

## Generelle vilkår og betingelser

### Indeks:

- Artikel 1 - Definitioner
- Artikel 2 - Forhandlerens identitet
- Artikel 3 - Anvendelighed
- Artikel 4 - Tilbuddet
- Artikel 5 - Aftalen
- Artikel 6 - Fortrydelsesretten
- Artikel 7 - Kundernes forpligtelser ved fortrydelse
- Artikel 8 - Kunder, der udøver deres fortrydelsesret og de dermed forbundne omkostninger
- Artikel 9 - Forhandlernes forpligtelser ved fortrydelse
- Artikel 10 - Udelukkelse af fortrydelsesretten
- Artikel 11 - Prisen
- Artikel 12 - Aftalens opfyldelse og ekstra garanti
- Artikel 13 - Levering og implementering
- Artikel 14 - Transaktioner med længere varighed: varighed, ophør og forlængelse
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klageprocedure
- Artikel 17 - Tvister
- Artikel 18 - Filialgaranti for Thuiswinkel.org (Shopping secure)
- Artikel 19 - Ekstra eller andre bestemmelser
- Artikel 20 - Endring af de generelle vilkår og betingelser

### Artikel 1 - Definitioner

Følgende definitioner gælder i disse vilkår og betingelser:

1. **Supplerende aftale:** En aftale, hvor en forbruger får produkter, digitalt indhold og/eller tjenester via en fjernsalgsaftale, og en forhandler eller tredjepart leverer disse produkter, digitalt indhold og/eller tjenester i overensstemmelse med en aftale mellem netop den tredjepart og forhandleren.
2. **Fortrydelsesperiode:** Den periode, hvori en forbruger kan benytte sin fortrydelsesret.
3. **Forbruger:** En fysisk person, hvis handlinger ikke udføres med formål, der vedrører handel, erhverv eller en virksomhed.
4. **Dag:** Kalenderdag.
5. **Digitalt indhold:** Data produceret og leveret i digital form.
6. **Transaktion med forlænget varighed:** En fjernsalgsaftale vedrørende en række produkter og/eller tjenester, hvor forpligtelsen til at levere og/eller købe er fordelt over en periode
7. **Varigt medium:** Enhver metode - herunder e-mail - hvormed en forbruger eller forhandler kan gemme oplysninger, der er stilet til ham personligt på en måde, der gør fremtidig brug eller rådgivning lettere i en periode, der er i overensstemmelse med det formål, som informationerne er beregnet til, og som gør det nemmere uændret at gengive de gemte informationer.
8. **Fortrydelsesret:** En forbrugers mulighed for at frafalde en fjernsalgsaftale inden for fortrydelsesperioden.
9. **Forhandler:** Identitet nævnt i artikel 2. En webshop, virksomhed (juridisk enhed), som tilbyder produkter, (adgang til) digitalt indhold og/eller tjenester til forbrugere over afstand.
10. **Fjernsalgsaftale:** En aftale, der er indgået mellem en forhandler og en forbruger inden for rammerne af et system, der er organiseret til fjernsalg af produkter, digitalt indhold og/eller tjenester, hvor der alene eller delvist benyttes én eller flere teknikker til fjernkommunikation til og med det øjeblik, hvor aftalen er indgået.
11. **Modelformular for fortrydelsesret:** Den europæiske modelformular for fortrydelsesret, der medfølger i Bilag I til nærværende vilkår og betingelser.
12. **Teknik til fjernkommunikation:** Metoder, der kan benyttes til kommunikation vedrørende det tilbud, som forhandleren har fremsat og indgået aftale om, uden at forbrugeren og forhandleren behøver være på samme sted samtidigt.

### Artikel 2 - Forhandlerens identitet

Forhandlerens navn: (navn i henhold til vedtægterne plus eventuelt handelsnavn)

Registreret adresse:

Kontoradressen, hvis det er en anden end den registrerede adresse.  
Telefonnummer og de tidsrum, hvor forhandleren kan kontaktes telefonisk.  
E-mailadresse:  
Handelskammerets nummer:  
Moms-identifikationsnummer:

Såfremt forhandlerens aktivitet er underlagt et relevant licenssystem: tilsynsmyndighedens data.

Såfremt forhandleren udøver et lovreguleret erhverv:

- den fagforening eller organisation, han er tilknyttet.
- den erhvervsfaglige titel, den by i EU eller EØS, hvor den blev tildelt.
- en henvisning til de erhvervsfaglige regler, der gælder i Danmark, og vejledning i hvor og hvordan disse faglige regler kan findes.

