

VEJLEDNING OM FORTRYDELSESRET RETURSEDDEL KØBS- OG LEVERINGSVILKÅR VED ONLINE KØB

FORTRYDELSESRET

Fortrydelsesfristen ved online køb er 14 dage fra varens modtagelse.

Du har efter forbrugeraftaleloven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om købs- og leveringsvilkår, fortrydelsesret og om den bestilte vare. Disse oplysninger afsendes som e-mail til den e-mailadresse, der oplyses ved bestillingen.

HVORDAN FORTRYDER DU?

Fortryder du et køb, skal varen som udgangspunkt fremstå som ny ved tilbageleveringen, så varen kan sælges videre til en anden kunde. Du må dog gerne pakke varen ud og undersøge den og vurdere dens egenskaber, svarende til den mulighed du har for at forholde dig til eksemplær af varen i en fysisk forretning.

Du må pakke varen ud og undersøge den, men du må ikke benytte den.

Tøj må du for eksempel gerne prøve, men du må ikke tage det på og benytte det.

Er varen blevet skadet eller bærer den præg af at have været brugt, mister du ikke din fortrydelsesret af den grund, men du må forvente at skulle betale for den værdiforringelse af varen, som skyldes brug udover at have undersøgt og prøvet varen.

Er varen værdiløs, er du ikke berettiget til at få dine penge tilbage. Du må derfor overveje, om du vil benytte din fortrydelsesret i den situation. Det er i første omgang sælgeren, der vurderer varens eventuelle værdiforringelse.

Du kan klage til Forbrugerklagenævnet, hvis du er uenig i vurderingen.

Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal du underrette Johannes Fog A/S om, at du har fortrudt aftalen. Denne underretning skal gives skriftligt – f.eks. pr. brev eller e-mail – du skal blot sende underretningen inden fristens udløb. Hvis du vil sikre dig bevis for, at du har fortrudt rettidigt, kan du f.eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

Underretning om, at du har fortrudt aftalen, skal gives til:

Johannes Fog A/S, Firskovvej 20, 2800 Kongens Lyngby, Att: Webshop

Email: info@johannesfog.dk

RETURNERING AF PALLER OG STRØER

Fakturerede paller og strøer krediteres til den returværdi, der er anført som varetekst "Returværdi" for varenummeret på ordren.

Paller og strøer, der ikke er faktureret et beløb for, krediteres ikke – uanset varetekst "Returværdi" for varenummeret på ordren.

Paller og strøer skal indleveres eller der kan evt. aftales afhentning af Fog for kundens regning.

Benyt venligst fortrydelsesformularen på side 2.

Ved returnering tilbageføres købsbeløbet til det kort hvormed den oprindelige betaling er foretaget.

Jf. gældende lovgivning skal du selv sørge for og selv afholde omkostningen til returfragt.

Johannes Fog A/S
Firskovvej 20
2800 Kongens Lyngby
Att.: Webshop

RETURSEDDEL

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer:

Ordrenummer:	
Bestilt dato:	
Modtaget dato:	
Navn:	
Adresse:	
Postnr/By:	

Varer der returneres

Dato og underskrift

KØBS- OG LEVERINGSVILKÅR ONLINE

KØBSVILKÅR

Ved ordreafgivelsen reserveres beløbet på betalingskortet. Beløbet indløses først på dit kort, når varerne er sendt fra vores varelager. Der kan aldrig trækkes et større beløb end det, du har godkendt ved købet.

Overførslen af dine kortinformationer og det aftalte købsbeløb sker i krypteret form via Epay. Vi gemmer ikke dine oplysninger, og der tages ikke gebyr ved betaling på webshoppen.

Du kan betale med følgende betalingskort:

- Dankort
- VISA Dankort
- VISA Electron
- Mastercard Debit
- Maestro
- JBC Card

LEVERINGSVILKÅR

Bestillinger leveres, afhængigt af ordrens sammensætning og leveringssted, med følgende leverandører:

- GLS (Pakkeshop og Erhverv) - priser fra kr. 44,00
- PostNord (Pakkeshop og Omdeling) - priser fra kr. 60,00
- Danske Fragtmænd - priser fra kr. 250,00
- Fog Logistik - priser fra kr. 250,00

Udvalgte varer leveres - ved bestilling online* - fragtfrit i hele Danmark eller på Sjælland.

Vilkår for fragtfrihed for disse varer er anført på de enkelte varers produktsider, hvor specifik fragt til et givet postnummer kan beregnes. Bestilles fragtfri varer sammen med ikke-fragtfri varer, vil fragt blive tillagt for de ikke-fragtfri varer. Samlet fragt for en forsendelse kan altid beregnes i indkøbskurven.

* Gælder alene ved online bestilling med kortbetaling - ved andre bestillingsformer og køb på Fog konto gælder almindelige leveringsvilkår og priser.

Varer afsendes så vidt muligt til den ønskede afsendelses-/leveringsdato.

