



## Handelsbetingelser

## Faraos Cigarer ApS

**CVR-nr:** DK17272241

**Adresse:** Skindergade 27,  
1159 København K, Danmark

**Mail:** [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk)

Telefon: + 45 333 222 11

Web: [faraos.dk](http://faraos.dk)

### Bestilling

Det er kun muligt at afgive bestillinger via [Faraos.dk](http://Faraos.dk).

Hvis du har spørgsmål angående bestillinger eller andre ting, er du altid meget velkommen til at kontakte os:

E-mail: [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk)

Telefon: + 45 33 67 20 01

Facebook: Faraos Cigarer på Facebook

Du er naturligvis også velkommen til at komme ind forbi en af vores butikker. Du kan se en oversigt over butikkerne her: [Faraos.dk/butikker](http://Faraos.dk/butikker).

Alle priser på hjemmesiden er inklusive moms. Bemærk dog, at der ikke er moms på antikvariske varer.

Priserne er gældende for kunder både indenfor og udenfor Danmarks grænser.

Vi opdaterer hele tiden hjemmesiden, men nogle gange opstår der fejl. Vi gør vores bedste for hele tiden at opdatere siden. Hvis der opstår fejl i forbindelse med din bestilling vil du blive kontaktet.

### Betaling

På [Faraos.dk](http://Faraos.dk) har du følgende betalingsmuligheder:

- Dankort og VISA/Dankort
- VISA, VISA/Electron
- Mastercard
- Maestro



- MobilePay
- Forudbetaling (betaling via bankoverførsel inden vi sender varen)
- EAN Nummer (kun for institutioner)
- Gavekort
- ViaBill
- Klub Faraos Point (læs mere om Klub Faraos her: [Faraos.dk/klubfaraos](http://Faraos.dk/klubfaraos))

Vær opmærksom på, at betaling via bankoverførsel ikke er dækket af indsigelsesordningen.

### **Betalingskort**

Vi tager ikke kortgebyrer.

### **Hvornår bliver pengene trukket fra min konto?**

Hvis du benytter betalingskort herunder MobilePay på vores hjemmeside, bliver pengene trukket fra din konto, når vi afsender din ordre.

Hvis du vælger at få din forsendelse delt op i flere leveringer, vil hele beløbet blive hævet, når vi sender den første forsendelse.

Bemærk at hvis du betaler med et debitkort vil beløbet typisk blive reserveret på dit kort for at undgå overtræk.

### **Betaling med EAN-nummer:**

Det er muligt for offentlige institutioner at betale med EAN-nummer. I vil modtage en ordrebekræftelse og en faktura som normalt. Fakturaen kan I dog se bort fra, da I vil modtage en elektronisk faktura. Da vi benytter en scannings-service kan dette dog tage et par dage ekstra.

E-mailen med faktura-kopien vil også indeholde et Track & Trace nummer, så I kan følge pakken. I har 30 dages kredit, så jeres regnskabsafdeling kan få tid til at betale regningen. Jeres ordre vil dog blive afsendt som normalt inden for 1-3 hverdage.

### **Betaling pr. overførsel med betalingsbetingelser**

Det er muligt for virksomheder med SE/CVR nummer at blive oprettet som kunder hos Faraos Cigarer som en del af vores distributionsaktiviteter. Kontakt os via e-mail på [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk) for yderligere detaljer.

### **Reservation af beløb**

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) pengene frigives ifølge aftale med din kortudsteder.

Du kan læse mere om reglerne for dit specifikke kort hos din kortudsteder.



## Fragt & Forsendelse

### Fragt og levering i Danmark

Du kan vælge at sende din pakke med PostNord eller med GLS i Danmark.

#### PostNord i Danmark

Ved Køb op til 499:

<i>Fragt til hjemmel levering</i>	49 kr.
<i>Fragt til pakkeboks*</i>	29 kr.

Ved Køb over 499

<i>Fragt til hjemmel levering</i>	29 kr.
<i>Fragt til pakkeboks*</i>	Gratis

Fragt er gratis til pakkeboks inden for Danmarks grænser ved køb for minimum 499 kroner (gælder ikke Island, Grønland og Færøerne).