### **Artikel 3 - Anvendelighed**

1. Nærværende generelle vilkår og betingelser gælder for ethvert tilbud, en forhandler har fremsat, og enhver fjernsalgsaftale, der er gennemført mellem en forhandler og en forbruger.
2. Før en fjernsalgsaftale indgås, bliver forbrugeren præsenteret for disse generelle vilkår og betingelser. Hvis det ikke med rimelighed er muligt, angiver forhandleren, før fjernsalgsaftalen indgås, hvordan de generelle vilkår og betingelser kan inspiceres på forhandlerens adresse, og at de snarest muligt sendes gratis til forbrugeren, såfremt forbrugeren ønsker det.
3. Hvis fjernsalgsaftalen indgås elektronisk, modtager forbrugeren i modsætning til foregående afsnit, og før fjernsalgsaftalen er indgået, teksten med de generelle vilkår og betingelser i elektronisk form, så forbrugeren let kan gemme dem på en varig databærer. Hvis det ikke med rimelighed er muligt, angiver forhandleren, før fjernsalgsaftalen indgås, hvordan de generelle vilkår og betingelser kan inspiceres elektronisk, og at de sendes gratis til forbrugeren enten elektronisk eller på anden måde, hvis forbrugeren ønsker det.
4. I tilfælde, hvor specifikke produkt- eller servicerelaterede vilkår og betingelser gælder ud over disse generelle vilkår og betingelser, gælder andet og tredje afsnit ved analogi, og forbrugeren kan altid påberåbe sig den gældende betingelse, der begynder ham mest, hvis der foreligger uforenelige generelle vilkår og betingelser.

### **Artikel 4 - Tilbuddet**

1. Hvis et tilbud er underlagt en begrænset gyldighedsperiode eller bestemte betingelser, nævnes dette udtrykkeligt i tilbuddet.
2. Tilbuddet indeholder en fuldstændig og nøjagtig beskrivelse af de produkter, det digitale indhold og/eller tjenester, der tilbydes. Beskrivelsen er tilstrækkeligt detaljeret, til at forbrugeren kan foretage en korrekt vurdering af tilbuddet. Hvis forhandleren anvender illustrationer, skal de være realistiske billeder af de produkter og/eller tjenester, der tilbydes. Forhandleren er ikke bundet af åbenlyse fejl eller slåfejl i tilbuddet.
3. Foreligger der en kontrakt, er forhandleren ikke bundet af åbenlyse fejl eller ægte og ærlige prisfejl, som en forbruger burde have bemærket.
4. Vi forbeholder os ret til at begrænse eller forbyde ordrer, der efter vores skøn ser ud til at være afgivet af forhandlere, videresælgere eller distributører.
5. Hvert tilbud indeholder oplysninger, der forklarer forbrugeren de rettigheder og forpligtelser, der er forbundet med at acceptere tilbuddet.

### **Artikel 5 - Aftalen**

1. Kunden lægger de valgte produkter i indkøbsvognen. Kunden kan under bestillingsprocessen altid ændre de indtastede data og produkter, før der er afgivet bindende ordre.
2. Kundens bindende ordre for de produkter/tjenester, der er i indkøbsvognen, afgives ved at klikke på knappen til formålet. Aftalen indgås, med forbehold for hvad der er fastsat i afsnit 4, i det øjeblik, hvor forbrugeren accepterer tilbuddet, og de derved fastsatte betingelser er opfyldt.
3. Hvis forbrugeren har accepteret tilbuddet i elektronisk form, bekræfter forhandleren straks med en elektronisk kvittering for accept af tilbuddet. Forbrugeren kan ophæve aftalen, forudsat den ikke er bekræftet af forhandleren.
4. Er aftalen indgået elektronisk, træffer forhandleren passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger, der skal sikre den elektroniske dataoverførsel, og han sørger for et sikkert

webmiljø. Hvis forbrugeren kan betale elektronisk, træffer forhandleren passende sikkerhedsforanstaltninger.

