

# Vilkår og betingelser

## 1. Forretningsbestemmelser

- i. Under disse forretningsvilkår og betingelser definerer vi forholdet mellem vores firma, Notino Deutschland und Österreich GmbH, Stockholmer Platz 1, 70173 Stuttgart, Deutschland, Firma IDnr.: 762098, som sælger og operatør af e-shoppen [www.notino.dk](http://www.notino.dk), og at du er vores kunde, som indgår en købsaftale hos os.
- ii. Vi har en ens tilgang til vores kunder og giver dem de samme fordele, uanset om de er kunder hos os eller ikke. Derfor er reglerne som er fastlagt i disse beskrivelser om forretningsvilkår og betingelser gældende for alle vores kunder.
- iii. Disse vilkår og betingelser dækker primært købet af varer i vores e-shop. De gælder for købet af varer som er sket igennem vores kundeservice eller i en af vores fysiske butikker.

## 2. Konklusion på købsaftalen

- i. Du kan indgå en købsaftale med os på afstand, f.eks. via e-shoppen eller vores kundeservice, eller derudover ved personligt fremmøde i en af vores butikker.
- ii. I tilfælde af at en købsaftale er færdiggjort på afstand, vil den afgivne ordre, udgøre en kladde af købsaftalen, efter ordreafgivelsen på websiden, eller via kundeservice. Ordren forbliver gyldig i en periode på 21 dage, og vi vil bekræfte modtagelsen via e-mail. Købsaftalen bliver så gjort færdiggjort, når vi modtager bekræftelsen af kladden i form af afsendelsen af de bestilte varer. Vi informerer dig om afsendelsen af varerne via e-mail.
- iii. Vi leverer kun varer i et almindeligt antal til forbrug i hjemmet. I særlige tilfælde (især i forbindelse med rabatter eller udsalg) har vi ret til at fastlægge et maksimum antal, vi kan levere.
- iv. Ordren sendes til netbutikken ved at trykke på knappen "Bestil". Formuleringen af forretningsbetingelserne sammen med oplysninger fra ordren arkiveres i en periode på 6 år. Hvis du indtaster forkerte oplysninger i bestillingen, har du mulighed for at rette dem via ordreformularen eller kundekontoen.

## 3. Ophævelse af købsaftale uden grund

- i. Ifølge loven er du berettiget til at trække dig ud af en aftale, som er færdiggjort på internettet eller over telefonen uden at give en grund indenfor 14 dage efter levering af varerne. I vores virksomhed er alle købere berettiget til at trække sig ud af aftalen

uden at give en grund indenfor 90 dage efter levering af varerne. Dette gælder også køb i vores fysiske butikker.

ii. Hvis du ønsker at udøve denne ret, skal du meddele os din beslutning om at trække dig ud af aftalen indenfor den førmtalte tidsfrist. Den bedste måde at gøre dette på er ved at kontakte os på [info@notino.dk](mailto:info@notino.dk) eller ved at ringe 78 79 36 38. Du kan også bruge skabelonen, som findes [her](#). Hvis aftalen indgås online, stiller sælgeren, ud over andre metoder, en let tilgængelig onlinefunktion til rådighed på sin hjemmeside eller en anden onlinegrænseflade, som gør det muligt for kunden at fortryde aftalen i hele fortrydelsesperioden. Funktionen kan navnlig anvendes via kundens Notino-konto i ordresektionen eller uden login via et link i ordrebekræftelsesmailen.

iii. Hvis du trækker dig ud aftalen, tilbagebetaler vi dig købsprisen for varerne. Hvis du trækker dig ud indenfor 14 dage efter levering af varerne, er du også berettiget til tilbagebetaling af leveringsomkostningerne svarende til den billigst mulige leveringsmetode. Hvis du anerer kontrakten senere hen, refunderer vi kun varernes købspris. De førmtalte penge bliver refunderet til tiden og ikke senere end 14 dage efter aneringen. Dog kan vi, i overensstemmelse med loven, vente med betalingen, til du har returneret varerne. Vi bruger den samme metode til refunderingen, som du brugte til at betale købsprisen, medmindre vi bliver enige om noget andet.

iv. Du skal sende varerne tilbage til os til tiden og ikke senere end 14 dage efter aneringen. Hvis sælgeren sender kunden yderligere varer gratis ("gave") i forbindelse med købsaftalen, skal denne gave også returneres. Hvis kunden ikke sender gaven tilbage til sælgeren sammen med varen, har sælgeren ret til at vente med tilbagebetalingen af købsprisen for varen til kunden, indtil gaven er returneret. Vi giver dig alle de nødvendige oplysninger angående afsendelse af varerne via de nævnte kontakter. I dette tilfælde skal omkostningerne i forbindelse med returnering af varerne afholdes af kunden.

