebekræftelse om, at vi har modtaget din bestilling. I de fleste tilfælde modtager du den indenfor få minutter, men det kan sommetider tage lidt længere tid. Hvis du har bestilt på en helligdag, kan det i sjældne tilfælde tage indtil den følgende hverdag før mailen bliver sendt. Husk, at mailen kan ende i din spam-mappe, så tjek denne, hvis du mangler mailen. Ordrebekræftelsen udgør en bekræftelse på, at der er indgået en aftale mellem dig og os. Hvis vi af en eller anden grund ikke kan acceptere din bestilling, vil vi informere dig om dette så hurtigt som muligt.

5.2 Annullering af bestilling

Efter at have klikket på "Gennemfør køb" kan der ikke længere foretages ændringer i din

bestilling. I sjældne tilfælde kan en bestilling annulleres, men det afhænger af, hvor langt behandlingen af den er nået i vores systemer. I de fleste tilfælde går behandlingen meget hurtigt. Hvis du ønsker at annullere din bestilling, skal du ringe til os direkte på 70 100 200, så vi kan svare på, om det er muligt. Ellers har du mulighed for at udøve din fortrydelsesret og returret i henhold til punkt 6 nedenfor.

5.3 Fair Use-politik

For at sikre et trygt arbejdsmiljø for vores personale, modvirke misbrug af vores produkter og tjenester samt forebygge bedrageri anvender vi en Fair Use-politik. Ved at bestille produkter fra os forventes du som kunde at:

- Ikke begå eller forsøge at begå bedrageri, vildlede os eller handle i strid med gældende love og vilkår.
- Ikke udøve utilbørlig påvirkning, chikane, trusler eller anden upassende kommunikation rettet mod vores personale.
- Ikke systematisk bruge vores købsvilkår på en måde, der fremstår utilbørlig, urimelig eller åbenlyst uforenelig med deres formål, uden at dette påvirker din lovbestemte fortrydelsesret eller vores returvilkår.

Disse kriterier udgør grundlaget for vores Fair Use-politik.

Adfærd, der kan anses for at være i strid med vores Fair Use-politik

Eksempler på adfærd, der kan anses for at være i strid med vores Fair Use-politik, er:

- Forsøg på bedrageri eller andre former for vildledning, såsom at afgive misvisende, urigtige eller ufuldstændige oplysninger eller misbruge rabatkoder.
- Trusler, chikane eller pres mod personale.
- Utilbørlig eller uholdbar brug af retur- eller erstatningsprocedurer, såsom gentagne bestillinger, hvor alle eller størstedelen af produkterne returneres.

Retten til at afvise enkeltstående og fremtidige bestillinger

En bindende aftale anses først for at være indgået mellem dig og os, når du har modtaget vores ordrebekræftelse. Vi forbeholder os retten til at afvise en ordre ved at deaktivere eller begrænse muligheden for fremtidige køb på vores hjemmesider, hvis der er grund til at mistænke, at du overtræder vores Fair Use-politik.

Vurderingsgrundlag

Vi bestræber os altid på at foretage en retfærdig og grundig vurdering, når vi har mistanke om, at vores Fair Use-politik ikke er blevet fulgt. Vores vurderinger sker ikke vilkårligt, men bygger på tydelige eller tilbagevendende adfærdsmønstre.

Vurderingen af, om du anses for at overtræde vores Fair Use-politik, baseres på en række ikke diskriminerende kriterier. Disse kriterier bygger på en analyse af adfærd, herunder personoplysninger, relateret til dine køb og andre interaktioner med os, såsom retur- og købshistorik, ordremønstre, tidsperioder, hyppighed, type afvigelser og aggregerede data.

Identifikation og analyse af adfærdsmønstre kan foretages af vores personale eller automatiserede systemer, der angiver afvigelser, eksempelvis vedrørende købsfrekvens, ordre- og returhistorik eller forsøg på at omgå vores vilkår eller på anden måde vildlede. Den endelige vurdering foretages altid af vores personale og meddeles dig på passende vis.

