

Generelle vilkår

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

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. For at tilmelde dig nyhedsbrevet skal du være over 16 år. 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.

Vi forbeholder os retten til at ændre disse 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.

Virksomhedsinfo

Telefon kundeservice:

+46 33- 720 61 62

E-mailadresse kundeservice:

customerservice@stayhard.dk

Åbningstider kundeservice:

Mandag til fredag: 7:30 - 21:00. Lørdag og søndag: 9:00 - 17:00. Helligdage: 9-17:00 eller lukket

Kontaktformular og vores mest almindelige spørgsmål og svar kan findes i vores [FAQ](#).

Adresse kundeservice og for returnering:

Stayhard AB, 501 84 Borås, Sverige

Besøksadresse kontor:

Ödegårdsgatan 6, 504 64 Borås, Sverige

CVR/SE-nr:

24927814

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.

Fragtgebyrer

Fri fragt gælder for normalpakke over det beløb, der er angivet nedenfor. For normalpakke med en lavere ordreværdi opkræves fragtgebyr. I mange tilfælde tilbyder vi også tillægstjenester for din bekvemmelighed. I kassen vises, hvilke leveringsmuligheder og hvilke leveringstider, der tilbydes til din bestemte ordre, baseret på varetypen og hvor du bor. Se aktuelle priser nedenfor.

Fragtgebyr normalpakke for ordrer over 499 DKK (efter fradrag for mulige rabatter) **0 DKK**

Fragtgebyr normalpakke for ordrer mellem 1-499 DKK (efter fradrag for mulige rabatter) **39 DKK**

Hjemlevering normalpakke (tillægsgebyr) + **59 DKK**

Returagebyr **0 DKK**

Gebyr for uafhøntet pakke **49 DKK**

Betalingsmåde

Vi bruger Elpy som betalingsløsning, når du handler hos os. Elpy er et mærke, der ligesom Stayhard, 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 ordre 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 ordrer 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 modtager Visa og Mastercard. Kortbetalinger håndteres af Ellos AB. Ved en eventuel returnering sker tilbagebetalingen til det betalingskort, du benyttede ved din betaling.

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 af din ordre 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](#).

Leveringmåde

Ved kassen vises leveringsmulighederne, der tilbydes for din ordre, disse varierer afhængigt af typen af varen og hvor du bor. Foretag dine valg af leveringsmetode og sørg for, at dine kontaktoplysninger og adresse er korrekte, inden du accepterer ordren, da disse ikke kan rettes, når ordren placeres. Hvis din ordre er opdelt i flere leveringer, opkræves kun et fragtgebyr. I tilfælde af leveringsforsinkelse af væsentlig betydning kan købet annulleres. Vi har følgende leveringsmetoder:

Normalpakke

Leveret til dit posthus/pakkeboks. Fri fragt gælder for ordrer over 499 DKK efter fradrag for evt. rabatter. Ved ordrer mellem 1-499 DKK er forsendelsesgebyret 39 DKK.

Hjemlevering - normalpakke

Levering finder sted direkte til din dør på hverdage for 59 DKK i tillægsgebyr. Du får besked via sms.

Fortrydelsesret

Du har 14 dages fortrydelsesret i henhold til gældende lovgivning. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag du har modtaget din

vare, eller 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. Med få undtagelser har du ret til at åbne emballagen og prøve / undersøge det produkt, du har købt, men kun i det omfang, det er nødvendigt for at bestemme produktets egenskaber og funktion. Fortrydelsesretten gælder stort set alt på vores websted, dog ikke ved brudt forsegling af hudpleje/groomingprodukt eller ved brudt forsegling af badetøj eller undertøj. Imidlertid er de fleste af vores badetøj og undertøj ikke forsejlet.

Hvis du ønsker at udnytte din fortrydelsesret, skal du give os en tydelig besked inden for 14 dage. Hvis fristen udløber på en lørdag, søndag eller helligdag, forlænges den til den efterfølgende hverdag. Du har herefter 14 dage til at returnere din ordre. For at benytte fortrydelsesret skal du følge returinstruktionerne, som du finder i din levering. For de fleste varer kan du foretage din returregistrering online via www.stayhard.dk/returns ved hjælp af den medfølgende unikke kode eller ved at scanne QR-koden. Der, hvis din ordre blev foretaget mod en konto eller faktura betaling, kan du også nemt skifte til en anden tilgængelig størrelse, hvis varen ikke passer. Hvis du ikke har returlabel / returetiket, kan du i de fleste tilfælde selv oprette en ny. Log ind på "min ordrehistorik" og vælg "opret returseddel eller opret returlabel" under den valgte ordre. Hvis indstillingen ikke vises, kontakte kundeservice.