\*Ved forsendelse til pakkeboks sender PostNord dig to pinkoder, som du skal bruge til at kunne hente din pakke. Skulle du mod forventning ikke modtage disse pinkoder, skal du kontakte PostNords kundeservice på +45 70 21 80 62 og oplyse dit Pakkeboks ID-nummer samt pakkenummeret. Så sender de nye koder til dig.

#### GLS PakkeShop i Danmark:

Ved Køb op til 499:

<i>Fragt til Pakkeshop</i>	35 kr.
----------------------------	--------

Ved Køb over 499

<i>Fragt til pakkeshop</i>	Gratis
----------------------------	--------

Fragt er gratis inden for Danmarks grænser med GLS ved køb for minimum 499 kroner (gælder ikke Island, Grønland og Færøerne).

Vi tager forbehold for, at der er enkelte varer, som er usædvanlige størrelser eller som vejer så meget, at de ikke er mulige at sende.

#### Fragt og levering uden for Danmarks grænser

Pakker til Færøerne, Grønland, Island, Sverige og Tyskland sendes med PostNord. Pakker sendes til andre land med UPS, GLS eller DPD (afhængigt af hvilken fragtaftale vi har i det land).

<i>Island, Grønland &amp; Færøerne</i>	499 kr.
<i>Sverige</i>	79 kr.
<i>Norge</i>	249 kr.
<i>Tyskland</i>	79 kr.
<i>Andre EU-lande</i>	150 kr.
<i>Resten af verden</i>	499 kr.



Vi tager forbehold for, at der er enkelte varer, som er usædvanlige størrelser eller som vejer så meget, at de ikke er mulige at sende.

## Ordrebekræftelse & levering

Når du har afgivet din bestilling, vil du modtage en e-mail, der viser, hvad du har bestilt. Hvis du mod forventning ikke har modtaget denne inden for en time, beder vi dig kontakte os via e-mail på [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk) eller via telefon på +45 33 67 20 01.

Når din ordre bliver afsendt, modtager du en e-mail med en kopi af den endelige faktura (en papirversion vil blive lagt i pakken) samt et Track & Trace nummer, så du kan følge din pakke.

Vores målsætning er, at alle pakker skal sendes senest to hverdage efter modtagelse af ordren og helst før. Såfremt vi ikke kan sende din ordre inden for dette tidsrum, kontakter vi dig med nærmere information. Har du derfor ikke hørt fra os efter to hverdage, bedes du kontakte os via e-mail: [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk) eller via telefon: +45 33 67 20 01. Vær opmærksom på, at der ved perioder med særlig travlhed, som f.eks. Faraos Fødselsdag eller Black Friday vil være forsinkelser med afsendelsen.

Vær opmærksom på, at hvis du har bestilt Flex-levering hos PostNord, så stiller PostNord varen på modtagerens matrikel, efter forudgående aftale med PostNord, men du har selv ansvaret for varen, så snart den er sat på det aftalte sted. (Vær opmærksom på, at du **SKAL** have sat Flex Levering op hos PostNord for at kunne benytte denne leveringsmulighed).

## Byt & Retur i butik

### **Vi giver penge retur i vores butikker 14 dage fra købstidspunktet.**

Hvis man har betalt kontant får man som udgangspunkt pengene retur kontant. Hvis man har betalt med kreditkort får man som udgangspunkt pengene tilbageført på det kort, man har benyttet. Hvis det er en gave og det er en andens kreditkort kan man få pengene kontant.

Hvis vi ikke har nok kontanter i butikken forbeholder vi os retten til at overføre pengene via en bankoverførsel. I så fald må man regne med 1-7 hverdages behandlingstid.

**Bemærk** at man ikke kan få penge retur for varer købt på [Faraos.dk](https://faraos.dk) i vores fysiske butikker.

### **Vi bytter varer i vores butikker 30 dage fra købstidspunktet.**

Hvis man ønsker at bytte sine varer har man 30 dage fra købstidspunktet. Man kan bytte både varer købt i butikkerne og på [Faraos.dk](https://faraos.dk).