En afvisningsbeslutning gælder uanset hvilken profil, identitet eller hvilke kontaktoplysninger der senere anvendes. Beslutningen gælder i relation til dig som person og er ikke knyttet til den e-mailadresse eller det telefonnummer, du har brugt.

Behandling af personoplysninger

Som led i anvendelsen af vores Fair Use-politik behandler vi dine personoplysninger.

Behandling af personoplysninger sker med henblik på at håndhæve vores Fair Use-politik og løbende modvirke misbrug. Vores retsgrundlag for behandlingen er vores berettigede interesse i at forhindre utilbørlig adfærd.

Som udgangspunkt behandles oplysninger fra de seneste 12 måneder ved vurderingen i forhold til vores Fair Use-politik. Ved behov kan en anden tidsperiode komme på tale.

Se nærmere i vores persondatapolitik om, hvordan vi behandler personoplysninger, og hvilke rettigheder du har i forbindelse med behandlingen.

Indvirkning på dine rettigheder som forbruger

Hvis du mener, at en beslutning er forkert, er du velkommen til at kontakte os. Vi gennemgår i så fald sagen, men vi garanterer ikke, at beslutningen ændres eller revurderes.

Vores Fair Use-politik påvirker aldrig din lovbestemte fortrydelsesret eller de returrettigheder, der gælder for et allerede indgået køb.

6. Retur og bytte

6.1 Fortrydelsesret/returret

Ifølge loven har du som forbruger en lovbestemt fortrydelsesret inden for 14 dage fra den dag, du modtager din vare, eller modtager den sidste vare i en bestilling, hvor varerne leveres på forskellige tidspunkter. For din bekvemmelighed tilbyder vi også en returret på hele 30 dage fra den dag, du modtager din vare. Fortrydelsesretten og returretten betyder, at du har ret til at

fortryde dit køb af en hvilken som helst årsag og få pengene tilbage. Din fortrydelsesret/returret gælder alt på vores hjemmeside, undtagen forseglede lyd- eller videooptagelser eller forseglede computerprogrammer samt parfumeflasker, kosmetik eller maling, hvis forseglingen er brudt. Din fortrydelsesret/returret gælder heller ikke specialtilpassede produkter (dvs. varer, der er blevet produceret efter dine anvisninger eller på anden måde har fået en personlig præg, f.eks. gardiner efter mål). Uanset om du ønsker at benytte den lovbestemte fortrydelsesret eller vores 30-dages returret, så håndteres returen på samme måde.

Du har ret til at åbne varens emballage og prøve/undersøge varen, men husk at behandle den forsigtigt og kun i det omfang, der er nødvendigt for at fastslå dens egenskaber og funktion. Noget badetøj og undertøj kan være forseglet, men det er tilladt forsigtigt at bryde forseglingen for at kunne prøve varen. Hvis varen er leveret med hygiejnebeskyttelse i skridtet, må denne ikke fjernes ved prøvning, og beskyttelsen skal være intakt ved returnering. Hvis vores returpersonale ved returhåndtering vurderer, at din håndtering af varen har medført en værdiforringelse af den, kan der foretages en reduktion for værdiforringelse. Beløbet trækkes i så fald fra din tilbagebetaling.

For at bruge din fortrydelsesret/returret behøver du ikke kontakte kundeservice, følg bare returinstruktionerne og send varen tilbage inden for 30 dage. Ønsker du alligevel at meddele os at du ønsker at bruge din fortrydelsesret/returret, kan du kontakte os via "Kundeservice" på vores hjemmeside, via kontaktoplysningerne angivet i punkt 1.1. Du kan også benytte vores fortrydelsesfunktion, som er tilgængelig nederst på vores hjemmeside under betegnelsen **Fortryd dit køb** eller ved at bruge vores vedhæftede **fortrydelsesformular** og returnere den til os. Bemærk: Postadresse er ikke til returvarer. Det er helt frivilligt at bruge formularen, det er altså ikke nødvendigt for at benytte din fortrydelsesret/returret. Hvis du kontakter os via e-mail, vil du modtage en bekræftelse på, at din mail er modtaget inden for kort tid.