5. Forhandleren har lov til at skaffe oplysninger - inden for de lovbestemte rammer - om forbrugers evne til at opfylde sine betalingsforpligtelser samt om væsentlige fakta og faktorer for den ansvarlige indgåelse af fjernsalgsaftalen. Hvis undersøgelsen giver forhandleren tilstrækkelig begrundelse til at nægte at indgå aftalen, har han velbegrunderet ret til at afvise en ordre eller ansøgning eller til at knytte implementeringen til særlige betingelser.
6. Senest når et produkt, en tjeneste eller digitalt indhold leveres, sender forhandleren forbrugeren følgende oplysninger skriftligt eller på en sådan måde, så forbrugeren kan gemme dem på et tilgængeligt varigt medium:
  - a. kontoradressen på forhandlerens forretningssted, hvor forbrugeren kan indgive klager.
  - b. de betingelser, hvorunder forbrugeren kan gøre brug af fortrydelsesretten, og hvordan det gøres, eller en utvetydig erklæring om udelukkelse fra fortrydelsesretten.
  - c. informationer om garantier og eksisterende service efter salget.
  - d. prisen, herunder alle afgifter på produktet, tjenesten eller det digitale indhold, leveringsomkostninger, så vidt det er relevant, og betalingsmetoden, fjernsalgsaftalens levering eller implementering.
  - e. kravene til aftalens opsigelse, hvis aftalens varighed er mere end 1 år, eller hvis den er ubestemt.
  - f. hvis forbrugeren har en fortrydelsesret medfølger modelformularen for fortrydelsesret.
7. I tilfælde af en aftale med forlænget varighed gælder bestemmelsen i foregående afsnit kun for den første levering.

## **Artikel 6 - Fortrydelsesretten**

### *Ved produkternes levering*

1. En forbruger har ved køb af produkter ret til uden begrundelse at ophæve en aftale i en periode på mindst 14 dage. Forhandleren må gerne spørge forbrugeren om begrundelsen for ophævelsen, men forbrugeren har ikke pligt til at anføre begrundelsen.
2. Den anførte periode i afsnit 1 slutter 14 dage efter begynder dagen efter forbrugeren eller en tredjepart, der er udpeget af forbrugeren, som ikke er den transporterende part, modtog produktet, eller:
  - a. hvis forbrugeren har bestilt flere produkter: Den dag, hvor forbrugeren eller en tredjepart, som forbrugeren har udpeget, modtog det sidste produkt. Forhandleren kan afvise en enkelt ordre på flere produkter med forskellige leveringsdatoer, forudsat han klart og tydeligt informerede forbrugeren om det forud for bestillingsprocessen.
  - b. hvis et produkts levering omfatter andre leveringer eller dele: Den dag, hvor forbrugeren eller en tredjepart udpeget af forbrugeren modtog den sidste levering eller den sidste del,
  - c. med aftaler om regelmæssig levering af produkter i løbet af en given periode: Den dag, hvor forbrugeren eller en tredjepart udpeget af forbrugeren modtog det sidste produkt.

### *Ved levering af tjenester og digitalt indhold, der ikke leveres på et materielt medium:*

3. En forbruger har ret til uden begrundelse at ophæve en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et materielt medium i en periode på mindst 14 dage. Forhandleren må gerne spørge forbrugeren om begrundelsen for ophævelsen, men forbrugeren har ikke pligt til at anføre begrundelsen.
4. Den anførte periode i afsnit 3 begynder dagen efter aftalen blev indgået.

### *Forlænget fortrydelsesperiode for produkter, tjenester og digitalt indhold, der ikke leveres på et materielt medium, såfremt en forbruger ikke blev informeret om fortrydelsesretten:*

5. Hvis forhandleren ikke gav forbrugeren de lovpligtige obligatoriske oplysninger om fortrydelsesretten, eller hvis modelformularen ikke blev leveret, så slutter fortrydelsesperioden 12 måneder efter slutningen af den oprindeligt fastsatte fortrydelsesperiode, baseret på de foregående afsnit i denne artikel.
6. Hvis forhandleren gav forbrugeren de anførte oplysninger i foregående afsnit inden for 12 måneder fra datoen for den oprindelige fortrydelsesfrist, så slutter fortrydelsesperioden 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren modtog oplysningerne.

## **Artikel 7 - Forbrugernes forpligtelser i fortrydelsesperioden**

1. I fortrydelsesperioden skal forbrugeren passe godt på produktet og emballagen. Han må kun pakke produktet ud og bruge det i tilstrækkeligt omfang til at vurdere produktets beskaffenhed,

egenskaber og effektivitet. Her er udgangspunktet, at forbrugeren kun må håndtere og inspicere produktet på samme måde, som det tillades i en butik.

2. Forbrugeren er kun ansvarlig for produktets devaluering som følge af vedkommendes håndtering af produktet på anden måde end som tilladt i afsnit 1.
3. Forbrugeren er ikke ansvarlig for produktets devaluering, hvis forhandleren ikke har givet ham alle de lovpligtige obligatoriske oplysninger om fortrydelsesretten, før aftalen blev indgået.

