

Handelsbetingelser

Handelsbetingelser – sådan fungerer det

Dansk Center for Familier & Sorgs webshop familierogsorg.dk/webshop ejes og drives af Dansk Center for Familier & Sorg, CVR-nr. 16020645, Rymarksvej 1, 2900 Hellerup, e-mail: kontakt@familierogsorg.dk.

Disse salgs- og leveringsbetingelser finder anvendelse på køb af varer på webshoppen til levering i Danmark samt Grønland og Færøerne. Vi har desværre ikke mulighed for at sende til øvrige lande.

Bestilling og betaling

Dansk Center for Familier & Sorgs webshop er åben 24 timer i døgnet, og du kan derfor næsten altid handle hos os. Det kan dog ske, at vi lukker butikken grundet vedligeholdelse. Du kan kun foretage køb, når butikken er åben og tilgængelig.

For at handle i Dansk Center for Familier & Sorgs webshop, skal du være fyldt 18 år og være i besiddelse af gyldigt betalingskort, som vi accepterer. Du kan benytte Dankort, VISA, mastercard og MobilePay.

Hvis du endnu ikke er fyldt 18 år, kan du dog alligevel købe varer, hvis du har indhentet din værges accept eller i øvrigt har juridisk ret til at indgå købet.

Priser angives i danske kroner og er inklusive moms. Priserne inkluderer ikke betalings- og fragtgebyrer, som angives separat.

Bestillingen påbegyndes ved, at du vælger de varer, du vil købe, og lægger dem i "kurven". Du kan løbende tjekke indholdet samt prisen for varerne. Eventuel ekstra betaling for porto- og ekspeditionsgebyr vil først blive udregnet, når du står i indkøbskurven. Alle priser er angivet i danske kroner.

Når du er klar til at bestille, klikker du på "Fortsæt til betaling", hvor du indtaster dit navn, adresse, e-mail, tlf.nr., og dernæst evt. betalingsform. Du kan ændre indhold i indkøbskurven helt frem til, du bekræfter dit køb ved at trykke på knappen "Godkend ordre".

Når du har bestilt en vare hos os, modtager du på mail en kvittering for vores modtagelse af din ordre. Dette er en ordrebekræftelse, og der er indgået en bindende købsaftale, når du modtager denne.

Beløbet trækkes først på dit betalingskort, når varen afsendes fra lageret. Du modtager en mail vedrørende dette og i denne mail, vil der være vedhæftet en faktura, hvorpå der står, at den er betalt med betalingskort.

14 dages fortrydelsesret

Når du handler hos Dansk Center for Familier & Sorg på familierogsorg.dk/webshop, så har du 14 dages fortrydelsesret på produkter – dvs. fysiske produkter som eksempelvis plakater. Du har ikke fortrydelsesret på donationer eller gavebeviser.

Fortrydelsesretten løber fra den dag, du har modtaget dine bestilte varer. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag forlænges fristen til den følgende hverdag. I tilfælde af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, men leveres enkeltvis, eller en vare, der leveres i flere partier, løber perioden fra modtagelsen af den sidste vare eller parti. For at gøre fortrydelsesretten gældende, skal du give os en meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb senest 14 dage efter modtagelsen af dine varer.

Dette kan gøres enten via mail til kontakt@familierogsorg.dk, telefonisk på tlf.: 3961 2451 eller pr. brev til Dansk Center for Familier & Sorg, Rymarksvej 1, 2900 Hellerup. Att.: Webshop.

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

Returnering

Hvis du fortryder dit køb, skal varerne tilbageleveres til:

Dansk Center for Familier & Sorg
Att.: Webshop
Rymarksvej 1
2900 Hellerup

Ved tilbagelevering bør du sørge for, at varerne er forsvarligt indpakket. Du har selv ansvaret for pakken/varerne, indtil vi modtager den. Gem derfor postkvittering samt evt. track & trace-nummer. Vi forventer, at du afsender varerne hurtigst muligt efter, at du har givet besked om fortrydelse og du skal sende dem retur senest 30 dage efter, at du har fortrudt.

Du skal selv betale udgifterne ved tilbagelevering af varen, når du fortryder. Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller uden omdeling.