Vi beder dig om at returnere din ubrugte vare med alle etiketter intakte i originalemballagen. Hvis emballagen er ubrugelig, er det muligt at pakke med anden tilsvarende emballage. Gem din returkvittering, indtil du er blevet underrettet af os om, at din retur er behandlet, da dette er dit bevis på sendt retur.

Ved at returnere varen inden for fristen behøver du ikke oplyse os om, at du vil udøve din fortrydelsesret på en anden måde, hvis du ikke ønsker at gøre det. Hvis du vil give os besked på en anden måde, kan du bruge vores vedhæftede [fortrydelsesformular](#), eller udfylde nedenstående standardfortrydelseformular og returnere den til os. Bemærk: Postadresse er ikke til returvarer. Det er dog ikke et krav at du bruger formularen til at kontakte os. Du kan også gøre brug af din fortrydelsesret ved at sende os en utvetydig erklæring om din beslutning om at ophæve købsaftalen enten ved e-mail eller telefon. Du behøver ikke give en grund til fortrydelsen men vi henstiller til, at du oplyser navn, adresse og andre relevante oplysninger, fx ordrenummer, varenummer og navnet på produktet i meddelelsen for at undgå fejl og forsinkelser. Bemærk, at det ikke tæller med, når du udøver fortrydelsesretten, hvis du kun undlader at afhente din levering uden at give os en klar meddelelse om dette. Din levering sendes automatisk tilbage til os efter angivet tid, men du vil blive opkrævet et gebyr for uafhentet pakke på 49,90 DKK.

Standard fortrydelsesformular

Til: Stayhard AB/CO Ellos Danmark A/S
Box 961
501 10 Borås, Sverige
e-mail: customerservice@stayhard.dk

-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

At returnere er gratis.

Hvis du returnerer hele din ordre, refunderer vi hele varens værdi og eventuelle forsendelsesomkostninger, men ikke tillægsgebyrer for f.eks. hjemlevering. Hvis du vælger kun at returnere en del af din ordre, refunderer vi ikke ev. fragtgebyr eller tillægsgebyrer, fordi gebyrerne er uafhængige af, hvor mange varer du bestilte.

Tilbagebetaling sker hurtigst muligt og senest inden for 14 dage efter, at vi modtog din meddelelse om, at du ønsker at udøve din fortrydelsesret. Vi har dog ret til at vente med tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget din retur. Hvis din håndtering af produktet har medført en reduktion i dets værdi eller i tilfælde af manglende eller beskadiget original pap, kan der ske et værditab på varen. Værditabet vurderes fra sag til sag.

Tilbagebetalingen foretages via den samme betalingsmetode, som du brugte ved bestilling. Ved tilbagebetaling via kreditkort kan det tage et par ekstra dage, før du ser pengene på din konto på grund af bankens behandlingstid. Visakort 3-5 bankdage og Mastercard op til 30 dage.

Returret

Du har en 30-dages returret, når du handler hos os. Med få undtagelser har du ret til at åbne emballagen og prøve / undersøge det produkt, du har købt, men kun i det omfang, det er nødvendigt for at bestemme produktets egenskaber og funktion. Fortrydelsesretten gælder stort set alt

på vores websted, dog ikke ved brudt forsegling av hudpleje/groomingprodukt eller ved brudt forsegling av badetøj eller undertøj. Imidlertid er de fleste af vores badetøj og undertøj ikke forseglet. Returretten udløber 30 dage efter den dag du har modtaget din vare, eller 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. Vi beder dig om at returnere din ubrugte vare inden for 30 dage med alle etiketter intakte i originalemballagen. Hvis emballagen er ubrugelig, er det muligt at pakke med anden tilsvarende emballage. Gem din returkvittering, indtil du er blevet underrettet af os om, at din retur er behandlet, da dette er dit bevis på sendt retur.

For at benytte returretten skal du følge returinstruktionerne, som du finder i din levering. For de fleste varer kan du foretage din returregistrering online via www.stayhard.dk/returns ved hjælp af den medfølgende unikke kode eller ved at scanne QR-koden. Der, hvis din ordre blev foretaget mod en konto eller faktura betaling, kan du også nemt skifte til en anden tilgængelig størrelse, hvis varen ikke passer. Hvis du ikke har returlabel / returetiket, kan du i de fleste tilfælde selv oprette en ny. Log ind på "min ordrehistorik" og vælg "opret returseddel eller opret returlabel" under den valgte ordre. Hvis indstillingen ikke vises, kontakte kundeservice.

For at benytte returretten skal du følge returinstruktionerne, som du finder i din levering. Hvis du ikke har returlabel / returetiket, kan du i de fleste tilfælde selv oprette en ny. Log ind på "min ordrehistorik" og vælg "opret returseddel eller opret returlabel" under den valgte ordre. Hvis indstillingen ikke vises, kontakte kundeservice.

