

Almindelige forretningsbetingelser

Anvendelsesområde

Nedenstående almindelige vilkår og betingelser er udelukkende gældende for ordrer afgivet til Deichmann-Sko ApS (Deichmann), Online-Shop. Ved at placere en ordre hos Deichmann, skønnes det, at du har forstået og accepteret disse vilkår.

Kontraktvilkår

Alle ordrer som placeres og modtages i Danmark, og alle kontrakter om salg af varer, der indgås på dansk, er underlagt lovgivningen i Danmark og er omfattet af de danske domstole.

Hvis du ønsker at modtage en kopi af din ordrebekræftelse, kan du logge ind på "Min konto" og vælge "Mine ordre". Her kan du også spore din ordre ved hjælp af postens eller GLS' track & trace nr. (T&T). Hver kunde kan kun have én brugerprofil tilknyttet Deichmanns onlineshop.

Kampagnekoder eller rabatkoder er personlige og må kun anvendes én gang pr. kunde.

Du skal være fyldt 18 år for at handle hos os. Er du under 18 år, skal du have samtykke fra dine forældre. En aftale kan altid annulleres af en forælder, hvis det skulle vise sig, at den er blevet indgået af et barn eller en person under 18 år.

Virksomhedsoplysninger

Adresse:

Deichmann-Sko ApS
Vesterbrogade 6D, 1sal.
1620 København V
Telefon: 33 34 38 00
E-mail: service-dk@deichmann.com
www.deichmann.com
CVR-NR. 27278388

Levering

Leveringen udføres af Post Danmark eller GLS (mandag til fredag), udelukkende i Danmark.

Deichmann leverer fragtfrit. Minimumsordre for at handle hos os er 100 kr. pr. ordre. Beløbsgrænsen udregnes i kassen, når den endelige købesum er udregnet inkl. eventuelle fratrukket rabatter og rabatkoder. Såfremt beløbsgrænsen ikke kan opnås, vil det ikke være muligt at indgå købet.

Deichmann kan desværre ikke levere til Grønland og Færøerne på nuværende tidspunkt.

Deichmann tilstræber, at alle ordrer bestilt inden kl. 15:00 afsendes samme dag. Det forventes at ordre modtages inden for 1-2 hverdage.

Bestiller du pakken med levering fra PostNord og er tilmeldt modtagerflex er det på eget ansvar at pakken stilles.

Betaling

Betalingen kan ske med: Dankort, Visa/Dankort, MasterCard, Maestro, VISA, VISA Electron, PayPal eller JCB. Betaling er gebyrfrit.

Alle priser er angivet i DKK. inklusiv moms på 25 %. Priserne er dagspriser, og er gældende fra tidspunktet for ordreafgivelse.

Du kan trygt anvende dit betalingskort hos deichmann.com. Vores betalingsystem er PCI certificeret – en verdensomspændende sikkerhedsstandard, der er udviklet af Visa og MasterCard. Beløbet hæves først på dit kort, når varen afsendes.

Deichmann.com er en e-mærket netbutik. Når du handler på e-mærkede netbutikker, har du altid adgang til e-mærkets forbrugerhotline.

Betaler du via PayPal, er du ikke beskyttet af indsigelsesordningen. Læs mere om betingelserne på PayPals hjemmeside.

Rabatkoder

Fra tid til anden tilbyder Deichmann rabatkoder. Rabatkoden kan komme ifm et nyhedsbrev eller anden markedsføring. Rabatkoden tages i indkøbskurven ifm din gennemgang af din ordre, i feltet "indtast rabatkode". Der kan kun indløses en rabatkode pr. ordre. Kuponen refunderes ikke hvis du returnerer hele ordren.

Reklamationsret

Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse på varekøb.

Når du handler som forbruger på www.deichmann.com, har du 24 måneders reklamationsret. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Reklamationen kan gøres i en af vores Deichmann-butikker (nærmeste butik findes ved at bruge linket [find butik](#) på hjemmesiden) eller ved at returnere varen til vores online shop. 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.

Har du returneret en reklamation til onlineshoppen, vil du altid få tilsendt en mail, når vi har modtaget varen og taget den retur. I mailen får du oplysninger om den videre proces i forbindelse med behandlingen af din reklamation.

Du skal reklamere indenfor "rimelig tid" efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Deichmann har altid gratis returnering også ifm. reklamation. Retursedlen fulgte med din ordre ved modtagelsen, hvis du ikke længere har den, skal du selv printe fra "min konto" via vores hjemmeside, Hvis du har brug for hjælp kan du kontakte vores Call Center. 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.

Kontakt venligst Call Centret inden returnering af en reklamation:

E-mail: onlineshop-dk@deichmann.com

Telefon: 33 34 38 14, hverdage kl: 9-17

Vi har brug for følgende information når du sender varen retur til os:

Når du returnerer varen, bedes du beskrive problemet så detaljeret som muligt, på den vedlagte returseddel, som du modtager sammen med din ordre.

