

Handelsbetingelser

1. Generelle oplysninger

Proshop a/s

Slet Møllevej 17
8270 Højbjerg
Danmark

Telefonnummer: (+45) 70205080
Mailadresse: support@proshop.dk

CVR-nummer: DK18966239
Branchekode: 47 41 00

Bank

Proshop a/s har Danske Bank (SWIFT-code: DABADKKK) som hovedbankforbindelse.
Registreringsnummer: 4387
Kontonummer: 0010295157
IBAN-kontonummer: DK3930000010295157

I tilfælde af udsolgte varer, leverandørsvigt eller udskudt leveringstid bestræber Proshop a/s sig på hurtigst muligt at informere kunden herom, samt hvordan parterne kan løse sagen – f.eks. ved kreditering af købet, eller rådgivning til at finde en lignende vare i Proshop a/s' store udvalg.

Prisfejl

Hvis en pris åbenlyst er behæftet med fejl, og kunden rimeligvis burde have indset dette, er Proshop a/s ikke forpligtet til at levere det pågældende produkt til den forkerte pris.

Eksportkontrol og sanktioner

Ved køb hos Proshop a/s forpligter du dig til at overholde gældende regler for eksportkontrol og sanktioner. Det indebærer, at de købte varer ikke må videresælges, leveres, overføres eller reeksporteres til Rusland eller Belarus, eller til anvendelse dér.

Som køber er du ansvarlig for, at denne bestemmelse overholdes. I tilfælde af overtrædelse kan du blive holdt ansvarlig for eventuelle krav eller omkostninger, der måtte pålægges Proshop a/s som følge heraf.

2. Betaling

Mulige betalingsmuligheder:

- Dankort
- VISA
- Mastercard
- MobilePay
- Mastercard/VISA Debet
- Proshop Gavekort
- JCB Cards
- PayPal (2,60 DKK + 1,9% af købsbeløbet)
- Klarna - Køb nu. Betal senere. (8,75 DKK + 2,10% af købsbeløbet) <https://www.klarna.com/dk/vilkar/>
- Efter aftale (kun for virksomheder eller offentlige kunder, som i forvejen har indgået en betalingsaftale med Proshop a/s)

Betaler du med betalingskort er dette gebyrfrit for private korttyper udstedt i EU samt Norge, Island og Schweiz.

OBS: Der opkræves gebyrer på op til 1,55%, for brug af korttyper udstedt udenfor EU, Norge, Island og Schweiz samt erhvervskort udstedt i EU, Norge, Island og Schweiz. Gebyret oplyses først på ordren når kortnummeret indtastes. Dette gælder også MobilePay.

Beløbet for dit køb trækkes først på din konto, når varerne afsendes.

Ved betaling med internationale betalingskort – som fx Visa og MasterCard – vil betalingen blive reserveret på din konto i overensstemmelse med vilkårene for dit kort, indtil vi trækker eller afviser betalingen. Der reserveres ikke et beløb ved betaling med Dankort. Betaler du med MobilePay, er det det betalingskort, der ligger i appen, der bestemmer, om der sker reservation af betalingen.

Ved bankoverførsel er du ikke beskyttet af indsigelsesretten. Dette gør sig også gældende, hvis du betaler via PayPal. Læs mere om betingelserne på PayPals hjemmeside

Hvis der opstår problemer med den valgte betalingsmetode, forbeholder vi os retten til at kontakte dig for at drøfte en alternativ betalingsmetode. Vi kan foreslå ændringer af betalingsmetoden i tilfælde af tekniske fejl, mistanke om svindel eller manglende betaling, men sådanne ændringer vil kun finde sted med dit samtykke.

Kan vi ikke nå til enighed, eller hvis du ikke giver samtykke, forbeholder vi os retten til at afvise eller annullere ordren under de nævnte omstændigheder.

Ved mistanke om svindel kan vi anmode om yderligere verifikation af dine betalingsoplysninger.

Hvis din ordre afvises, vil vi straks informere dig og refundere ethvert beløb, du har betalt

Gavekort

Gavekort fra Proshop a/s udstedes elektronisk og skal indløses på vores hjemmeside. Indløsning foregår under bestillingsprocessens punkt 3.

Gavekort kan udstedes til en værdi fra kr. 100 til kr. 3000. Hvis gavekortet benyttes til køb af varer til en værdi, der er mindre end indestående beløb vil den resterende værdi forblive på kortet.

Gavekort fra Proshop a/s er gyldige i 2 år fra udstedelsesdatoen og kan ikke genopfyldes. Ødelagte, stjålne og bortkomne gavekort erstattes ikke.

Gavekort udstedes i overensstemmelse med reglerne i lov om betaling.

3. Fragt

Proshop a/s anvender fragtfirmaerne PostNord, GLS Express, Burd, Wolt og Danske Fragtmænd til levering i Danmark. Levering til Grønland og Færøerne forgår med flytransport med PostNord og Tusass og kan i særlige tilfælde omdirigeres til skib.