#### **Artikel 8 - Kunder, der udøver deres fortrydelsesret og de dermed forbundne omkostninger**

1. En forbruger, der ønsker at udøve sin fortrydelsesret, skal melde dette til forhandleren, inden fortrydelsesfristen udløber, ved hjælp af modelformularen for fortrydelsesret eller på en anden utvetydig måde.
2. Hurtigst muligt, men ikke senere end 14 dage efter rapporteringsdagen, som anført i afsnit 1, skal forbrugeren returnere produktet eller aflevere det til (en repræsentant for) forhandleren. Det behøves ikke, hvis forhandleren selv har tilbudt at afhente produktet. Forbrugeren vil under alle omstændigheder have overholdt tidsfristen for varereturnering, hvis produktet sendes tilbage, inden fortrydelsesfristen er udløbet.
3. Forbrugeren returnerer produktet med alt relevant tilbehør, hvis det med rimelighed er muligt i original tilstand og emballage, og i overensstemmelse med de rimelige og klare instruktioner, som forhandleren har givet.
4. Risikoen og bevisbyrden for at udøve fortrydelsesretten korrekt og rettidigt hviler på forbrugeren. Hvis forbrugeren sender en vare, skal det overvejes at bruge en sporbar forsendelsesservice eller købe fragtforsikring. Forhandleren garanterer ikke, at han modtager en returneret vare.
5. Forbrugeren oppebærer de direkte omkostninger ved at returnere produktet. Hvis forhandleren ikke har erklæret, at forbrugeren bærer disse omkostninger, eller hvis forhandleren angiver vilje til selv at bære disse omkostninger, er forbrugeren ikke ansvarlig for omkostningerne ved at returnere varerne. Risikoen og bevisbyrden for at udøve fortrydelsesretten korrekt og rettidigt hviler på forbrugeren.
6. Forbrugeren skal ikke dække nogen omkostninger for hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et materielt medium, hvis:
  - a. han før levering ikke udtrykkeligt har aftalt at påbegynde opfyldelsen af aftalen, inden fortrydelsesperioden slutter;
  - b. han ikke erkendte at have mistet sin fortrydelsesret efter at have givet sin tilladelse, eller
  - c. forhandleren forsømt at bekræfte den erklæring, som forbrugeren fremsatte.
7. Hvis en forbruger udøver sin fortrydelsesret, opløses alle supplerende aftaler på lovlig vis.

#### **Artikel 9 - Forhandlernes forpligtelser ved fortrydelse**

1. Hvis forhandleren gør det muligt for en forbruger at erklære sin fortrydelse elektronisk, sender han straks en bekræftelse efter modtagelse af en sådan erklæring.
2. Forhandleren refunderer straks alle betalinger til forbrugeren, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, som forhandleren har opkrævet for det returnerede produkt, dog senest inden 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren anmeldte fortrydelsen. Bortset fra de tilfælde, hvor forhandleren har tilbudt selv at afhente produktet, kan han udsætte refunderingen, indtil han har modtaget produktet, eller indtil forbrugeren dokumenterer, at han har returneret produktet, alt efter hvad der sker først.
3. Til enhver refundering bruger forhandleren samme betalingsmetode, som forbrugeren oprindeligt benyttede, medmindre forbrugeren accepterer en anden metode. Refundering er gratis for forbrugeren.
4. Hvis forbrugeren foretrækker en dyr leveringsmetode i stedet for den billigste standardlevering, behøver forhandleren ikke refundere de ekstra omkostninger ved den dyrere metode.

#### **Artikel 10 - Udelukkelse af fortrydelsesretten**

Forhandleren kan udelukke fortrydelsesretten for følgende produkter og tjenester, men kun hvis forhandleren utvetydigt har erklæret det, da tilbuddet blev afgivet, eller som minimum i god tid før aftalens indgåelse:

1. Produkter eller tjenester, hvis priser er udsat for udsving på finansmarkedet, som forhandleren ingen indflydelse har på, og som kan indtræffe i fortrydelsesperioden.
2. Aftaler indgået under offentlig auktion. En offentlig auktion defineres som en salgsmetode, hvorved en forhandler tilbyder produkter, digitalt indhold og/eller tjenester på en auktion/licitation, som ledes af en auktionarius, og hvor den succesrige køber er forpligtet til at købe produkterne, det digitale indhold og/eller tjenesterne.