Bemærk venligst, at det ikke anses for at udøve din fortrydelsesret/returret, hvis du blot undlader at afhente eller modtage din levering uden at give os en klar besked om, at du udøver din fortrydelsesret. Du vil blive opkrævet et gebyr for uafhentede pakker, se afsnit 6.3. For at undgå dette gebyr anbefaler vi dig altid at afhente din vare og derefter returnere den, hvis du fortryder dit køb.

Husk, at du skal sende varen tilbage til os uden unødigt ophold og senest 30 dage efter den dag, du modtog din vare. For at sikre en hurtig og korrekt returhåndtering beder vi dig om ikke at sende returvarer fra flere forskellige pakker og bestillinger i samme returpakke. Hvis du alligevel vælger dette, skal du være opmærksom på, at der opkræves en returfragt for hver enkelt pakke, der returneres fra den respektive bestilling i den samlede returpakke. Du kan læse mere om dette og hvordan du returnerer din vare til os i afsnit 6.4.

Returnerer du hele din bestilling, refunderer vi vareværdien samt det eventuelle almindelige fragtgebyr, men ikke ekstra gebyrer der er opstået på grund af dit valg af en dyrere leveringsmetode. Det almindelige fragtgebyr svarer til den billigste leveringsmetode, der er tilgængelig for dig i kassen. Hvis du vælger at returnere kun en del af din bestilling, refunderer vi ikke det eventuelle almindelige fragtgebyr eller eventuelle ekstra gebyrer, da gebyrerne er uafhængige af antallet af varer, du har bestilt.

Vi tilbyder ikke fortrydelsesret for sådanne inbæringstjenester, som vi har udført, og som du har betalt for. Dette betyder, at du ikke har ret til at få nogen tilbagebetaling, hvis vi allerede har udført inbæringstjenesten. Hvis du vælger at købe en inbæringstjeneste til din bestilling, er du opmærksom på og accepterer, at inbæringstjenesten vil blive udført straks i forbindelse med leveringen af din bestilling, og at du derfor ikke har nogen fortrydelsesret for tjenesten.

Du betaler returfragten. Ved returnering af en postpakke, en længere pakke eller en mellemstor pakke koster returfragten 45 DKK pr. returneret pakke i henhold til den opdeling, der blev vist i kassen/bekræftelsen. Ved returnering af en større/tyngre pakke koster returfragten 340 DKK pr. returneret pakke i henhold til den opdeling, der blev vist i kassen/bekræftelsen. Læs mere om opdelingen, der blev vist i kassen/bekræftelsen, i afsnit 6.4 og om tilbagebetalinger i afsnit 6.5.

6.2 Bytteret

For mange varer tilbyder vi nem ombytning til en anden størrelse, når du registrerer din retur online via vores returside. Dette tilbud gælder kun, hvis du har betalt med faktura eller delbetaling, men ikke hvis du har betalt med kort. Følg returinstruktionerne – der kan du se, om returregistreringen foregår online. Vælg returårsag for den aktuelle vare på returnsiden. Hvis en anden størrelse er tilgængelig på lager, bliver du spurgt, om du ønsker at bytte størrelse, og mulighederne vises. Erstatningsvaren sendes automatisk til dig uden fragtgebyr, og der oprettes en ny faktura for den nye vare. Tilbagebetaling for den returnerede vare fratrækkes din eksisterende faktura, så snart din returnering er blevet behandlet. Returfragt opkræves for den vare, du sender tilbage. Hvis du ønsker at bytte til noget andet end størrelse (f.eks. en anden farve), skal du lægge en ny ordre via vores hjemmeside. Læs mere om, hvordan du returnerer i afsnit 6.4.

6.3 Uafhentet pakke

Hvis du ikke afhenter din pakke eller modtager din levering inden for den angivne tid, vil den automatisk blive sendt tilbage til os. Når din pakke er blevet returneret og håndteret, vil du få refunderet det beløb, du har betalt for varerne i pakken/leveringen, undtagen eventuelle tillægsgebyrer. Derefter vil du blive opkrævet et gebyr for ikke-afhentet pakke på 49,90 DKK. Hvis du har betalt med konto eller faktura, vil gebyret blive opkrævet på din faktura. Hvis du har betalt med kort, trækkes gebyret fra det beløb, du får tilbageført til dit kort.

