

Handelsbetingelser

Conrad Elektronik Norden AB - Handelsbetingelser per januar 2021

§ 1. Generelt

Conrads generelle købsvilkår gælder fra og med ovennævnte dato og erstatter alle tidligere købsbetingelser, der er blevet offentliggjort af Conrad Elektronik Norden AB (herefter benævnt Conrad). Disse generelle købsvilkår gælder for såvel forbrugeren som virksomheden/forhandleren, der vælger at handle hos Conrad, medmindre andet er aftalt skriftligt mellem kunden og Conrad.

Ved køb af produkter på Conrads hjemmeside er man som forbruger omfattet af fjernsalgsloven, og Conrad følger her den gældende lovgivning. Vil du læse nærmere om dine rettigheder som forbruger, kan du bl.a. søge rådgivning via Forbrugerrådet Tænk.

Ønsker du at klage over en vare, skal du først indsende din skriftlige klage til Conrad. Herefter kan du tage sagen videre til Center for Klagekløsnng og dernæst Forbrugerklagenævnet. Du kan ligeledes anvende EU-kommissionens onlineportal for klagesager, når du køber et produkt online i et andet EU-land. Du kan læse mere på adressen <https://www.forbrugereuropa.dk/klag/>.

Med undtagelse af hvad der er angivet i disse købsvilkår, gælder købeloven ved salg til virksomheder/forhandlere.

En eventuel tvist mellem parterne skal løses af enten Forbrugerklagenævnet (herunder Center for Klagekløsnng) eller European Commission Online Dispute Resolution (EU ODR).

Forbrugerklagenævnet
Nævnenes Hus
Toldboden 2, 8800 Viborg
Tlf.: 72 40 56 00
Telefontid 09.00-15.00
www.naevneneshus.dk

§ 2. Produktinformation og manualer

Produkterne på hjemmesiden udgør Conrads almindelige sortiment. Opdages der en forskel i vilkår, produktinformationer eller priser angivet på Conrads hjemmeside og i andre publikationer, vil informationen på hjemmesiden være den gældende.

Hvert produkt har en tilhørende produktside, hvor der indgår generelle oplysninger om produktet, såsom egenskaber og funktioner. Her finder du også de manualer og datablade, vi har til rådighed for hvert produkt. Bemærk, at vores produkter leveres med engelske manualer såfremt at andet ikke er oplyst på produktsiden. På produktsiden under "Dokumenter & Downloads" finder du information vedrørende sprog i brugervejledningen, datasheets og øvrig information.

Conrad henviser til den respektive producent for nærmere information om produkterne.

§ 3. Bestilling

Når du gennemfører et køb hos Conrad, accepterer du vores generelle købsvilkår. Når disse vilkår accepteres, indvilliger du i at overholde disse i deres helhed. Du accepterer også, at vi behandler dine persondata som angivet nedenfor.

Når du handler hos Conrad, skal du være myndig eller have indhentet en tilladelse fra en værge. Børn under 18 år kan som hovedregel ikke indgå en købsaftale, og dermed er aftaler med personer under 18 år ugyldige. Undtaget er dog de børn under 18 år, der bor i egen husstand og derfor selv står for den daglige husholdning.

Når bestillingen er placeret, vil du modtage en bestillingbekræftelse via e-mail med titlen "Tak for din bestilling" I denne e-mail vil der være et link til vores købsvilkår. Du finder også vores købsvilkår i fysisk form på bagsiden af fakturaen/følgesedlen, der følger med pakken. Når din bestilling er færdigbehandlet, og pakken er på vej, fremsendes der en e-mail med ordrebekræftelsen. Denne mail indeholder leveringsoplysninger og trackingnummer, så du kan spore forsendelsen.

Der indgås en købsaftale, når ordrebekræftelsen er sendt til dig.

De bestilte varer forbliver Conrads ejendom, indtil de er betalt ud. Indtil ejerskabet overgår til kunden, forpligter kunden sig til at passe på produkterne og ikke ændre dem uden Conrads skriftlige samtykke. Kunden ejer ikke retten til at overføre eller overdrage en brugsret til produkter, der er underlagt et ejerskab.