Husk at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage.

Retursedlen skal du selv printe fra "min konto" via vores hjemmeside.

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

Fortrydelsesret og returnering

Hos Deichmann ønsker vi naturligvis, at vores kunder er tilfredse med vores produkter, derfor tilbyder Deichmann altid kunderne mulighed for at returnere eller afbestille en ordre og opnå fuld tilbagebetaling.

Fortrydelsesret

Du har som forbruger 14 dages fortrydelsesret iflg. gældende lovgivning. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, du har modtaget din vare. Hvis du har bestilt flere forskellige varer i samme køb, men de leveres enkeltvist, løber fristen fra den dag, hvor du 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 onlineshop-dk@deichmann.com eller benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder nederst i handelsbetingelserne.

Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

Udover dette tilbyder Deichmann en udvidet fortrydelsesfrist, så du som kunde i alt har 60 dages fortrydelsesret. Fortrydelsesfristen udløber 60 dage efter den dag du har modtaget dine varer. Du skal inden 60 dage fra modtagelse give os meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb. Du kan sende en mail til onlineshop-dk@deichmann.com eller benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder nederst i handelsbetingelserne. I din meddelelse om fortrydelse skal du gøre os tydeligt opmærksom på, at du ønsker at udnytte din fortrydelsesret.

Den udvidede fortrydelsesret kan benyttes, såfremt varen tilbageleveres i samme stand og mængde. Den bortfalder derfor, hvis du bruger varen på en måde, som forringer varens salgsværdi.

Ved fortrydelse indenfor 14 dage: Du må naturligvis gerne prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik, men du må ikke tage den i egentlig brug. 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. Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi, og i visse tilfælde kan det betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage. Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage.

Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen.

Ved køb af sko er skotøjsæsken altid en væsentlig del af varens værdi, skotøjsæsken skal derfor altid sendes ubeskadiget med retur, for at betingelserne for at udøve den udvidet fortrydelsesret er opfyldt. Fragseddel eller lignende, må ikke klæbes direkte på skotøjsæsken.

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.

Varen kan returneres, enten i en Deichmann-butik (nærmeste butik findes ved at bruge linket "find butik" på hjemmesiden) eller ved at returnere varen til Deichmanns onlineshop.

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.

Returnering

Du skal sende din ordre retur til os uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, du har meddelt os, at du ønsker at fortryde dit køb. Du bærer risikoen for varen fra tidspunktet for varens levering.

Deichmann tilbyder gratis returnering. Hvis du ikke benytter dig af vores gratis returlabel, som følger med ved levering eller som du selv kan printe fra "Min konto" via vores hjemmeside, skal du selv afholde udgifterne i forbindelse med returnering.

Husk at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage. Fragtseddel eller lignende, må ikke klæbes direkte på skotøjsæsken. Vi modtager hverken pakker uden omdeling eller pakker sendt pr. efterkrav.

Tilbagebetaling af købsbeløb

Hvis du fortryder dit køb, får du det beløb du har indbetalt til os, tilbage. I tilfælde af en værdiforringelse, som du hæfter for, fratrækkes denne købsbeløbet.

Hvis du benytter din fortrydelsesret, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling til samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion.

Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen retur, med mindre du inden da har fremlagt dokumentation for at have returneret den.

Du kan også fortryde købet ved at give tydelig meddelelse og aflevere den personligt i nærmeste Deichmann-butik.

Persondatapolitik

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. PostNord, GLS og Freja Transport & Logistics modtager oplysninger for at kunne sende din ordre til dig.

Personoplysningerne registreres hos Deichmann-Sko 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 deichmann.com er Deichmann-Sko ApS.

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: onlineshop-dk@deichmann.com.

Klageadgang

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte onlineshop-dk@deichmann.com. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning på en tvist, kan du indgive en klage til relevante nævn på området, såfremt betingelserne herfor er opfyldt. Betingelserne findes på de enkelte nævns hjemmesider.

Du kan klage hertil:

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

deichmann.dk er e-mærket, og du kan derfor vælge at benytte dig af e-mærkets gratis sagsbehandling. Når du har handlet på en e-mærket webshop er du desuden omfattet af e-mærkets køberbeskyttelse. Læs mere på emærket.dk eller ring på tlf. 44 85 85 90.

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

Standardfortrydelsesformular

.....
(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.
Det er ikke et krav at bruge denne formular.)

Du kan blot sende varerne retur og udfylde de returneringsbilag som medsendes med din ordre.)

Til:
Deichmann Online-Shop
Niels Bohrs Vej 17 (Hal 3), Stilling
8660 Skanderborg
Danmark
E-mail: onlineshop-dk@deichmann.com

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

.....
Ordrenr. _____

Bestilt den: _____ Modtaget den: _____

Forbrugerens navn: _____

Forbrugerens adresse: _____

Forbrugerens underskrift: _____ Dato: _____
(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)