Du skal vedlægge en kopi af ordrebekræftelsen eller anden dokumentation for dit køb. Når vi modtager varen, tjekker vi den, og du får senest 14 dage efter returneringen tilbagebetalt det beløb, du har indbetalt til os ved købet. Beløbet bliver altid overført til samme betalingsmiddel, som du betalte købet med. Har du fx betalt med kort, tilbageføres købsbeløbet til det betalingskort, du brugte ved købet.

BEMÆRK: Du kan miste dit købsbeløb, helt eller delvist. Det sker, hvis varens værdi er forringet, fordi

- du reelt har taget varen i brug.
- den er blevet beskadiget, mens du havde ansvaret for den.

- du har håndteret varen på anden måde, end det var nødvendigt for, at du kunne fastslå varens art, egenskaber og den måde, som den fungerer på.
- du har ikke fulgt de begrænsninger i fortrydelsesretten, der følger af plombering, varetype m.m.

Reklamation – hvis der er noget galt med varen

Dit køb er omfattet af købeloven, herunder mangelreglerne, i 24 måneder efter købet. Det betyder, at du enten kan få en mangelfuld vare 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.

Du skal reklamere indenfor "rimelig tid" efter, at du har opdaget manglen ved varen. Vi anbefaler, at du reklamerer så hurtigt som mulig, senest inden for 1 måned efter fejlen blev opdaget.

Du kan reklamere ved at kontakte os via mail til kontakt@familierogsorg.dk. Afhængig af den konkrete situation vil du modtage de videre instrukser. Varen skal sendes til:

Dansk Center for Familier & Sorg
Att.: Webshop
Rymarksvej 1
2900 Hellerup

Når du returnerer varen, bedes du samtidig så detaljeret som muligt oplyse, hvad problemet er. Er reklamationen berettiget, refunderer vi naturligvis dine rimelige portoombkostninger ved at sende varen retur til os.

Husk, at varen altid skal sendes i forsvarlig emballage og få en kvittering for afsendelse. Du har selv ansvaret for pakken/varerne indtil vores modtagelse. Gem derfor postkvittering inkl. oplysning om portoombkostninger samt evt. track & trace-nummer. Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav, uden omdeling eller lignende.

Klagemuligheder

Vi anbefaler altid, at du retter henvendelse til os, så vi kan hjælpe, hvis du har en klage. Du kan kontakte os på kontakt@familierogsorg.dk eller telefonisk på tlf.: 3961 2451.

Derudover kan en klage over en vare eller tjenesteydelse købt hos os kan indgives til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg. Du kan klage til Center for Klageløsning via forbrug.dk.

Er du forbruger med bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal her ec.europa.eu/odr. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse: kontakt@familierogsorg.dk.

Persondata

For at kunne handle på familierogsorg.dk/webshop skal du som minimum oplyse:

- Navn
- Adresse
- E-mailadresse
- Telefonnummer

Ovenstående data bliver gemt med oplysninger om, hvilke varer du har købt. Oplysninger videregives eller sælges ikke til tredjepart, medmindre dette sker i forbindelse med en omstrukturering eller et helt eller delvist salg af virksomheden. Eventuel videregivelse i sådan situation vil ske i overensstemmelse med den til enhver tid gældende persondatalovgivning.

Når du gennemfører en ordre i Dansk Center for Familier & Sorgs webshop, giver du automatisk samtykke til at vi hos Dansk Center for Familier & Sorg kan kontakte dig, for at fortælle om vores aktiviteter og bede om støtte til vores arbejde med udsatte familier (jf. markedsføringsloven § 10, stk. 2). Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at skrive til kontakt@familierogsorg.dk.

Som kunde har du mulighed for indsigt i vores registrering af data om dig, og du kan gøre indsigelse mod en registrering i henhold til reglerne om dette i lov om behandling af personoplysninger.

Se mere om hvordan Dansk Center for Familier & Sorg behandler dine persondata i dokumentet "Privatlivspolitik" her: familierogsorg.dk/om-os/.

Lovvalg og værneting

Køb af varer på familierogsorg.dk/webshop er undergivet dansk ret. Enhver tvist afgøres af de ordinære danske domstole.