6.4 Sådan returnerer du

Du registrerer nemt din retur online via vores returside. Du når siden ved at klikke på returlinken i den e-mail, du modtog efter, at din vare blev leveret, eller ved at logge ind på Mine sider/Mine bestillinger og der vælge at oprette din retur. Hvis din levering indeholder en følgeseddel med en QR-kode/returkode, kan du også nå retursiden ved at scanne QR-koden. Følg derefter instruktionerne, der vises, for at sende varen tilbage til os. Disse varierer afhængigt af typen af

vare og hvilken transportør, der skal håndtere din retur. Hvis du registrerer din retur via vores returside, behøver du ikke vedlægge en returseddel i returpakken, da årsagen til returneringen allerede er registreret. Hvis returregistrering ikke kan foretages online, og du mangler en returseddel, bedes du kontakte kundeservice.

I kassen og i din ordrebekræftelse kan du se, om din bestilling er delt op i flere pakker. Er bestillingen ikke delt, står der kun "Pakke 1 af 1". Er den delt op i fx to pakker, står der "Pakke 1 af 2" og "Pakke 2 af 2" osv. Antallet af pakker afhænger af varernes størrelse og hvilket lager de sendes fra, nogle varer sendes direkte fra leverandør. Ved returnering opkræves der returfragt for hver returneret pakke i henhold til den opdeling, der blev vist i kassen/ordrebekræftelsen. Dette gælder også, hvis du vælger at samle indholdet fra flere pakker eller bestillinger i én returpakke. Fx opkræves der to returfragter, hvis du returnerer varer fra "Pakke 1 af 2" og "Pakke 2 af 2" fra samme bestilling, uanset om de sendes tilbage i samme returpakke eller ej. Sender du varer fra flere bestillinger i samme returpakke, håndteres det på samme måde. Returfragt opkræves for hver enkelt pakke, der returneres fra den respektive bestilling i den samlede returpakke.

Større/tyngre varer deles nogle gange op i flere kolli, fx bordben i ét kolli og bordplade i et andet. Denne opdeling påvirker ikke antallet af returfragter, da disse kolli hører til samme pakke i henhold til den opdeling, der blev vist i kassen/ordrebekræftelsen.

For at sikre en hurtig og korrekt returhåndtering beder vi dig om ikke at sende varer fra flere forskellige pakker eller bestillinger i samme returpakke. Hver leveret pakke i en bestilling har et unikt returforsendelsesnummer, som knytter returpakken til dens indhold. Hvis noget går galt under returtransporten, risikerer du kun at få tilbagebetalt de varer, som er knyttet til returforsendelsesnummeret på den returpakke, der registreres hos transportøren, når du har afleveret din retur.

Returnér den ubrugte vare i originalemballagen med alle mærkater intakte. Hvis emballagen ikke kan anvendes, kan varen pakkes i tilsvarende emballage. Sørg for, at varen er forsvarligt pakket, så den er beskyttet under transport.

En retur kræver en returlabel, som skal sættes på ydersiden af pakken. Den indeholder vores returadresse samt et unikt returforsendelsesnummer, som gør det muligt for transportøren at identificere og spore pakken. Returlabelen oprettes af pakkeshoppen eller transportøren, når du sender din retur tilbage. Du får information om, hvordan den oprettes, når du registrerer din retur via vores returside. Hvis du ikke har adgang til retursiden, bedes du kontakte kundeservice. Du finder vores kontaktformular under **Kundeservice** på vores hjemmeside.

Gem din returkvittering, indtil du har fået besked fra os om, at din retur er færdigbehandlet, da det er dit bevis for, at du har sendt varen retur. Normalt tager en retur- eller reklamationsbehandling ca. 2 uger fra den dato, du har sendt varen retur, men i forbindelse med helligdage og højsæson kan det tage lidt længere tid. Hvis du har betalt med Elpys 14-dages faktura, bør du herefter sætte din faktura på pause hos Elpy, indtil din returnering er håndteret af vores returafdeling.

