

Generelle handelsbetingelser Veneta.com/dk

Indholdsfortegnelse:

Artikel 1 - Virksomhedens identitet

Artikel 2 - Fortrydelsesret

Artikel 3 - Varens stand når du sender den retur

Artikel 4 - Forbrugers gennemførelse af fortrydelsesretten og omkostningerne derved

Artikel 5 - Virksomhedens forpligtelser ved fortrydelse, tilbagebetaling af købsbeløbet

Artikel 6 - Begrænsning af fortrydelsesret

Artikel 7 - Prisen

Artikel 8 - Reklamationsret

Artikel 9 - Overholdelse og ekstra garanti

Artikel 10 - Levering og udførelse

Artikel 11 - Persondata

Artikel 12 - Betaling

Artikel 13 - Klageprocedure

Artikel 1 - Virksomhedens identitet

Virksomhedens navn: Veneta ApS

Handler under navn/navne: www.veneta.com, og Veneta ApS

Forretningsadresse:

Veneta ApS
Blegdamsvej 6
DK-2200 København N

Telefonnummer: +45 89 88 1000

Åbningstider: Mandag til torsdag kl. 08.00 - 16.00 og fredag kl. 08.00 - 15.30

E-mail adresse: service.dk@veneta.com – svartid max 2 arbejdsdage

CVR-nummer: 43197908

Bankkonto: 8075 1695752 i navnet Veneta ApS

Artikel 2 - Fortrydelsesret

Ved produkter:

1. Forbrugeren kan opsige en aftale vedrørende køb af et produkt i løbet af en betænkningstid på mindst 14 dage uden at give en begrundelse. Virksomheden kan spørge forbrugeren om årsagen til fortrydelsen, men kan ikke forlange at denne giver en begrundelse.
2. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag hvor forbrugeren, eller en af forbrugeren udnævnt tredjeperson, der ikke er transportøren, har modtaget produktet, eller:
 - a. hvis forbrugeren har bestilt flere produkter i den samme ordre: den dag, hvor forbrugeren, eller en af

ham udnævnt tredjeperson, har modtaget det sidste produkt.

- b. hvis en levering af et produkt består af forskellige sendinger af enkeltdele: dagen, hvor forbrugeren eller en af ham udnævnt tredjeperson, har modtaget den sidste enkeltdel;
- c. ved aftaler om regelmæssig levering af produkter i løbet af en bestemt periode: den dag, hvor forbrugeren eller en af ham udnævnt tredjeperson har modtaget det første produkt.

Ved Ydelser:

3. Hvis du ønsker at få ydelsen leveret før fristen udløber, kan du give dit udtrykkelige forudgående samtykke til, at leveringen begyndes, og at fristen stopper, når ydelsen er fuldt leveret. I praksis betyder det, at din fortrydelsesfrist udløber, når ydelsen er fuldt leveret.
Du bevarer altså din fortrydelsesret, mens arbejdet eller leveringen står på.

4. Hvis du har givet dit samtykke til, at arbejdet eller leveringen kan gå i gang, men du alligevel ønsker at benytte din fortrydelsesret, skal du dog være opmærksom på, at vi vil opkræve en rimelig betaling for det arbejde, der allerede er leveret.

Artikel 3 - Varens stand, når du sender den retur

- 1. Hvis varen har mistet værdi, og det skyldes at du har brugt den på en anden måde, end det er nødvendigt for at fastslå produktets type, egenskaber og funktion, kan du kun få en del af købsbeløbet tilbage. Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi, og i visse tilfælde kan det betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage.
- 2. Udgangspunktet her er, at forbrugeren kun må håndtere og inspicere produktet, som han ville gøre det i en butik.

Artikel 4 - Forbrugerens gennemførelse af fortrydelsesretten og omkostningerne derved

- 1. Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen eller den dag, vi har lavet aftalen, til at give os besked om, at du vil fortryde aftalen. Du kan sende en mail til service.dk@veneta.com eller benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder nederst i handelsbetingelserne. Du kan ikke fortryde varekøbet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.
- 2. Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os. Du skal selv betale for at pakken returneres, og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten.
- 3. Forbrugeren sender produktet tilbage med alt leveret tilbehør. Vi anbefaler, at du sender varen tilbage i original emballage. Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen.
- 4. Forbrugeren bærer de direkte omkostninger ved returneringen af produktet, og hæfter hvis der opstår en skade under transporten.

Artikel 5 - Virksomhedens forpligtelser ved fortrydelse, tilbagebetaling af købsbeløbet

- 1. Hvis virksomheden modtager meddelelse om fortrydelse fra forbrugeren på elektronisk vis, sender den straks efter modtagelsen af denne melding en bekræftelse på modtagelsen.
- 2. Hvis du fortryder aftalen, får du dine penge tilbage. Hvis varen er værdiforringet, fratrækker vi det beløb, du hæfter for.
- 3. Virksomheden refunderer straks alle betalinger fra forbrugeren, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, der er opkrævet af virksomheden for det returnerede produkt, (det gælder 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. Vi kan vente med at tilbagebetale, indtil vi har modtaget produktet,

med mindre forbrugeren sender dokumentation for, at han har returneret produktet, afhængigt af hvilket tidspunkt falder først.

4. Virksomheden benytter samme betalingsmiddel til refundering, som forbrugeren har brugt, med mindre forbrugeren samtykker i en anden metode.

5. Særligt for ydelser

Har du givet dit samtykke til, at arbejdet eller leveringen kan gå i gang, men du alligevel ønsker at benytte din fortrydelsesret, skal du dog være opmærksom på, at vi vil opkræve rimelige omkostninger for det arbejde, der allerede er leveret.