Hvis man har benyttet Klub Faraos Point til at betale hele eller en del af beløbet, går disse tabt når man vælger at få pengene retur.



Vi hverken bytter eller giver penge retur for antikvariske varer købt i vores butikker.

\*Der er visse varer hvor vi ikke giver penge retur eller bytte - eksempelvis antikvariske varer.

## Fortrydelsesret

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler på [Faraos.dk](http://faraos.dk). Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, du har modtaget din vare. Hvis du har bestilt flere forskellige varer i én ordre, men de leveres enkeltvist, løber fristen fra den dag, hvor du modtager den sidste vare.

Drejer det sig om en aftale om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, du modtager den første 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 [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk). Husk at benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder i afsnittet om reklamationsret. Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

### 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 give os meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb på [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk) eller telefon +45 33 67 20 01.

Du skal selv betale for at pakken returneres, og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten. Vi modtager ikke pakker uden omdeling.

### 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, 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.

### 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 alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (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 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:**

Faraos Cigarer ApS  
Rugvænget 35  
2630 Taastrup

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

## Jule-retur & bytteregler

I forbindelse med jul har Faraos Cigarer forlængede bytte- og returfrister.

Varer købt i en af vores fysiske butikker eller [Faraos.dk](https://faraos.dk) fra Black Friday og året ud, kan byttes eller returneres frem til slutningen af januar det følgende år.

Antikvariske varer og kalendere er undtaget.

## Reklamationsret

### Reklamationsret

Når du handler hos os som forbruger, gælder [købelovens regler](#) for varekøb. Det betyder, at du har reklamationsret i 24 måneder. Du kan læse mere [her](#).

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 over varen 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:**

Faraos Cigarer Aps  
Rugvænget 35  
2630 Taastrup

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

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

Download **returformularen** på Faraos hjemmeside [her](#).



## Persondatapolitik

Vi har brug for følgende oplysninger, når du handler hos os:

Navn  
Adresse  
Telefonnummer  
E-mailadresse

Formålet med opbevaring af oplysningerne er, at vi nemt kan sende varer ud, give adgang til nyhedsbreve, søgelister og Klub Faraos point.

Oplysninger afgivet til Faraos Cigarer sælges ikke til tredjepart, og vi registrerer ingen personfølsomme oplysninger.

Personoplysningerne registreres hos Faraos Cigarer 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 [faraos.dk](http://faraos.dk) er Faraos Cigarer ApS. Den primære kontaktperson er Bjørn Halvorsen, Administrator, [bjorn@faraos.dk](mailto:bjorn@faraos.dk) eller +45 33 67 20 13.

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: [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk).

## Tillidsfuld e-handel

E-mærket er den danske certificeringsordning, der arbejder for tillidsfuld e-handel mellem kunder og erhvervsdrivende. Med e-mærket er du dækket af en køberbeskyttelse på op til 10.000 kroner per handel, og samtidig bliver den erhvervsdrivende løbende kontrolleret, så du er sikret en tryk og gennemskuelig e-handel. E-mærket er en nonprofit organisation stiftet i 2000 af Forbrugerrådet Tænk, Dansk Erhverv, DI, FDIH, Finansrådet, Dansk IT og HK.

Læs mere på [emaerket.dk](http://emaerket.dk) og se [Faraos Cigarers certifikat her](#).



## Datasikkerhed

Hvis du betaler med betalingskort er du altid sikret imod misbrug. Ifølge dansk lovgivning har du mulighed for at afvise en betaling når du modtager din betalingsoversigt. Betaling via bankoverførsel er ikke dækket af indsigelsesordningen.

Al betaling med kreditkort på [Faraos.dk](https://faraos.dk) foregår igennem det eksterne betalingssystem Quickpay. Al kommunikation er krypteret, og hverken Faraos Cigarer eller andre har mulighed for at læse dine kortoplysninger.

## Klageadgang

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte os pr. mail på [faraos@faraos.dk](mailto:faraos@faraos.dk). 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](https://klageportalen.dk).

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen dog have været mindst 720 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Når du handler på en e-mærket webshop, kan du gratis få behandlet din sag hos e-mærket - uanset beløbets størrelse. Læs mere [her](#).

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal [her](#).