Geoblokering

I overensstemmelse med EU-forordning (EU 2018/302) om geoblokering, kan du nu handle på Conradelektronik.dk, uanset hvilket land i EU du bor i. Produktet kan dog kun leveres i Danmark. Du kan med andre ord bestille på Conradelektronik.dk selvom du ikke er bosat i Danmark, men varen kan kun leveres i Danmark.

§ 4. Priser og fragt

Priserne hos Conrad regnes i danske kroner og inkluderer moms (25%). Eventuelle forsendelsesomkostninger og administrationsgebyr vil blive tilføjet. De samlede omkostninger afhænger af den valgte fragt- og betalingsmetode. Conrad leverer i hele Danmark med undtagelse af Færøerne og Grønland. Leveringstiden bestemmes af den valgte fragtmulighed og afhænger af, hvor pakken rent geografisk sendes til i Danmark. Leveringstiden afhænger af om produktet findes på lager eller ej. På produktsiden finder du information om lagerstatus samt forventet leveringstid.

Conrad tilbyder følgende forsendelsesmuligheder og leveringstider:

Fragtalternativ

Leveringstid

Standardfragt med GLS

2-4 hverdage (til valgt adresse/valgfri pakkeshop)

UPS Saver Express

48 timer (til valgt adresse)

Information om GLS

GLS leverer pakker hurtigt og pålideligt med Flex Delivery Service på 2-4 hverdage fra afsendelse. Når du får dit sporingsnummer kan du vælge, ved at kontakte GLS, at få din pakke leveret til din hoveddør, en valgfri pakkeshop eller en alternativ leveringsadresse som eksempelvis din arbejdsplads.

Information om UPS Express Saver

Bestillinger foretaget på hverdage før klokken 10:00 leveres inden for 48 timer (hverdage) inden dagens udgang på næsten alle adresser i hele landet. Du kan læse mere om UPS Express Saver her.

UPS leverer pakken til den valgte adresse mellem klokken 08:00-17:00 på hverdage. Hvis ingen er hjemme ved første leveringsforsøg, efterlader UPS-chaufføren en såkaldt UPS InfoNotice.

På UPS InfoNotice-beskeden finder du et unikt sporingsnummer. Dette nummer kan du bruge til at booke en levering, hvor du kan tage imod din pakke. Det gør du på <https://www.ups.com/dk> ved at indtaste nummeret i venstrespaltens søgefelt. Du har følgende alternativer:

Levering til en anden adresse: Indtast en anden forsendelsesadresse for pakken.

Ændre leveringsdag: Indtast en ny dato, hvor du er hjemme og kan modtage pakken.

Returnér pakken til afsenderen: UPS returnerer din pakke til os.

I UPS-tjenesten indgår det, at chaufføren forsøger at levere din pakke tre gange. Hvis UPS mislykkes med alle tre leveringsforsøg, returneres pakken til det nærmeste UPS-kontor, hvor den vil være tilgængelig i fem arbejdsdage, før den returneres til Conrad.

Forsendelsesomkostninger:

Ordreværdi

Standardfragt med GLS

UPS Express Saver

0 - 599 DKK

59 DKK

199 DKK

Over 599 DKK

Fri fragt

199 DKK

Der tilkommer et ekstra gebyr på 199 DKK inkl. moms på produkter som overstiger standard dimensionerne. Hvis produktet ikke kan leveres inden for den aftalte tid, vil kunden blive underrettet om en ny leveringsdato via e-mail. Hvis leveringstiden er af afgørende betydning, har du som kunde ret til at annullere dit køb.

Udsolgte varer eller varer i restordre

Ved eventuelle varer i restordre eller forsinkelse af varen vil du blive informeret via email og har ret til at hæve købet uden omkostning. Såfremt ordren endnu ikke er færdigbehandlet, vil du også kunne ændre valg af leveringsmetoden (eventuelt mod ekstrabetaling). Vi tager forbehold for udsolgte varer, fejlagtig oplyst forventet leveringsdato samt prisfejl.

§ 5. Betalingsvilkår

Som kunde bør du være opmærksom på, at et køb hos Conrad indebærer et betalingsansvar.