v. Vær venligst opmærksom på, at du er ansvarlig for enhver reduktion af varernes værdi som konsekvens af din håndtering af varerne, som er blevet udført på en anden måde end den, som er nødvendig for at blive bekendt med varernes egenskaber og funktionalitet (f.eks. hvis du bruger en parfume, selv efter du har prøvet den). Vær venligst også opmærksom på, at du ikke har ret til at anere købsaftalen i tilfælde af at de varer, som er produceret på grundlag af dine ønsker, eller individualiserede varer (f.eks. emballage med skræddersyede indgraveringer), samt varer, som du har taget ud af emballagen, og som ikke kan lægges tilbage i emballagen af hygiejnemæssige årsager (f.eks. åbnet kosmetik og andre varer, der er kommet i direkte kontakt med din hud). Endvidere gør sælgeren opmærksom på, at det ikke er muligt at fortryde aftalen om en gave- eller økologisk indpakning, når varerne allerede er pakket, og tjenesten således er leveret (sælgeren udfører gave-

eller økologisk pakning straks efter bestillingen, hvis kunden vælger denne service.).

#### 4. Klager

i. Hvis det viser sig, at varerne har en defekt, kan vi blive enige om en kompensation i form af et gavekort. Du har også ret til at få fjernet en defekt i form af en erstatningslevering eller en reparation. Hvis fjernelsen af en defekt ikke er mulig eller som er urimelig for os, har du ret til at kræve et nedslag i købsprisen, og hvis skaden er betydelig, kan du også anere købsaftalen. Du har også disse rettigheder, hvis en sådan skade viser sig senere hen.

ii. Vi er ansvarlige for skader på varerne, hvis skaderne viser sig indenfor to år efter leveringen af varerne, eller hvis det er før udløbsdatoen, som står på emballagen.

iii. Varer bliver anset som defekte, hvis de ikke har de sædvanlige eller præsenterede egenskaber, ikke tjener deres formål, ikke lever op til lovmæssige krav, eller ikke er blevet leveret i det aftalte antal. Vær venligst opmærksom på at en øget sensitivitet eller allergisk reaktion overfor de leverede varer ikke i sig selv kan ses som en defekt på varerne. På samme måde kan mangler på gaver og andre fordelagtige tjenester, vi tilbyder udenfor din ordre kan ikke udgøre en defekt. Billeder af varer i vores e-shop er kun illustrative og udgør ikke en bindende visuel skildring af varernes egenskaber (emballagen kan for eksempel være anderledes på grund af en ændring, producenten har foretaget).

iv. Vi svarer gerne på ethvert spørgsmål angående klager på [info@notino.dk](mailto:info@notino.dk) eller 78 79 36 38. Send os venligst varerne sammen med en udfyldt klageformular, som kan findes [her](#). Husk venligst at angive, hvad du mener som er defekt, eller hvordan skaden viser sig, og på hvilken metode vi skal håndtere din klage.

v. Vi informerer dig om klagens forløb især om modtagelsen af den, eller om den er blevet accepteret eller er blevet afvist via e-mail eller SMS. Vi kan også kontakte dig på telefon.

vi. Vi tager en beslutning om klagen uden unødigt forsinkelse. Behandlingen af klagen, inklusiv fjernelse af defekten, vil normalt ikke overstige 30 dage. Ellers har du ret til at trække dig ud af købsaftalen. Det er nødvendigt, at du giver os den fornødne hjælp til at leve op til tidsfristen .

vii. I tilfælde af en berettiget klage betaler vi dine omkostninger i forbindelse med returneringen af varern.

viii. Sælger tilbyder kunderne mulighed for at købe servicen "Prioriteret reklamation." Denne service gælder udelukkende for leveringskrav. Prioriteret krav er at fremskynde behandlingen af et leveringskrav i en situation, hvor kundens pakke ikke

ankommer eller ankommer beskadiget. Hvis kunden har købt denne service som en del af ordren, vil deres leveringskrav blive løst senest den 3. dag efter, at kunden har rapporteret kravet korrekt til sælgeren, inklusive eventuel dokumentation. Ved prioriterede reklamationer sender sælgeren helt nye produkter til kunden. Hvis kunden ikke insisterer på at få tilsendt nye produkter, kan sælgeren aftale en kompensation med kunden i form af en rabatkupon til næste køb. I tilfælde af at kunden ikke køber denne service som en del af sin ordre, vil leveringskravet blive løst inden for den lovbestemte frist.

ix. Reklamationer om mangler i forbindelse med levering af varer, især i tilfælde af manglende levering, beskadigelse eller delvis manglende levering af forsendelsen, er underlagt det selvstændige dokument "Reklamationsprocedure – levering", der udgør en uadskillelig del af disse handelsbetingelser, og det er tilgængeligt [her](#).