Ved returnering af en postpakke, en længere pakke eller en mellemstor pakke koster returfragten 45 DKK pr. returneret pakke i henhold til den opdeling, der blev vist i kassen/bekræftelsen. Ved returnering af en større/tyngre pakke koster returfragten 340 DKK pr. returneret pakke i henhold

til den opdeling, der blev vist i kassen/bekræftelsen. Hvis din returnering er en reklamation eller hvis du har modtaget forkert vare, opkræves der ingen returfragt.

6.5 Tilbagebetaling

Når du udøver din fortrydelsesret/returret, sker tilbagebetalingen uden unødig forsinkelse og senest inden for 14 dage fra modtagelsen af eventuel meddelelse om, at du ønsker at udnytte din fortrydelsesret/returret. Vi vil dog ikke foretage tilbagebetalingen, før vi har modtaget den returnerede vare eller du har fremlagt bevis for, at du har returneret varen, alt afhængigt af hvad der sker først.

Hvis der skal ske en tilbagebetaling på grund af en reklamation, vil tilbagebetalingen ske uden unødig forsinkelse. Dog kan der nogle gange gå lidt længere tid, da der især for elektronikprodukter kan være behov for fejlfinding/reparation, før en tilbagebetaling bliver aktuel.

Tilbagebetaling sker via samme betalingsmetode, som blev brugt, da bestillingen blev foretaget. Ved kortkøb bliver tilbagebetalingen foretaget til samme betalingskort, som pengene blev trukket fra. Bemærk dog, at det kan tage nogle ekstra dage, før du ser pengene på din konto på grund af bankens behandlingstid (Visakort 3-5 bankdage og Mastercard op til 30 dage). Hvis du har et tilgodehavende efter en fakturakøb, vil du modtage en e-mail fra Elpy med instruktioner til nem udbetaling via **elpy.com**. Hvis du har et tilgodehavende efter køb med delbetaling eller månedsfaktura, kan du vælge at lade dit tilgodehavende stå, og det vil blive trukket næste gang, du handler hos os med delbetaling eller månedsfaktura. Bemærk, at beløbet ikke bliver trukket fra i kassen, når du laver din bestilling, men bliver trukket fra din næste faktura. Tilbagebetaling sker via Trustly. Har du brug for yderligere hjælp, kan du kontakte Elpy/Resurs Banks kundeservice på 70 60 25 50.

7. Reklamation

Hvis din vare er defekt, eller hvis der er opstået en fejl eller forsinkelse i leveringen, kan du reklamere over varen/købet. Ifølge Købeloven er vi ansvarlige for fejl i varen i 2 år fra den dato, du modtog varen, forudsat at fejlen er oprindelig og ikke skyldes f.eks. forkert brug af varen. Husk dog, at du skal reklamere inden for rimelig tid efter, at du har opdaget eller burde have opdaget en fejl. Reklamation, der foretages inden for 2 måneder, anses altid for at være indgivet rettidigt. Vi anbefaler derfor, at du tjekker din vare inden for rimelig tid efter modtagelsen. Husk at ikke forværre en fejl ved at fortsætte med at bruge varen efter at have opdaget fejlen. Ved en godkendt reklamation gælder dine rettigheder i henhold til Købeloven.

Hvis der er tale om en transportskade, kan du læse mere under afsnit 7.1.

For at reklamationsprocessen kan forløbe så smidigt som muligt, bedes du kontakte os via reklamationsformularen, som du finder under **Kundeservice** på vores hjemmeside. Du finder

også vores kontaktoplysninger under afsnit 1.1. Beskriv fejlen og vedhæft billeder af skaden/evt. beskadiget emballage, gerne taget fra forskellige vinkler. Kundeservice vil derefter vende tilbage med forslag til handling afhængigt af fejltypen. Hvis du accepterer en eventuel prisfradrag/kompensation som løsning, fraskriver du dig fremtidig reklamations- og returret for den specifikt kompenserede fejl. Hvis du ønsker at returnere varen direkte til vurdering uden at kontakte os, skal du følge returinstruktionerne og angive, at varen er beskadiget. Læs mere om, hvor du finder returvejledninger, samt hvordan du returnerer din vare til os i afsnit 6.4.