Betalingsalternativer:

Kortbetaling

Du kan betale med VISA, MasterCard eller Diners Club. Hvis du vælger at betale med et debetkort/kreditkort, har vi brug for dine kortoplysninger. Beløbet reserveres ved selve købet og debiteres, når pakken afsendes fra vores lager. Bemærk venligst, at vi ikke gemmer kortoplysninger, og ved din næste bestilling skal du derfor indtaste dine kortoplysninger på ny. Navnet på betalingskortet og faktureringsadressen skal stemme overens.

For din egen sikkerheds skyld beder vi dig om ikke at sende dine kortoplysninger til os, hvis du bestiller via e-mail. Ønsker du at betale med kort, bedes du bestille online.

Faktura

Vi opkræver et administrationsgebyr på 25,- inkl. moms ved bestilling mod faktura. Betalingsfristen er 30 dage netto, hvis intet andet er aftalt. Conrad foretager her en kreditvurdering og der pålægges rykkergebyr ved forsinket betaling.

Forudbetaling

Forudbetaling kan ske til følgende konto i SEB Bank:

Registreringsnummer: 5295 Kontonummer: 0010032563

IBAN-nummer: DK65 5295 0010 0325 63

SWIFT/BIC: ESSEDKKK

Angiv dit ordrenummer i kommentarfeltet.

Ved bankoverførsel er du ikke beskyttet af indsigelsesordningen.

Betalingsomkostninger/-gebyrer:

Betalingsform

Gebyr

Kortbetaling

Intet gebyr

Faktura

25 DKK

§ 6. Returpolitik

Vi har i øjeblikket en udvidet returret for julegaver, der er bestilt i december. Alle produkter, der bestilles i december, har 60 dages returret.

Som forbruger og virksomhed har du altid 30 dages fortrydelsesret hos os. Dette er mere generøse forhold end dem, der er foreskrevet i forbrugeraftaleloven. Fristen gælder fra den dag, hvor du modtager varen. Har du bestilt flere forskellige produkter i samme ordre som leveres enkeltvis, løber fristen fra den dag, hvor du modtager det sidste produkt. Ved rammeaftaler med regelmæssig levering af produkter over en bestemt periode, udløber fortrydelsesretten 30 dage efter den dag, du har modtaget den første vare.

Du behøver ikke angive en specifik årsag til returneringen, men er produktet blevet brugt ud over, hvad der kan betragtes som værende rimeligt i henhold til at tjekke produktets funktionalitet, vil der være tale om en værdiforringelse. Denne værdiforringelse fratrækkes det beløb, der tilbagebetales til dig som kunde.

Fortrydelse af en del af købet

Har du købt flere produkter hos os, har du mulighed for at returnere et eller flere produkter, selvom de er købt i én ordre. Bemærk at du ikke får fragtomkostningerne retur, hvis du fortryder en del af dit køb. Vi anbefaler, at du følger nedenstående trin, så du forenkler returprocessen:

Returnere indenfor 30 dage.

Læg produktet tilbage i den originale emballage inkl. alt tilbehør - som f.eks. strømkabel, brugsanvisning, batterier og fjernbetjening.

Brug venligst vores returseddel, som kan downloades her »

Kryds i om du ønsker et nyt produkt eller pengene tilbage og husk at lægge den i pakken når den er udfyldt. En korrekt udfyldt returblanket forenkler håndteringen og gør returprocessen langt hurtigere. Alle returer i Danmark håndteres af GLS og returneres til vores lager i Tyskland. Ønsker du at returnere en vare bedes du udfylde retursedlen herunder med information om din retur inkl. "Shipment reference no." som er dit bestillingsnummer. Her finder du GLS Pakkelabel. Herefter modtager du en pakkelabel og en QR kode. Du har nu to valgmuligheder. Du kan vælge at udskrive din pakkelabel og påføre den på din returforsendelse. Herefter afleverer du din returforsendelse i din ønskede GLS PakkeShop. Du kan også vælge at fremvise din QR kode som du har modtaget på din mobil, når du afleverer din returforsendelse i din ønskede GLS PakkeShop. Du kan nu følge din returforsendelse hele vejen til vores lager i Tyskland. Når vi har modtaget din returvare, vil vi foretage en refundering af købssummen inden for 14 dage. Vi refunderer det beløb, som du som kunde har betalt for varen (dog fratrækkes der eventuelt et afdrag svarende til værdiforringelsen). Vi refunderer også fragtomkostningerne, hvis hele ordren sendes retur.