3. Serviceaftaler efter hele tjenesten er afsluttet, men kun hvis:
  - a. Implementeringen startede med forbrugersens udtrykkelige forudgående accept, og
  - b. Forbrugeren erklærede at have mistet sin fortrydelsesret, så snart forhandleren havde fuldført hele aftalen.
4. Pakkerejser, pakkeferier og pakketure som omtalt i artikel EU directive 2015/2302 og aftaler om passagertransport.
5. Serviceaftaler, der giver adgang til indkvartering, hvis aftalen allerede har en bestemt implementeringsdato eller -periode og ud over indkvarteringsformålet, transporten af varer, biludlejning og catering.
6. Aftaler om fritidsaktiviteter, hvis aftalen allerede har en bestemt implementeringsdato eller -periode.
7. Produkter fremstillet i henhold til forbrugersens specifikationer, som ikke er præfabrikeret og fremstillet ud fra en forbrugersens specifikke valg eller beslutning, eller som klart er beregnet til en bestemt person.
8. Produkter, der forfalder hurtigt eller har begrænset holdbarhed.
9. Forseglede produkter, der er beskyttet på grund af sundhed eller hygiejne, er uegnede til returnering, og hvis forseglingen blev brudt efter leveringen.
10. Produkter, som på grund af deres art er blevet uopretteligt blandet med andre produkter.
11. Alkoholholdige drikke, hvis pris blev aftalt, da aftalen blev indgået, men som først kan leveres efter 30 dage, og hvis aktuelle værdi afhænger af markedsudsving, som forhandleren ingen indflydelse har på.
12. Forseglede lyd- og videooptagelser samt computerapparater med forsegling, der var brudt efter leveringen.
13. Levering af digitalt indhold på andet end et materielt medium, men kun hvis:
  - a. Leveringen blev påbegyndt med forbrugersens udtrykkelige forudgående accept, og
  - b. forbrugeren erklærede, at dette indebar, at han derved mistede sin fortrydelsesret.

#### **Artikel 11 - Prisen**

1. I den i tilbuddet anførte gyldighedsperiode forhøjes priserne ikke på de produkter og/eller tjenester, der tilbydes, undtagen hvis momsafgifterne ændres.
2. I modsætning til foregående afsnit kan forhandleren tilbyde produkter eller tjenester til varierende priser, såfremt disse priser skyldes udsving på finansmarkedet, som forhandleren ikke har indflydelse på. Tilbuddet skal henvise til dette link med udsving og til det faktum, at de nævnte priser er anbefalede priser.
3. Prisstigninger inden for 3 måneder efter aftalens indgåelse er kun tilladte, hvis de er en følge af lovbestemte regler eller bestemmelser.
4. Prisstigninger, der sker mere end 3 måneder efter aftalen blev indgået, er kun tilladte, hvis forhandleren specificerede dette, og
  - a. de er en følge af lovbestemte regler eller bestemmelser, eller
  - b. forbrugeren er bemyndiget til at opsige aftalen på den dag, hvor prisstigningen træder i kraft.
5. De anførte priser i tilbud på produkter eller tjenester er med moms.
6. Alt efter ordrens værdi eller den valgte leveringsmulighed eller adresse, kan der også blive opkrævet leveringsomkostninger. Sådanne ekstra gebyrer vises tydeligt under betalingsprocessen og indgår i 'Total pris'.
7. Alt efter forbrugersens hjemland kan han pålægges told-, moms- eller importgebyrer ud over forsendelsesgebyrerne, som kun dækker transitomkostningerne for produktet.

#### **Artikel 12 - Aftalens opfyldelse og ekstra garanti**

1. Forhandleren garanterer, at produkterne og/eller tjenesterne opfylder aftalen, de anførte specifikationer i tilbuddet, de rimelige krav til pålidelighed og/eller brugbarhed og de lovpligtige bestemmelser og/eller statslige myndigheders regler, der eksisterede på den dato, da aftalen blev indgået. Hvis det er aftalt, garanterer forhandleren også, at produktet egner sig til andet end det, den normale betegnelse angiver.
2. En ekstra garantiordning, som forhandleren, producenten eller importøren tilbyder, kan aldrig påvirke de lovbestemte rettigheder og krav, som en forbruger kan gøre gældende over for forhandleren baseret på aftalen, såfremt forhandleren ikke opfyldte sin del i aftalen.
3. En ekstra garanti defineres som enhver forpligtelse fra en forhandler, dennes leverandør, importør eller producent, der giver en forbruger rettigheder eller krav ud over de lovbestemte, såfremt han ikke opfylder sin del af aftalen.