Gem din returkvittering, indtil du har fået besked fra os om, at din reklamation er færdigbehandlet, da det er dit bevis for, at du har sendt varen retur. Normalt tager en reklamationsbehandling ca. 2 uger fra den dato, du har sendt varen retur, men i forbindelse med helligdage og højsæson kan det tage lidt længere tid. Hvis du har betalt med Elpys 14-dages faktura, bør du herefter sætte din faktura på pause hos Elpy, indtil din returnering er håndteret af vores returafdeling. Hvis du selv ønsker at stå for returneringen til os uden at bruge den normale returproces, beder vi dig sende varen til vores returadresse, som du finder under afsnit 1.1.

Når vi har modtaget den reklamerede vare, vil vores returafdeling tage stilling til, om reklamationen godkendes. For de fleste varetyper ophæves købet ved godkendt reklamation, og tilbagebetaling vil finde sted. For enkelte varetyper, såsom elektroniske produkter og gardiner efter mål, vil der som regel forekomme reparation eller ombytning til en ny vare, før købet ophæves, hvis det er muligt. Hvis dit køb ophæves, kan vi i henhold til loven i visse tilfælde have ret til at foretage en nyttefradrag, hvilket betyder, at du kan blive forpligtet til at betale os en erstatning for den nytte, du har haft af produktet. Nyttefradraget vil blive trukket fra tilbagebetalingsbeløbet. Tilbagebetaling vil ske uden unødig forsinkelse og via samme betalingsmetode, som du benyttede ved købet. Læs mere om tilbagebetalinger under afsnit 6.5.

Ved godkendt reklamation er vi ansvarlige for fragt, ev. tillægsgebyrer og returfragt for den vare du har reklameret. Hvis din bestilling består af flere varer end den, du har sendt til reklamation, tilbagebetaler vi ikke fragt eller tillægsgebyrer, fordi gebyrerne er uafhængige af, hvor mange varer du har bestilt. Vi står dog selvfølgelig for returfragten. Ved afvist reklamation sendes varen tilbage til dig.

7.1 Transportskader

Vi beder dig venligst om at kontrollere emballagen ved leveringen, mens chaufføren stadig er til stede. Hvis du opdager en skade, beder vi dig venligst informere chaufføren, som vil notere det på fragtsedlen. Dette notat er vigtig for os i forhold til vores skadeanmeldelse mod transportøren, men påvirker ikke din reklamationsret.

Tag billeder af den beskadigede emballage (gerne fra flere vinkler), før du åbner og undersøger resten af varen. Tag billeder af yderligere skader. Indberet derefter skaden til vores kundeservice via reklamationsformularen, som du finder under **Kundeservice** på vores hjemmeside. Husk at vedhæfte billederne. For at vi kan lave en skadesanmeldelse til transportøren, skal din e-mail være kommet til os inden for 24 timer fra leveringstidspunktet, så vi beder dig kontakte os straks i de tilfælde, hvor det er muligt. Hvis du kontakter os senere end 24 timer eller opdager en transportskade først efter levering, vil din reklamation blive behandlet i henhold til almindelige

reklamationsprocedurer.

8. Øvrigt

8.1 Kvittering

Den digitale kvittering for din bestilling finder du under "Mine sider". Log ind, vælg "Mine bestillinger", klik på "Vis bestilling" og derefter på "Følgeseddel" for at downloade kvitteringen. På kvitteringen vises momsbeløb pr. vare samt det samlede momsbeløb for hele din bestilling. I mange pakker medfølger der også en følgeseddel, dog ikke i alle. Denne følgeseddel er også en kvittering, hvor det samlede momsbeløb for din bestilling fremgår. Via vores hjemmeside tilbydes køb kun til privatpersoner, og vi udsteder derfor ikke kommercielle momsfakturaer til erhvervsbrug.

8.2 Gavekort

Vi sælger ikke gavekort i Danmark.