Refunderingen sker via samme betalingsmetode som ved købstilfældet. Hvis vi af en eller anden grund ikke kan tilbagebetale via den oprindelige betalingsmetode, bedes du kontakte os med dine kontoplysninger.

Vi kan tilbageholde betalingen indtil vi har modtaget produktet medmindre at du fremsender dokumentation for returen.

OBS! Vi accepterer ikke pakker, der sendes pr. efterkrav eller som anbefalet post.

Undtagelser i forbindelse med fortrydelsesretten:

Fortrydelsesretten gælder ikke for en tjeneste, der er påbegyndt med forbrugerens samtykke i returneringsperioden.

Fortrydelsesretten gælder ikke for forseglede lyd- eller videooptagelser samt den type software, hvor forseglingen er blevet brudt.

Fortrydelsesretten gælder ikke på specialbestillinger.

Ændring og afbestilling

Ændring

Du kan uden omkostninger ændre i din ordre, såfremt den ikke er ekspederet hos Conrad, det vil sige indtil du modtager en ordrebekræftelse via e-mail. Kontakt vores kundeservice hurtigst muligt på contact@conradelektronik.dk, da din ordre behandles, så snart du gennemfører din ordre. Når din ordre er blevet færdigbehandlet, er det ikke længere muligt at foretage ændringer.

Afbestilling

Hvis du vil annullere et køb, kan du gøre det uden beregning, indtil pakken har forladt vores lager, det vil sige indtil du modtager en ordrebekræftelse via e-mail. Kontakt vores kundeservice hurtigst muligt på contact@conradelektronik.dk, da din ordre behandles, så snart du gennemfører din ordre. Hvis din ordre allerede er blevet færdigbehandlet, henviser vi til fortrydelsesretten. Som forbruger og virksomhed har du altid mulighed for at fortryde dit køb inden for 30 dage.

§ 7. Transportskader

Vi opfordrer dig til at sikre, at din pakke er ubeskadiget, når du modtager den. Hvis pakken skulle være beskadiget, skal du enten bede fragtmanden om at notere skaden ved udleveringen eller nægte at modtage varen. Eventuelle transportskader skal straks indrapporteres til Conrad. Anmeld hændelsen til vores kundeservice på adressen contact@conradelektronik.dk.

Opdager du først skaden, efter du har åbnet pakken, skal du hurtigst muligt reklamere varen til Conrad. Skaden skal indberettes inden for en rimelig frist, som er senest 2 måneder efter manglen er opdaget. Ved særlige omstændigheder kan transportskaden anmeldes senere. Følger du ikke disse retningslinjer, kan det medføre, at købssummen ikke refunderes af Conrad.

Vil du forenkle håndteringen, anbefaler vi, at du følger nedenstående punkter, når du returnerer en transportskade:

Anmeld hændelsen til vores kundeservice, skriv en e-mail til adressen contact@conradelektronik.dk. Udfyld returblanketten med forklaring på tysk eller engelsk, der kan hentes her. Husk at vedlægge den i selve pakken. En korrekt udfyldt returblanket forenkler håndteringen og gør processen langt hurtigere. Udfyld den forudbetalte GLS-returlabel her. Shipment reference er dit fakturanummer. Returen er fragtfri med den forudbetalte returlabel.

Husk at gemme tracking-ID så du ved hvor langt din pakke er kommet.

OBS! Vi accepterer ikke pakker, der sendes pr. efterkrav eller som anbefalet post.

§ 8. Reklamation og garanti

Når du handler hos os som forbruger, gælder købelovens regler for varekøb.

Det betyder, at du har reklameringsret i 24 måneder. Kontakt os inden du sender varen – så sender vi dig et link til en forudbetalt GLS-returlabel. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage.

Hvis din reklamation er berettiget, betyder det, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation

Du skal reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget fejlen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Det forudsættes, at disse mangler ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd, der har medført manglen.