### **Artikel 13 - Levering og implementering**

1. Forhandleren skal udvise størst mulig omhu, når ordrer på produkter modtages og implementeres, og når ansøgninger vurderes om levering af tjenester.
2. Leveringsstedet skal være den adresse, som forbrugeren meddeler virksomheden.
3. Såfremt levering til forbrugeren er umulig, fordi de leverede varer ikke kan komme igennem forbrugeren hoveddør, første dør eller trappeopgang, eller fordi forbrugeren ikke er til stede på det leveringssted, han har angivet, selv om kunden fik leveringstiden oplyst med en rimelig tidsfrist, så betaler forbrugeren alle omkostningerne ved den mislykkede levering.
4. Levering sker på de stipulerede vilkår i leveringspolitikken og indgår i disse betingelser.
5. Under hensyntagen til det anførte i artikel 4 i disse generelle vilkår og betingelser, implementerer virksomheden de accepterede ordrer via effektiv ekspedition, dog senest inden 30 dage, medmindre der er aftalt en anden leveringsperiode. Hvis leveringen forsinkes eller ikke kan gennemføres, eller kun delvist, skal forbrugeren informeres om det allersenest 30 dage efter ordrens afgivelse. I så fald har forbrugeren ret til gratis at ophæve aftalen og muligvis ret til skadeserstatning.
6. Efter ophævelse i henhold til foregående afsnit skal forhandleren straks refungere det beløb til forbrugeren, som vedkommende betalte.
7. Risikoen for skader og/eller tab af produkter hviler på forhandleren indtil leveringstidspunktet til forbrugeren eller til en repræsentant, som forbrugeren tidligere har udpeget og meddelt til forhandleren, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt.

### **Artikel 14 - Transaktioner med længere varighed: varighed, ophør og forlængelse**

#### *Opsigelse*

1. Forbrugeren har altid ret til at opsig en tidsubegrænset aftale, der blev indgået om regelmæssig levering af produkter (inklusive elektricitet) eller tjenester, underlagt de aftalte opsigelsesregler og en varselsperiode, der ikke er på mere end 1 måned.
2. Forbrugeren har altid ret til at opsig en tidsbegrænset aftale, der blev indgået om regelmæssig levering af produkter (inklusive elektricitet) eller tjenester, når den tidsbegrænsede periode slutter, i henhold til de aftalte opsigelsesregler og en varselsperiode, der ikke er på mere end 1 måned.
3. Vedrørende aftaler, som er beskrevet i de to første afsnit, kan forbrugeren:
  - altid opsig dem og er ikke begrænset til opsigelse på et bestemt tidspunkt eller i en bestemt periode.
  - opsig dem på samme måde, som de blev indgået.
  - altid opsig dem med samme varselsperiode som den forhandleren fastsatte.

#### *Forlængelse*

4. En tidsbegrænset aftale, der blev indgået om regelmæssig levering af produkter (inklusive elektricitet) eller tjenester, kan muligvis ikke automatisk forlænges eller fornyes i en tidsbegrænset periode.
5. I modsætning til det anførte i foregående afsnit, kan en tidsbegrænset aftale, der er indgået om regelmæssig levering af daglige eller ugentlige aviser eller magasiner, automatisk forlænges til en tidsbegrænset periode, der ikke er mere end 3 måneder, såfremt forbrugeren frit kan opsig denne forlængede aftale, når forlængelsen er næsten slut, med en opsigelsesperiode, der ikke er mere end 1 måned.
6. En tidsbegrænset aftale, der er indgået om regelmæssig levering af produkter eller tjenester, kan kun automatisk forlænges på ubestemt tid, hvis forbrugeren altid har ret til opsigelse med en varselsperiode, der ikke er mere end 1 måned, og hvis det er en aftale om levering af daglige eller ugentlige aviser eller magasiner regelmæssigt, men mindre end én gang månedligt i en periode, der ikke er på mere end 3 måneder.
7. En tidsbegrænset aftale om regelmæssig levering ved introduktion af daglige eller ugentlige aviser og magasiner (prøveabonnementer eller introduktionsabonnementer) forlænges ikke automatisk, og den ophører automatisk ved prøve- eller introduktionsperiodens slutning.

#### *Varighed*

8. Hvis den tidsbegrænsede aftale er på mere end 1 år, har forbrugeren efter 1 år altid ret til at opsig med en opsigelsesperiode, der ikke er mere end 1 måned, medmindre rimelighed og retfærdighed tilsiger, at for tidlig opsigelse af aftalen ikke kan accepteres.

### **Artikel 15 – Betaling**

1. De mulige betalingsmetoder ses på forhandlerens websted eller i beskrivelsen af den pågældende vare, men senest i den sidste bestillingsproces ved "checkout". Medmindre andet er anført, forfalder betalingskravene fra kontrakten straks til betaling.