Der skal dog regnes med en ekspeditionstid på 2-3 hverdage, fra bestillingen er afgivet. For bestillinger på carporte, Quick-carporte og udestuer må der dog påregnes en ekspeditionstid på ca. 14 arbejdsdage fra bestillingstidspunktet.

Bemærk at trælastvarer bestilt i faste længder, kan blive leveret i længder, der kræver tilskæring.

Stykgods leveres med lastbil til brofaste øer i Danmark. Varer, der leveres med lastbil, leveres så nær brugsstedet, som lastbilen efter chaufførens skøn kan køre uden fare for at køre fast eller beskadige køretøjet eller omgivelserne.

Bemærk at leveringen ikke omfatter indbæring på adressen. Egne vogne medbringer ikke pallevojn.

Ved levering til ikke-brofaste øer betragtes fragten som dækkende for levering til nærmeste brofaste leveringssted (f.eks. havn).

Levering her ud over skal aftales direkte med Fog Logistik.

FLEXLEVERING

Ved afkrydsning af Flexlevering for forsendelser med Postdanmark, godkender bestiller, at forsendelsen kan afleveres uden kvittering for modtagelse og at det sker for modtagers risiko.

ERHVERVSPAKKER MED OMDELING

GLS erhvervspakke med levering tilbydes udelukkende for levering til momsregistrerede virksomheder.

Det forudsættes at forsendelsen kan modtages inden for normal kontortid og at der kvitteres for modtagelsen.

NB! Findes der ikke en momsregistreret virksomhed på adressen, kan levering ikke garanteres.

TILLÆG AF PALLER OG EMBALLAGE

Visse varer tillægges pantbelagt emballage, f.eks. paller. Pris og returværdi for pantbelagt emballage er oplyst på produktsiden for de pågældende varer.

Når du bestiller varer, der leveres på paller, kan du opleve, at der beregnes et større antal af paller, end leveringen i sidste ende leveres på. Vi samler leverancen på færrest mulige paller og fakturerer dig kun for det endelige antal af paller.

Der kan i forbindelse med levering af ordren blive tillagt emballage ud over det der beregnes i indkøbskurven. Denne faktureres til kr. 0,00 og krediteres ikke ved returnering til Fog, uanset om returværdi fremgår af vareteksten fra ordresystemet.

FORTRYDELSERET

Fortrydelsesretten er en af dine centrale rettigheder som forbruger, når du handler på nettet. At du har fortrydelsesret vil kort fortalt sige, at du har mulighed for at fortryde dit køb i 14 dage fra den dag, du modtager varen.

Hvis du har bestilt flere forskellige varer i én ordre, men de leveres enkeltvist, løber fristen fra den dag, hvordu modtager den sidste vare.

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen, til at give os besked om, at du vil fortryde dit køb. Du kan sende en mail til info@johannesfog.dk eller benytte standardfortrydelsesformularen, som er medsendt din ordrekvittering eller kan hentes her.

NB! Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give Johannes Fog besked.

FORTRYDELSE AF EN DEL AF KØBET

Hvis du har købt flere varer hos os, har du mulighed for at sende én eller flere varer retur, selvom de er købt i én ordre.

Bemærk, at du ikke får fragtomkostningerne retur, hvis du fortryder en del af dit køb.

VIGTIGT OM VARENS STAND VED FORTRYDELSE

Fortryder du et køb, skal varen som udgangspunkt fremstå som ny ved tilbageleveringen, så varen kan sælges videre til en anden kunde. Du må dog gerne pakke varen ud og undersøge den og vurdere dens egenskaber, svarende til den mulighed du har for at forholde dig til eksemplar af varen i en fysisk forretning.

Du kan med andre ord prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik, men du må ikke tage den i egentlig brug.

Tøj må du for eksempel gerne prøve, men du må ikke tage det på og benytte det. Hvis varen er prøvet udover hvad der er beskrevet ovenfor, betragter vi den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Er varen blevet skadet eller bærer den præg af at have været brugt, mister du ikke din fortrydelsesret af den grund, men du må forvente at skulle betale for den værdiforringelse af varen, som skyldes brug udover at have undersøgt og prøvet varen. Er varen værdiløs, er du ikke berettiget til at få dine penge tilbage. Du må derfor overveje, om du vil benytte din fortrydelsesret i den situation. Det er i første omgang sælgeren, der vurderer varens eventuelle værdiforringelse.

Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage. Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen.

Du kan klage til Forbrugerklagenævnet, hvis du er uenig i vurderingen.

SÅDAN RETURNERER DU

Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os.

Visse varer kan ikke returneres med normal post.

Dette gælder for: byggematerialer, byg-selv produkter og andre tunge og/eller voluminøse varer.

Udgifterne til returnering af disse varer er afhængig af varens beskaffenhed og valg af transportør, men forventes højst at koste 5.000,-

Du kan returnere dit køb i alle vores butikker eller sende det retur til vores varelager.

Print og udfyld vores returseddel (side 2 i dette dokument).