8.3 Elektronikgaranti

Alle elektroniske apparater, som vi sælger, har mindst ét års garanti, medmindre en længere garantiperiode er angivet i produktbeskrivelsen på vores hjemmeside. Fakturaen/følgesedlen gælder som garantibevis og en mulig reparation tager normalt mellem 2-5 uger. Husk at garantien ikke gælder hvis produktet er blevet håndteret forkert. Hvis produktet opfattes som forkert er det derfor vigtigt at brugsanvisningen er læst omhyggeligt inden produktet sendes tilbage til os, for at sikre at det er installeret / håndteret korrekt. På denne måde undgår du omkostninger som ellers kan blive opkrævet af dig, hvis det autoriserede værksted ikke vurderer at sagen er en garantisag. Alle elektriske produkter, som vi sælger, skal have en brugsanvisning på et nordisk sprog. Hvis et produkt ikke har en manual på et nordisk sprog, skal dette fremgå af produktbeskrivelsen.

8.4 Elretur

Alt udtjent elektrisk og elektronisk udstyr skal indsamles til genanvendelse for miljøets skyld. Er du usikker på hvilke produkter som omfattes og hvor du kan aflevere dem, så gå ind på: www.elretur.dk eller din kommunes hjemmeside under genbrugsstationer.

8.5 Foranstaltninger ved overtrædelser

Ved overtrædelser af disse vilkår forbeholder vi os retten til at træffe passende foranstaltninger, hvilket kan omfatte at afvise, afbryde eller ophæve et køb. Hvis der er grundlag for det, kan forholdet også blive politianmeldt.

8.6 Support og tilgængelighed

Vores målsætning er at besvare spørgsmål via mail inden for 24 timer efter modtagelsen af din spørgsmål. Tidsangivelsen gælder kun i vores åbningstid (hverdage 07:30-18:00) og for henvendelser vedrørende allerede udførte bestillinger, reklamationer eller fortrydelsesret. I tilfælde af, at vi ikke har besvaret din mail inden for 48 timer, vil vi informere dig om forsinkelsen.

8.7 Forkerte priser og farvegengivelse

Vi stræber altid efter at have korrekt information på vores hjemmeside, men nogle gange kan der desværre forekomme fejl. Prisen på en vare eller andre tilhørende oplysninger kan i sjældne tilfælde være forkerte. Hvis fejlen opdages før levering, og det er en åbenlys tryk-, skrive- eller prisfejl, som du har bemærket eller burde have bemærket, forbeholder vi os retten til at hæve dit køb og tilbagebetale dig for varen. Hvis dette sker, vil vi selvfølgelig kontakte dig. Vi forbeholder os også retten til trykfejl og unøjagtigheder i vores markedsføring og nyhedsbreve samt eventuelle fejl i beholdningen. Forskellige skærme og skærmindstillinger kan påvirke farvegengivelsen af varer på vores hjemmeside, så vi kan ikke garantere, at nuancerne på varerne er helt præcise.

8.8 Tvister

Du er velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål eller klager vedrørende dit køb. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du indgive en klage til Nævnenes Hus via Klageportalen på **www.naevneneshus.dk**. For information om dine rettigheder som forbruger kan du besøge Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside **www.forbrug.dk**. For at finde det rette tvistløsningsorgan i EU kan du altid besøge EU-Kommissionens portal for forbrugertvister på **https://consumer-redress.ec.europa.eu**.

8.9 Erstatning

Hvis du påføres omkostninger som følge af en forsinket levering eller en mangelfuld vare, kan du have ret til erstatning for disse omkostninger i overensstemmelse med købelovens regler. Du skal kunne dokumentere, at omkostningerne er opstået som følge af forsinkelsen eller manglen.

Omkostningerne skal være rimelige. Du har ikke ret til erstatning, hvis vi kan påvise, at forsinkelsen eller manglen skyldes en hindring uden for vores kontrol, som vi ikke med rimelighed kunne forventes at have taget i betragtning på købstidspunktet, og hvis følger vi heller ikke med rimelighed kunne have undgået eller overvundet. Bestemmelsen begrænser ikke dine rettigheder i henhold til ufravigelig forbrugerlovgivning.

Disse vilkår blev opdateret: 28.10.2026