## **5. Betalings og leveringsmetode**

i. Du kan vælge betalings- og leveringsmetode ud fra de muligheder, vi tilbyder. Før vi sender ordren, giver vi dig besked om den valgte betalingsmetode, leveringstidspunkt og omkostninger. Ved valg af betalingskort som betalingsmetode tager kunden til efterretning, at det beløb, der skal betales, trækkes på betalingskortet straks, når transaktionen finder sted.

ii. De priser, betalings- og leveringsmetoder vi tilbyder for tiden, kan findes [her](#).

iii. De anførte leveringstider er kun vejledende og er baseret på fragt- og forsendelsesfirmaernes anslåede leveringstider.

iv. Vi forbeholder os retten til at levere varerne gratis i bestemte sager.

## **6. Diverse**

i. Vi giver vores kunder en række tilbud, gaver og rabatkuponer. Brugen af disse er styret af regler, som vi informerer kunden om i hvert enkel sag. Medmindre det står andetsteds, kan en rabat eller gavekort kun bruges en gang, og kun en rabatkupon af samme type kan bruges ved hvert køb. Medmindre det står andetsteds kan rabatter ikke kombineres. Hvis værdien på gavekortet er større end værdien af hele købet, kan forskellen ikke overføres til en ny rabatkupon, og det ubrugte beløb kan ikke refunderes.

ii. I forbindelse med et køb du har foretaget, kan du modtage et spørgeskema til evaluering fra en tredjepart. Du kan dele din oplevelse med købet og varerne med andre. Vi bliver meget glade, hvis du vil udfylde spørgeskemaet.

## **7. Få tilsendt duftprøver**

i. Vi tilbyder Notino Prøv & Køb-service, hvilket er servicen, hvor vi sender gratis prøver til nogle udvalgte kunder. Vi forbeholder os retten til at tilbyde dig muligheden for at modtage en gratis forsendelse med prøver på dufte og andre kosmetikpræparater fra e-shoppens nuværende udbud med det formål at prøve produkterne, som udbydes i e-shoppen.

ii. Udvalget af prøver er begrænset til vores lager og det nuværende udbud i e-shoppen for Notinos Prøv & Køb-service.

iii. Prøv & Køb-service, og servicen med at sende gratis prøver sigter efter at informere kunden om e-shoppens udbud, og dets formål er ikke at bestemme kvaliteten eller designet på baggrund af prøven. Prøv & Køb-service, og servicen med at sende gratis prøver er gratis tjenester, og en del af en markedsføringsmæssig natur, og udgør ikke en tjeneste som knytter sig til en købsaftale. Derfor kan ingen fremsendte prøver erhverve sig rettigheder hvis det er defekt.

iv. Du kan blive kontaktet med det formål at bekræfte din tilfredshed med det valgte produkt; og ved at ønske at få tilsendt et produkt giver du samtidig med samtykke til at blive kontaktet.

## **8. Generelle oplysninger**

i. I overensstemmelse med lovgivningen om registrering af salg skal sælgeren udstede en kvittering til kunden. Sælgeren skal også registrere salget online hos skattemyndighederne i tilfælde af en tekniske fejl inden for 48 timer.

ii. Selvom vi ikke forventer en sådan situation, kan du som forbruger kontakte Nævnenes Hus (<https://naevneneshus.dk>), hvis der opstår en konflikt, for at få bilagt sagen med os.

iii. Aftalen skal færdiggøres i Danmark og skal være underlagt dansk lovgivning.

iv. Kundesupport ydes på engelsk. Kunder kan sende deres spørgsmål vedrørende produkter, ordrer, levering af varer, klager eller andre relaterede emner via onlinekommunikation på andre sprog, men anerkender og accepterer, at sælgerens svar generelt vil være på engelsk. Telefonisk kommunikation foregår udelukkende på engelsk.

v. Alle priser på produkter og tjenester vises inklusiv moms, som gælder på bestillingstidspunktet. I tilfælde af at momsniveauet ændrer sig før afslutningen af købsaftalen, eller før afsendelsen af varerne, skal kunden være indstillet på i henhold til den valgte betalingsmetode, at skulle afregne enhver difference som er under det som står i købsaftalen. Eller, hvis sælgeren har trukket for mange penge for købet, hurtigt at kontakte kunden via en e-mail, hvori kunden bliver bedt om at

oplyse, hvor sælgeren kan tilbagebetale enhver overbetaling af købsprisen til kunden.

vi. Ved at afgive ordren giver du samtykke til at modtage en elektronisk skattefaktura. Afsendelsen af varerne skal inkludere et skattedokument. Skattedokumentet kan også sendes til sælgeren elektronisk i en e-mail, hvori det er en besked til kunden, at varerne er afsendt.

vii. Alle priser på varer, inklusiv rabatpriser, gælder indtil at der sker en opdatering af priserne, eller indtil der er udsolgt af de pågældende produkter på lageret.

viii. Vilkår og betingelser kan downloades [her](#).