2. Forudsat ingen anden dato er fastsat i aftalen eller supplerende betingelser, skal forbrugeren betale de skyldige beløb inden for 14 dage efter fortrydelsesperiodens begyndelse, eller hvis der ikke er en fortrydelsesperiode inden for 14 dage, efter aftalen blev indgået. Såfremt der er en aftale om levering af en tjeneste, starter den 14-dages periode dagen efter, at forbrugeren modtog aftalens bekræftelse.
3. Forbrugeren har pligt til straks at informere forhandleren om eventuelle unøjagtigheder i de givne eller anførte betalingsdata.
4. Hvis en forbruger ikke overholder sine betalingsforpligtelser i god tid, efter forhandleren har informeret forbrugeren om den forsinkede betaling, har forbrugeren 14 dage til at opfylde betalingsforpligtelsen. Hvis betalingen ikke er sket inden for denne 14-dages periode, pålægges der lovbestemt rente over det skyldige beløb, og forhandleren har ret til at opkræve rimelige udenretslige opkrævningsomkostninger, som er påbeløbet. Opkrævningsomkostningerne beløber sig højst til: 15% af det ikke-betalte beløb op til € 2.500, 10% over de følgende € 2.500, og 5% over de følgende € 5.000, med € 40 som minimum. Forhandleren kan afvige fra disse beløb og procenter - til fordel for forbrugeren.

### **Artikel 16 - Klageprocedure**

1. Forhandleren sørger for en klageprocedure, der har fået tilstrækkelig offentlig omtale, og behandler en klage i overensstemmelse med klageproceduren.
2. En forbruger, der har opdaget mangler i en aftales implementering, skal straks fremsende en klar og udførlig klagebeskrivelse til forhandleren.
3. Forhandleren skal besvare de indsendte klager inden for en periode på 14 dage, beregnet fra modtagelsesdatoen. Hvis det forventes, at en klage kræver længere behandlingstid, svarer forhandleren inden for 14 dage, bekræfter modtagelsen og angiver, hvornår forbrugeren kan forvente et mere detaljeret svar.
4. En klage over et produkt, en tjeneste eller forhandlerens service kan også indsendes via en klageformular på forbrugersiden på webstedet: [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). Dermed sendes klagen både til den pågældende forhandler og til Thuiswinkel.org.
5. En klage, der ikke kan løses i fælles samråd inden for en rimelig periode eller inden for 4 måneder, efter den blev indsendt, bliver til en tvist, der henhører under tvistbilæggelsesordningen.

### **Artikel 17 - Tvister**

1. Aftaler indgået mellem en forhandler og en forbruger, som er underlagt disse generelle vilkår og betingelser, er underlagt hollandsk lovgivning. Eftersom entreprenøren fokuserer sine handelsaktiviteter i Danmark - hvor forbrugeren bor, så kan forbrugeren altid appellere til den obligatoriske forbrugerlovgivning i Danmark.
2. Tvister mellem en forbruger og forhandler om indgåelse eller udøvelse af kontrakter vedrørende produkter og tjenester, der skal leveres af denne forhandler, kan indbringes for Tvistighedsudvalget via den europæiske ODR-plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
3. Thuiswinkel Disputes Committee (De Geschillencommissie) er en alternativ tvistbilæggelsesudbyder, som forhandleren er tilmeldt. Homeshopping Disputes Committee er godkendt af det hollandske justits- og sikkerhedsministerium til at levere tvistbilæggelsestjenester og foretage en uafhængig vurdering af din klage, i henhold til bestemmelserne Alternative Dispute Resolution (ADR) for Consumer Disputes (kompetente myndigheder og information) 2015.
4. Der kan klages (på engelsk) til Thuiswinkel Disputes Committee (De Geschillencommissie) på følgende måder
  - Online: [www.sgc.nl/en](http://www.sgc.nl/en)
  - Skriftligt pr. brev: Thuiswinkel Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP i The Hague
5. Tvistudvalget behandler kun en tvist, hvis forbrugeren først har klaget til forhandleren.
6. Tvisten skal forelægges skriftligt for tvistudvalget senest 12 måneder efter tvisten opstod.
7. Hvis en forbruger ønsker at indbringe en tvist for tvistudvalget, er forhandleren bundet af dette valg. Hvis forhandleren ønsker det, angiver forbrugeren som svar på en skriftlig anmodning fra forhandleren, om han forbliver i aftalen eller foretrækker, at tvisten behandles af den kompetente domstol. Hvis forbrugeren ikke informerer forhandleren om sit valg inden for en periode på 5 uger, har forhandleren ret til at præsentere tvisten for den kompetente domstol.
8. Tvistudvalgets afgørelser er underlagt de betingelser, der er fastsat i tvistudvalgets reglement. Tvistudvalgets afgørelser er formuleret som bindende rådgivning.
9. Tvistudvalget behandler ikke en tvist - eller standser deres indgreb - hvis forhandlerens betalinger er suspenderet, han er gået konkurs eller reelt har stoppet sine forretningsaktiviteter, før udvalget behandlede tvisten under en session og afsagde en endelig kendelse.