Conrad erstatter ikke rejseomkostninger eller omkostninger for reparationer, der er udført af et andet værksted eller servicefirma, medmindre det er godkendt af vores kundeservice.

Hvis producenten tilbyder en længere garanti på det enkelte produkt, vil du selvfølgelig blive tilbudt den samme garantiperiode. Garantien dækker funktionsfejl, der opstår i garantiperioden. Garantien dækker imidlertid ikke fejl, der opstår ved egne modificeringer af produktets funktion og udseende, herunder ombygning, opgradering eller anden konfiguration af produktet. For yderligere information se garantibeviset vedlagt det enkelte produkt.

I tilfælde af en reklamation anbefaler vi, at du følger nedenstående punkter, når du reklamerer et produkt:

Anmeld hændelsen til vores kundeservice, skriv en e-mail til adressen contact@conradelektronik.dk. Udfyld returblanketten der kan hentes her. Husk at vedlægge den i selve pakken. En korrekt udfyldt returblanket forenkler håndteringen og gør processen langt hurtigere.

Udfyld den forudbetalte GLS-returlabel her. Shipment reference er dit fakturanummer. Returen er fragtfri med den forudbetalte returlabel.

Husk at gemme tracking-ID så du ved hvor langt din pakke er kommet.

OBS! Vi accepterer ikke pakker, der sendes pr. efterkrav eller som anbefalet post.

§ 9. Returfragt

Ved reklamationssager, almindelig returning, transportskader eller fejllieferinger betaler vi for omkostningerne ved returfragten.

Kontakt vores kundeservice, skriv en e-mail til adressen contact@conradelektronik.dk.

Udfyld returblanketten der kan hentes her. Husk at vedlægge den i selve pakken. En korrekt udfyldt returblanket forenkler håndteringen og gør processen langt hurtigere.

Udfyld den forudbetalte GLS-returlabel her. Shipment reference er dit fakturanummer. Returen er fragtfri med den forudbetalte returlabel.

Husk at gemme tracking-ID så du ved hvor langt din pakke er kommet.

§ 10. Ansvar for fejl og ansvarsbegrænsning

Hvis der forekommer en fejl på produktet, som Conrad er ansvarlig for, forpligter Conrad sig til at udbedre fejlen, enten ved at afhjælpe fejlen ved reparation, fremsende en ny vare eller tilbagebetale varens købssum.

Conrads ansvar omfatter ikke:

Fejl, der er forårsaget af kunden ved brug af produktet med andet udstyr eller med andet tilbehør, der påvirker dets funktion.

Fejl, der er forårsaget af kunden som følge af modificeringer på produktet, og som ikke er sket i overensstemmelse med Conrads anvisninger.

Fejl, der er forårsaget af kunden, hvis denne har anvendt produktet på en anden måde end foreskrevet i brugsanvisningen, eller ved forsømmelser foretaget af kunden, dennes personale, en tredjearts uagtsomhed eller andre omstændigheder, der ligger uden for Conrads kontrol.

Normal vedligeholdelse såsom justeringer, normalt slid eller brug af forbrugsstoffer.

Conrad kan ikke holdes ansvarlig for tab af lagrede informationer eller software. Det er kundens forpligtelse at foretage den nødvendige sikkerhedsbackup af alle data inden installation af ny hardware, software eller andet udstyr.

§ 11. Installation af el-materiale

Installation af følgende materialer skal udføres af en autoriseret el-installatør: El-ledning, montering til gruppecentral, enheder som strømaf Bryder og nye stikkontakter, lysarmatur samt elektriske ledninger til en fast forbindelse. Eksisterende stikkontakter, lampeholdere, lampestik til ledningsføring, lysregulator (dimmer) til ledning og stikdåser må kun udskiftes eller monteres af en person, der har en tilstrækkelig viden om denne type arbejde. Se mere på Sikkerhedsstyrelsen.

OBS! En forkert montering kan forårsage brand- og livsfarlige situationer.