6. Varen sendes til:

Veneta ApS

Blegdamsvej 6

DK-2200 København N

Artikel 6 - Begrænsning af fortrydelsesret

Virksomheden kan undtage de efterfølgende produkter og tjenester fra fortrydelsesretten:

1. Levering af ikke-finansielle ydelser, der er færdigleveret, hvis du forinden har accepteret at ydelsen sættes i gang, og at din fortrydelsesret dermed mistes.
2. Levering af varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg.

Artikel 7 - Prisen

1. De priser, der er angivet på siden, er inklusive moms.

Artikel 8 - Reklamationsret

Når du handler hos os som forbruger, gælder købelovens regler for varekøb, men ikke ydelser. Det betyder, at du som udgangspunkt ikke har 2 års reklamationsret på ydelser. Er du ikke tilfreds med ydelsen kan du naturligvis kontakte os på service.dk@veneta.com eller på +45 89 88 1000. Reklamation på ydelsen skal komme straks.

Reklamationsret

Købelovens regler gælder for varekøb. Det betyder, at du som udgangspunkt har 2 års reklamationsret. Kontakt os inden du sender varen. 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. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Varen sendes til:

Veneta ApS

Blegdamsvej 6

DK-2200 København N

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

Når du returnerer varen, bedes du vedlægge en detaljeret beskrivelse af problemet.

Artikel 9 - Overholdelse og ekstra garanti

1. Virksomheden sørger for at produkterne og/eller tjenesterne opfylder aftalen, de i tilbuddet anførte specifikationer, de rimelige krav om driftssikkerhed og/eller brugbarhed, og at de på datoen for indgåelse af aftalen opfylder de eksisterende lovkrav og/eller -forpligtelser. Såfremt det er aftalt, garanterer virksomheden også, at produktet passer til andet end normal brug.
2. En ekstra garanti, der er stillet af virksomheden, dennes underleverandører, fabrikant eller importør, begrænser aldrig de lovmæssige rettigheder og krav, som forbrugeren kan gøre gældende over for virksomheden på basis af aftalen, hvis det ikke er lykkedes virksomheden at opfylde sin del af aftalen.
3. Ved ekstra garanti forstås enhver forpligtelse fra virksomheden, dennes underleverandører, importør eller producent, hvor disse tilkender forbrugeren visse rettigheder eller fordringer, der går længere end disse er forpligtede til i henhold til loven, i tilfælde af, at det ikke er lykkedes at overholde deres del af aftalen.
4. Med hensyn til produkter, tilbyder vi 8 års produktgaranti, såfremt varen ikke er konform med den afgivne ordre. Det betyder, at der ved mangler eller defekter på varen er mulighed for gratis reparation eller udskiftning op til 8 år efter levering.

Såfremt det er muligt og rimeligt, har du valget mellem reparation eller udskiftning. Dog i tilfælde af, at udskiftning er uforholdsmæssigt dyr eller umulig at gennemføre inden for en rimelighed termin, har du ret til at kræve et prisnedslag eller ophævelse af salgsaftalen.

Såfremt defekten eller manglen viser sig inden for seks måneder efter levering, så anses det for allerede at have været der inden levering, med mindre vi kan bevise det modsatte. Efter seks måneder skal du selv kunne bevise, at manglen allerede var der ved leveringen.

Artikel 10 - Levering og udførelse

1. Hjemmelevering udført af DSV eller GLS: 69,- til 169,- kr.
2. Pakkeshop levering udført af GLS: 39,- til 99,- kr.
3. Efter opsigelse i henhold til forrige afsnit skal virksomheden refundere forbrugers betaling uden forsinkelse.
4. Risikoen for beskadigelse og/eller tab af produkter ligger hos virksomheden indtil tidspunktet for levering til forbrugeren eller repræsentant, der på forhånd er oplyst til virksomheden, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt.

Artikel 11 – Persondata

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 Veneta ApS 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 veneta.com/dk er Customer Success Manager, Frederik Jensen.

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: service.dk@venta.com.

Artikel 12 - Betaling

1. Forbrugerne kan gøre brug af forskellige betalingsmåder, herunder: MasterCard, Visa/Dankort, og bankoverførsel. Vi tager ikke kortgebyrer. Beløbet hæves først på dit kort, når varen afsendes. På specialfremstillede produkter giver du dit samtykke til, vi hæver beløbet når din ordre igangsættes. Betaler du med et internationalt betalingskort, reserveres beløbet med det samme. Pengene reserveres på dit kort eller konto indtil:

1. Vi trækker beløbet, når vi sender varen eller
2. Vi trækker beløbet, når produktionen bliver igangsat på specialfremstillede produkter
3. Pengene frigives ifølge aftale med din kortudsteder

Artikel 13 – Klageprocedure

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte service.dk@veneta.com. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg via Klageportalen for Nævnenes Hus.

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal her - <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Bilag I: Standardfortrydelsformular

Standardfortrydelsformular

(denne formular skal kun udfyldes og returneres, når du vil fortryde aftalen)

Til:

Veneta ApS

Blegdamsvej 6

DK-2200 København N

Tel: +45 89 88 1000

E-mail: service.dk@veneta.com

- Jeg/vi* meddeler* Dem hermed, at jeg/vi* fortryder vores aftale vedrørende salg af de følgende produkter: [identifikation af produkt]* levering af det følgende digitale indhold: [identifikation af digitalt indhold]* udførelse af følgende tjeneste: [identifikation af tjeneste]*
- Bestilt den*/modtaget den* [dato for bestilling ved tjenester eller modtagelse af produkter]
- [Navn forbruger(e)]
- [Adresse forbruger(e)]
- [Underskrift forbruger(e)] (kun når formularen indsendes på papir)

*Overstreg hvad der ikke er relevant, eller udfyld hvad der er relevant.