10. Hvis der, sideløbende med Thuiswinkel Disputes Committee, er et andet kompetent tvistudvalg, der er anerkendt, eller et, der er tilknyttet Disputes Committee Foundation for Consumer Affairs (SGC) eller Complaints Institute Financial Services (Kifid), skal Thuiswinkel Disputes Committee helst have jurisdiktion for tvister, der primært vedrører salgsmetoden eller leveringen af langdistancetjenester. For alle andre tvister vil det være det andet tvistudvalg, der er anerkendt af SGC eller tilknyttet Kifid.

#### **Artikel 18 – Filialgaranti Thuiswinkel.org (Shopping secure)**

1. Thuiswinkel.org (Shopping Secure) garanterer at opfylde medlemmernes forpligtelser i forbindelse med bindende rådgivning, der pålægges af Thuiswinkel Disputes Committee, medmindre medlemmet beslutter at fremlægge den bindende rådgivning for en domstol til verifikation inden for 2 måneder efter datoen for den givne rådgivning. I tilfælde af domstolens verifikation ophører garantiens suspension, og garantien træder igen i kraft, når domstolsafgørelsen bliver endelig og afgørende, hvorved retten har erklæret, at den bindende rådgivning har bindende virkning. Op til et max beløb på € 10.000 pr. bindende rådgivning betaler Thuiswinkel.org dette beløb til forbrugeren. Såfremt beløbet er mere end € 10.000 pr. bindende rådgivning, betales der € 10.000. Såfremt summen er mere end € 10.000, har Thuiswinkel.org pligt til at gøre en rimelig og tilstrækkelig indsats for at få medlemmet til at opfylde den bindende rådgivning.
2. Anvendelse af denne garanti kræver, at forbrugeren indgiver en skriftlig appel til Thuiswinkel.org og overfører sit erstatningskrav til forhandleren til Thuiswinkel.org. Såfremt kravet på forhandleren overstiger summen på € 10.000, tilbydes forbrugeren mulighed for at overføre sit krav til forhandleren, der overstiger beløbet på € 10.000 til Thuiswinkel.org, hvorefter denne organisation vil forfølge betaling af erstatningskrav i retten på hendes egen titel og sagsomkostninger.

#### **Artikel 19 - Ekstra eller andre bestemmelser**

Ekstra bestemmelser eller bestemmelser, der adskiller sig fra disse generelle vilkår og betingelser, må ikke skade forbrugeren, og det skal dokumenteres skriftligt eller på en sådan måde, så forbrugerne kan gemme dem på en let tilgængelig måde på et varigt medium.

#### **Artikel 20 - Ændring af de generelle vilkår og betingelser for Thuiswinkel.org**

Ændringer af disse vilkår og betingelser træder først i kraft, når de er offentliggjort på korrekt vis, forudsat at hvor ændringerne gælder, mens et tilbud er gyldigt, så fortrækkes den bestemmelse, der er mest gunstig for forbrugeren.



## Bilag I: Modelformularen for fortrydelsesret

### Modelformularen for fortrydelsesret

(denne formular skal kun udfyldes og returneres, hvis du ønsker at fortryde aftalen)

- Til: [forhandlerens navn]  
[forhandlerens geografiske adresse]  
[forhandlerens faxnummer, hvis der er et]  
[forhandlerens e-mailadresse eller elektroniske adresse:]
  
- Jeg/vi\* meddeler jer hermed, at vi med hensyn til vores aftale vedrørende  
Salget af følgende produkter: [beskrivelse af produktet]\*  
Leveringen af følgende digitale indhold: [beskrivelse af det digitale indhold]\*  
Leveringen af følgende tjeneste: [beskrivelsen af tjenesten]\*

Jeg/vi\* udøver vores fortrydelsesret.

- Bestilt den\*/modtaget den\* [datoen, da tjenesten blev bestilt eller varen modtaget]
- [Forbruger(ne)s navn]
- [Forbruger(ne)s adresse]
- [Forbruger(ne)s underskrift] (kun hvis formularen indsendes på papir).

\*Slet eller anfør supplerende oplysninger som relevant.