Send retursedlen med varen til:

Johannes Fog Webshop
Lyshøjvej 14
3650 Ølstykke

eller

Fog Bolig & Designhus
Nørgaardsvej 3
2800 Lyngby

Se evt. på fakturaen eller kontakt Fog, hvis du er tvivl om hvilken adresse du skal returnere til.

Vi modtager ikke returforsendelser pr. efterkrav.

Varens pris og forsendelsesomkostninger refunderes til det kort, som du har betalt med, når returvareren er modtaget.

RETURNERING AF PALLER OG STRØER

Fakturerede paller og strøer krediteres til den returværdi, der er anført som varettekst "Returværdi" for varenummeret på ordren.

Paller og strøer, der ikke er faktureret et beløb for, krediteres ikke – uanset varettekst "Returværdi" for varenummeret på ordren.

Paller og strøer skal indleveres eller der kan evt. aftales afhentning af Fog for kundens regning.

TILBAGEBETALING AF KØBSBELØBET

Hvis du fortryder dit køb, får du dine penge tilbage. Hvis varen er værdiforringet, fratrækker vi det beløb, du hæfter for.

Vi kan tilbageholde betalingen indtil vi har modtaget varen, med mindre du sender os dokumentation for at have returneret den.

Varens pris og forsendelsesomkostninger refunderes til det kort, som du har betalt med, (dog ikke ekstra leveringsomkostninger i de tilfælde, hvor du har valgt en anden leveringsform, end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde aftalen.

Ved returnering bærer du ansvaret for forsendelsen og udgiften hertil, indtil dit køb er modtaget på vores lager.

INGEN FORTRYDELSERET

Følgende aftaler kan ikke fortrydes:

Levering af varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg.

FORTRYDELSERET - VIRKSOMHEDER

Ved salg til erhvervsdrivende (B2B), er Johannes Fog A/S ikke forpligtet til at yde fortrydelsesret. Vi henviser til vores Alm. salgs- og leveringsbetingelser, der kan ses på johannesfog.dk.

På www.net-tjek.dk kan du finde flere oplysninger om de væsentligste spørgsmål i relation til fortrydelsesret m.m.

REKLAMATIONSRET

Købelovens mangelsregler gælder for varekøb.

Når du handler hos os som forbruger, har du reklamationsret i 24 måneder.

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.

Er reklamationen berettiget, refunderer vi dine (rimelige) fragtomkostninger.

Når du ønsker at reklamere over en vare, bedes du følge nedenstående procedure.

- Kontakt Fog og giv en præcis beskrivelse af fejl eller mangler ved varen.
- Vis det meget gerne med billeder.
- Herefter tages der konkret stilling til, om varen skal sendes retur.
- Hvis varen skal sendes retur, bedes du vedlægge en detaljeret beskrivelse af problemet samt kopi af din bon/faktura.

Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage, og husk at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Varen sendes til:

Johannes Fog Webshop
Lyshøjvej 14
3650 Ølstykke

eller

Fog Bolig & Designhus
Nørgaardsvej 3
2800 Lyngby

Se evt. på fakturaen hvilken adresse du skal returnere til.

NB! Vi modtager hverken pakker uden omdeling eller pakker sendt pr. efterkrav.

KLAGEADGANG

Hvis du vil klage over dit køb, skal du kontakte info@johannesfog.dk.

Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til:

Center for Klageløsning
Nævnenes Hus Toldboden 2
8800 Viborg
www.forbrug.dk

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal her - <http://ec.europa.eu/odr>

PERSONDATAPOLITIK

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

- Navn
- Adresse og leveringsadresse
- Telefonnummer
- E-mailadresse

Vi registrerer og videregiver dine personoplysninger for at kunne levere varen til dig.

Ovenstående oplysningerne videregives til transportøren, der slutleverer ordren (GLS, PostNord, Danske Fragtmænd eller eventuel anden ekstern vognmand).

Personoplysningerne registreres hos Johannes Fog A/S og opbevares i overensstemmelse med Lov om behandling af personoplysninger.

Johannes Fog A/S udleverer ikke dine personlige oplysninger til tredje part uden at der er givet aktivt samtykke hertil.

Dataansvarlig på johannesfog.dk er Johannes Fog A/S.

KONTAKT OG KLAGEMULIGHED VEDR. PERSONOPLYSNINGER

Du har ret til at kontakte os og få oplyst, hvilke personlige oplysninger, vi har registreret. Såfremt de er forkerte, ufuldstændige eller irrelevante kan du i henhold til reglerne i Persondataloven få oplysningerne ændret eller slettet ved at kontakte os på info@johannesfog.dk

Du har mulighed for at klage over behandlingen af oplysninger og data, der vedrører dig. Klage skal indgives til Datatilsynet, jf. persondatalovens § 58, stk. 1.

Som registreret hos Johannes Fog A/S, har du altid ret til at sende os dine indvendinger mod registreringen. Du har også ret til indsigt i hvilke oplysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter persondataloven.

Henvendelse i den forbindelse sendes til: info@johannesfog.dk

Købs- og leveringsvilkår er senest opdateret 03.07.2017.