At returnere er gratis.

Hvis du returnerer hele din ordre, refunderer vi hele varens værdi og eventuelle forsendelsesomkostninger, men ikke tillægsgebyrer for f.eks. hjemlevering. Hvis du vælger kun at returnere en del af din ordre, refunderer vi ikke ev. fragtgebyr eller tillægsgebyrer, fordi gebyrerne er uafhængige af, hvor mange varer du bestilte.

Tilbagebetaling sker, så snart vi har modtaget returneringen og behandlet den, normalt tager dette omkring 2-3 uger fra den dato, du har sendt returen. Hvis din håndtering af produktet har medført en reduktion i dets værdi eller i tilfælde af manglende eller beskadiget original pap, kan der ske et værditab på varen. Værditabet vurderes fra sag til sag.

Tilbagebetalingen foretages via den samme betalingsmetode, som du brugte ved bestilling. Ved tilbagebetaling via kreditkort kan det tage et par ekstra dage, før du ser pengene på din konto på grund af bankens behandlingstid. Visakort 3-5 bankdage og Mastercard op til 30 dage.

Uafhentet pakke

Vi opkræver et gebyr på 49,90 DKK for forsendelser, der ikke afhentes inden for angivet tid. Gebyret svarer til de faktiske omkostninger ved fragt, retur og håndtering.

Bytteret

Har du bestilt varer mod konto- eller fakturabetaling, kan du nemt skifte til en anden størrelse online, hvis varen ikke passer. Foretag din returregistrering via www.stayhard.dk/returns eller ved at scanne QR-koden, som du finder på den vedlagte returvejledning. Hvis varen er tilgængelig på lager i en anden størrelse, vises mulighederne der. For andre bytninger henviser vi dig til at lave en ny ordre via vores hjemmeside.

Sådan returnerer du

Følg returinstruktionerne, som du finder i din levering. Hvis du ikke har returlabel / returetiket, kan du i de fleste tilfælde selv oprette nye. Log ind på "min ordrehistorik" og vælg "opret returseddel eller opret returlabel" under den valgte ordre. Hvis indstillingen ikke vises, skal du kontakte os på kundeservice via vores kontaktoplysninger øverst på denne side eller via vores kontaktformular under "kundeservice" på vores startside. Returnering er gratis. Hvis din retur er en klage, eller hvis du har modtaget den forkerte vare, får du også refunderet eventuelle opkrævede fragtomkostninger.

Reklamation

Købeloven giver dig ret til at reklamere en vare inden for to år, forudsat at produktet var defekt på leveringstidspunktet. Du skal derfor umiddelbart efter modtagelsen af ordren tjekke varen. Hvis du modtager en vare, der er defekt, og du kun ønsker at returnere varen og modtage en tilbagebetaling, skal du følge de vedlagte returinstruktioner og angive årsagen til returneringen. Du kan også maile os og vedlægge billeder af skaden, fortrinsvis taget fra forskellige vinkler. Bemærk, at du skal kontakte os angående reklamationen "inden for en rimelig tid" efter det at du opdagede det. Hvis du reklameret inden for to måneder efter at have opdaget fejlen, har du reklameret inden for en rimelig tid. Hvis du efter at have været i kontakt med os bliver bedt om at returnere varen, skal du følge returinstruktionerne, der fulgte med din levering. Hvis du ikke har returlabel / returlabel, kan du i de fleste tilfælde selv oprette nye. Log ind på "mine ordrer" og vælg "Opret returlabel / returetiket her" under den ret bestilling. Hvis indstillingen ikke vises, kan du bestille nye ved at kontakte kundeservice. Gem din følgeseddel / kvittering, indtil klagen er afsluttet.

Når vi har modtaget det klagede produkt, tager vores returafdeling stilling til reklamationen. I tilfælde af en original mangel eller en transportskade foretages en tilbagebetaling hurtigst muligt, men ikke senere end 30 dage fra det tidspunkt, vi modtog varen fra dig. Hvis købet annulleres, kan du i nogle tilfælde skulle betale en rimelig kompensation for den brug, du har haft af produktet. I dette tilfælde trækkes dette fra tilbagebetalingsbeløbet. I tilfælde af en godkendt reklamation er vi ansvarlige for fragt, returfragt og ev. andre omkostninger i forbindelse med den vare du har reklameret.

Transportskader

Hvis der er synlige transportskader ved leveringen, skal du meddele dette til chaufføren, når du tager imod varen og du skal tjekke varen sammen med chaufføren. Chaufføren noterer det på fragtsedlen. Anmeld straks skaden og kontakt os inden for senest 24 timer, så vi kan anmelde skaden til fragtfirmaet. Det er vigtigt, at du pakker produktet ud og inspicerer produktet for at opdage skjulte og synlige skader. Ved anmeldelse af skaden skal vi have billeder af emballagen og selve skaden, helst taget fra forskellige vinkler.