§ 12. Kundekonto

Du skal håndtere dine loginoplysninger (brugernavn og adgangskode) til din kundekonto på Conrads hjemmeside på en sådan måde, at de ikke kommer i andres besiddelse. Hvis du giver dine loginoplysninger videre til en anden person, giver du personen tilladelse til at bestille i dit navn. Du vil

derfor være ansvarlig for dennes ordrer. Hvis du har mistanke om, at en uautoriseret person har adgang til dine loginoplysninger, er det dit ansvar straks at underrette Conrad om dette og ændre din adgangskode.

§ 13. Persondatapolitik

Når du godkender disse generelle købsvilkår, accepterer du behandlingen af de persondata, som du giver til Conrad som angivet nedenfor.

Vi har brug for følgende oplysninger, når du handler hos os:

Navn, adresse, tlf.nr. og mailadresse.

Vi registrerer og videregiver de personoplysninger, som er nødvendige for at kunne levere varen til dig.

Personoplysningerne registreres hos Conrad Elektronik Norden AB og opbevares i fem år, hvorefter oplysningerne slettes.

Vi samarbejder herudover med en række andre virksomheder, som opbevarer og behandler data. Virksomhederne behandler udelukkende oplysninger på vores vegne og må ikke bruge dem til egne formål.

Vi samarbejder kun med databehandlere i EU eller i lande, der kan give dine oplysninger en tilstrækkelig beskyttelse.

Den dataansvarlige på www.conradelektronik.dk er Conrad Elektronik Norden AB.

Du har ret til at få oplyst, hvilke oplysninger vi behandler om dig.

Hvis du mener, at oplysningerne er unøjagtige, har du ret til at få dem rettet. I nogle tilfælde har vi pligt til at slette dine persondata, hvis du beder om det. Det kan f.eks. være hvis dine data ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, som vi skulle bruge dem til. Du kan også kontakte os, hvis du mener, at dine persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen. Du kan skrive til os på: contact@conradelektronik.dk.

§ 14. Cookies

Denne hjemmeside indeholder cookies for at muliggøre handel og forbedre din købsoplevelse. En cookie er en lille tekstfil, der gemmes på din computer og indeholder oplysninger, der gør det muligt at følge din browseradfærd på siden.

§ 15. Immaterielle rettigheder

Hjemmesiden og dens indhold er beskyttet af love om de immaterielle rettigheder. Visse navne, betegnelser og logoer er varemærker, der tilhører sælger eller en anden part. Dette indebærer, at disse ikke må ændres, kopieres, gengives, uploades, overføres, licenseres eller suppleres. Det er heller ikke tilladt at anvende information, software eller dokumentation fra hjemmesiden uden Conrads (eller indehaveren af de immaterielle rettigheder) skriftlige samtykke. Udskrivning eller anden kopiering af materialer er tilladt til privat og ikke-kommercielt brug.

§ 16. Miljøansvar

Indsamling af elektronik sikrer, at materialet genanvendes, hvilket er en forudsætning for et bedre miljø. Du kan nemt indlevere alle de elektroniske enheder, du har købt gennem Conrad, hos de kommunale genbrugsstationer.

§ 17. Ændring af købsvilkår

Conrad forbeholder sig retten til at ændre i de nuværende vilkår.

§ 18. Øvrigt

Vi har opnået certificeringen "E-mærket", som indeholder en række bestemmelser, hvorfor du som kunde kan føle dig ganske tryk.

§ 19. Tvister

En eventuel tvist mellem parterne skal løses af enten Forbrugerklagenævnet (herunder Center for Klageløsning) eller European Commission Online Dispute Resolution (EU ODR).

Virksomhed/forhandler: Tvister vedrørende fortolkningen eller anvendelsen af disse generelle vilkår og relaterede juridiske forhold afgøres af retten.

§ 20. Partneraftale

Du indgår en købsaftale med:

Conrad Elektronik Norden AB
CVR: 34 41 93 02
Kongens Nytorv 26, 3.
1050 København K

Bemærk venligst at dette ikke er en besøgs- eller returadresse.

§ 21. Kontakt os

Som virksomhed/forhandler kan du kontakte vores salgsafdeling: salg@conradelektronik.dk

Som forbruger kan du kontakte vores kundeservice: contact@conradelektronik.dk