



## Handelsbetingelser for VVSproffen.dk

### Priser

Alle priser på VVSproffen.dk er incl. 25% moms.

Priserne er gældende indenfor Danmarks grænser excl. Grønland og Færøerne.

### Behandling af din ordre

Efter din ordre afgivelse modtager du en 'Tak for ordren' kvittering for, at vi har modtaget din bestilling. Vi vil efterfølgende ekspedere ordren og fremsender dig herefter en endelig ordrebekræftelse. **Din bestilling er med andre ord ikke godkendt, før du har modtaget ordrebekræftelsen.**

### Betaling

Her på siden kan der betales med Dankort, Visa, MasterCard, Visa Electron, ViaBill og MobilePay Online. Alle priser i VVSproffen.dk er inkl. moms.

Vi tager ikke kortgebyrer.

Beløbet hæves først på dit kort, når varen afsendes.

### Fragt

Alle varer leveres med GLS, Danske Fragtmænd eller Xpressen.

Det koster 74 kr. at få leveret direkte til din adresse.

Levering af plader i kategorien "Metalplader", sker dog på en engangspalle og koster 279 kr.

Der er også mulighed for afhentning af varen i Herning – du vil høre fra os, når varen er klar til afhentning.

På VVSproffen.dk kan du forvente en leveringstid på 1-3 hverdage, med mindre varerne skal fremstilles til dig, eller er i restordre.

Vær opmærksom på, at hvis du er tilmeldt Modtagerflex, vil risikoen overgå til dig, når varen er stillet iht. din aftale med PostNord.

Hvis du bor i etageejendom, kan det ikke garanteres, at varen stilles det ønskede sted. Varen vil i stedet blive leveret på den nærmeste leveringscentral, hvor du selv skal afhente varen.

### Fortrydelsesret

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os.

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.

Består købet af flere partier eller dele, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, du modtager det sidste parti eller den sidste del.

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen til at give os besked om, at du vil fortryde dit køb. Du skal benytte fortrydelsesformularen, som du finder nederst i handelsbetingelserne eller i mailen med ordrebekræftelsen. Fortrydelsesformularen skal sendes til [info@vvsproffen.dk](mailto:info@vvsproffen.dk).

Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked. Vi leverer alle varer til adressen. Hvis du ikke har givet tilladelse til at ordren må stilles, og du ikke er hjemme ved leveringen, kan fragtfirmaet være nødt til at tage ordren med tilbage. Denne returfragt skal du selv betale.

### **Enkelte køb du ikke kan fortryde**

Fortrydelsesretten gælder ikke for alle køb på VVSproffen.dk.

Særlige fremstillende varer, der er bestilt/lavet specielt til dig, kan du ikke fortryde.

### **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.

### **Returnering**

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.

### **Varens stand, når du sender den retur**

Hvis varen har mistet værdi, og det skyldes at du har brugt den på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer, kan du kun få en del af købsbeløbet tilbage. Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi.

Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage.

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

### **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 refunderer betalingen modtaget fra dig, dog ikke leveringsomkostninger, senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde aftalen.

Vi tilbagefører pengene med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre vi har aftalt andet.

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

### **Varen sendes til**

VVSproffen.dk skal kontakts inden returnering, derefter bliver der oplyst en adresse hvor varen skal sendes til.

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen. Hvis pakken bliver sendt til en forkert adresse, bliver der opkrævet en ekstra fragt gebyr.

Du kan også fortryde købet ved at give os besked og aflevere den personligt på ovenstående adresse, mod forudgående aftale.

### **Fortrydelsesret i erhvervskøb**

Når der handles B2B, glæder fortrydelsesretten ikke.

### **Reklamationsret**

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

Det betyder, at du har reklamationsret i 24 måneder. 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. Det er et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd.

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.

Du skal benytte reklamationsformularen, som du finder nederst i handelsbetingelserne eller i mailen med ordrebekræftelsen. Reklamationsformularen skal sendes til [info@vvsproffen.dk](mailto:info@vvsproffen.dk).

### **Skade på varen i forbindelse med transporten / ved modtagelsen**

Vi anbefaler, at du undersøger varen når du modtager den og tager kontakt til os straks efter du har konstateret en transportskade – meget gerne inden 7 dage. På den måde letter du både vores arbejdsproces og styrker din egen bevisbyrde for, at skaden er sket under transport og ikke i din varetægt.

### **Varen sendes til**

VVSproffen.dk skal kontaktes inden returnering, derefter bliver der oplyst en adresse, hvor varen skal sendes til.

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

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

### **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. Læs vores persondatapolitik [her](#).

Personoplysningerne registreres hos VVSproffen.dk 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 ved VVSproffen.dk er VVSproffen.dk 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: [info@vvsproffen.dk](mailto:info@vvsproffen.dk).

### **Klageadgang**

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte (indsæt kontaktinformation for relevant person/enhed i webshoppen). Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til:

Nævnenes Hus  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
naevneneshus.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>

Handelsbetingelserne er senest opdateret d. 16.11.2020