Tilbagebetaling

Hvis du har fortrudt købet på grund af forsinket levering, tilbagebetales der inden for 14 dage. Tilbagebetaling ved returnering eller reklamation sker, så snart vi har modtaget varen og behandlet returneringen/reklamationen. Tilbagebetaling sker via samme betalingsmetode, der blev brugt, da ordren blev foretaget. Hvis du har handlet med 14-dages faktura får du en mail ned et opdateret fakturabeløb eller annullering fra Elpy. Når du har købt med kort, foretages tilbagebetalingen til det samme betalingskort, hvorfra pengene blev trukket fra. Bemærk dog, at det tager et par ekstra dage, før du ser disse på din konto på grund af bankens behandlingstid (Visakort 3-5 bankdage og Mastercard op til 30 dage). Hvis 14-dages fakturaen er indbetalt inden returneringen er behandlet, og du ønsker at få dit tilgodebeløb udbetalt, skal du kontakte Elpy/Resurs Bank på telefon 70 60 25 50.

Tvister

Ved tvister, som det ikke er lykkedes os at løse, anbefaler vi, at du kontakter Center for klageløsning, www.naevneneshus.dk eller Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Vi følger altid deres anbefalinger ved tvister. Du kan også benytte dig af en online tvistbilæggelsesløsning for klagesager som er tilgængelig på EU-kommissionens hjemmeside: <http://ec.europa.eu/odr>. For information om, hvilke rettigheder du har som forbruger, anbefaler vi, at du besøger Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens websted www.forbrug.dk.

Support og tilgængelighed

Vores målsætning er at besvare henvendelser via e-mail inden for 24 timer fra vi har modtaget din henvendelse. Tidsfristen gælder dog kun på hverdage og for henvendelser vedrørende køb og ordrer, der allerede er foretaget. I de tilfælde hvor vi ikke besvarer kundens e-mail inden for 48 timer, meddeler vi kunden om forsinkelsen og årsagen til denne. Ved mere komplicerede henvendelser som reklamationer, transportproblemer mv. kan behandlingstiden være længere.

Elektronikgaranti

Alle elektroniske apparater som vi sælger har mindst et års garanti, hvis ikke en langre garantiperiode er angivet under varens produkttekst her 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 et garantisag. Alle elektriske produkter som vi sælger skal have en manual på et nordisk sprog. Hvis et produkt ikke har en manual på et nordisk sprog, skal dette angives i produktets tekst.

Øvrigt

Gavekort

Skriv "gavekort" i søkefeltet på vores hjemmeside for at se hvilke beløb der tilbydes. Skriv herefter modtagers e-mail adresse og navn samt en hilsen. Du kan betale som du plejer i kassen og gavekortet sendes via mail til den angivne e-mail adresse. Gavekortet kan kun bestilles med kreditkort. Gavekortet har en unik kode som skal bruges i kassen når du vil bruge det. Bestiller du ikke for hele beløbet på engang, så skal du bare bruge samme kode til din næste bestilling igen. Gyldigheden er 24 måneder for gavekort.

Bedrageri

Vi politianmelder alt bedrageri og dataindbrud/hacking samt forsøg på

dette. Vi forbeholder os retten til at afvise din ordre eller ophæve dit køb i tilfælde af at vi har grund til mistanke om bedrageri, dataindbrud og/eller andet misbrug af vores site.

Farvegengivelse mv

Da forskellige skærme og individuelle skærmindstillinger påvirker farvegengivelsen, kan vi ikke garantere, at varernes farvetoner matcher de viste billeder, når du som forbruger besøger vores onlinebutik. Vi forbeholder os ret til at foretage tryk- og skrivefejl.

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.

Send ikke forskud

Vi er ikke ansvarlige for penge, checks eller frimærker sendt med breve.

Force majeure

Stayhard er fritaget for påtale for at undlade at opfylde sin forpligtelse ifølge disse Generelle vilkår, hvis forsømmelsen skyldes udefra kommende omstændigheder, se nedenfor, og denne omstændighed forhindrer, vanskeliggør eller forsinker udførelsen. Fritagende omstændigheder kan være bl.a. myndigheders foranstaltninger eller forsømmelse, ny eller ændret lovgivning, konflikt på arbejdsmarkedet, blokade, brand, oversvømmelse, sabotage eller ulykker af større omfang. I force majeure indgår myndighedsbeslutninger som påvirker markedet eller produkter negativt, f.eks. restriktioner i indikation, advarselstekster, salgsforbud etc.

Disse vilkår blev opdateret: 2022-01-17