Fragtmetode og estimeret leveringstid fremgår ved bestilling af det enkelte produkt. Udvalget af fragtmetoder og dermed fragtpreiser kan derfor variere, da forskellige årsager såsom vægt og varens dimensioner afgør fragtmulighederne. Den forventede leveringstid for bestillingen, vises ved valg af leveringsmetode, i bestillingsforløbet. Derudover anvender vi dropshipments udenom vores lager i form af en tredjepartsleverandør til forsendelse af bestillinger, hvis dette er muligt.

Hvis du har valgt levering til en pakkeshop/pakkeboks, hvor der ikke er plads, vil din leverance blive omdirigeret til en nærliggende pakkeshop/pakkeboks.

Proshop a/s har tegnet en vareforsikring til dækning af varens eventuelle beskadigelse eller bortkomst under transport.

Specielt for flex-levering

Ved anvendelse af transportørens flex-leverings services, gælder der til enhver tid transportørens forretningsbestemmelser vedr. bortkommelse eller skade af leverancen.

Specielt for erhvervs-kunder

Der er en formodning for, at en ordre er B2B, og derfor ikke betragtes som forbrugerkøb, hvis der står et firmanavn i faktureringsadressen.

I tilfælde af synlige fragtskader skal der reklameres samme dag, som varen modtages. For skjulte skader, skal der reklameres indenfor 5 arbejdsdage efter, at varen er modtaget. Reklameres der ikke indenfor ovenstående tidsfrister, kan reklamationen afvises. Reklamationer om fragtskader kan også afvises hvis varens emballage, og/eller forsendelsens indpakning, er bortskaffet inden Proshop a/s kontaktes.

Ovenstående skal forstås i overensstemmelse med købers undersøgelsespligt efter købelovens § 51 og er for erhvervsdrivende gældende ved både civil- og handelskøb.

Anvendelse af tredjeparts transportør

I tilfælde af, du som kunde, vælger levering til anden transportør, med hensigt for at videresende leverancen, bortfalder Proshops forpligtelser for varens stand, så snart anden transportør modtager og afsender leverancen videre.

Afhentning

I Aarhus og København er det muligt at afhente din ordre i et af vores Pick-up Points. Læs mere om adresser og åbningstider [her](#).

En bestilling til afhentning slettes, såfremt den ikke er afhentet senest fire hverdage efter bestillingen er godkendt til afhentning, og kunden har modtaget en mail og/eller sms herom.

4. Erhvervs-køb

Hvis der på din ordre er oplyst et CVR-nummer, eller der fremgår en virksomheds navn af faktureringsadressen, anses du for at være en erhvervs-kunde.

For erhvervs-kunder gælder følgende særlige betingelser:

- Ingen fortrydelsesret
- 12 måneders reklamationsret
- Fragt i forbindelse med reklamationssager sker på egen regning
- Erhvervs-køb leveres med omdeling, hvorfor der vil være en fragtomkostning uanset ordrens størrelse
- Vi opkræver kortgebyr på 1,55% for kunder, der benytter erhvervs-kort.
- Betaling med Dankort er gebyrfrit.
- Gavekort udbetales ikke.

Ved køb af varer, der ikke er på lager og derfor skal bestilles, tages der forbehold for, at den ønskede mængde ved bestillingen ikke kan opfyldes fuldt ud. Skulle dette være tilfældet, forbeholder vi os retten til at annullere ordren eller, med accept fra køber, at levere en mindre mængde end det bestilte. Dette gøres uden købers krav på efterfølgende dæknings-køb.

5. Fortrydelsesret

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os. Dette følger af forbrugeraftaleloven.

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 enkeltvis, løber fristen fra den dag, 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. Dette kan du gøre ved

at udfylde en fortrydelsesformular [her](#). Hvis linket ikke virker kan du udfylde vores standardfortrydelsesformular og sende den på e-mail til support@proshop.dk. Du finder formularen i bilag 1 nederst i handelsbetingelserne. Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

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. Dette gælder dog ikke for bundles bestående af flere varer og/eller gavekort. Bundles anses som én samlet vare. Hvis du ønsker at fortryde købet af et produkt i et bundle, må du således fortryde købet af hele dit bundle, og sende alle varerne retur. Når du foretager en bundle-ordre, vil det fremgå af indkøbskurven og din faktura.

Bemærk, at du ikke får fragtomkostningerne retur, hvis du fortryder dele af dit køb.

Returret for ordrer med gratis gaver:

Ved returnering af en ordre med en gratis gave skal denne også returneres. Manglende returnering af gaven vil medføre fradrag i returbeløbet svarende til gaveværdien.

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. Du kan bestille en returlabel hos os, når du opretter din fortrydelsessag. Hvis du har købt din returlabel hos os, hæfter vi, hvis der opstår en skade under transporten, såfremt varen har været forsvarligt indpakket. Læs mere om krav til varens stand ved returnering nedenfor.

Pakken skal sendes med omdeling til vores adresse, vi anbefaler PostNord, GLS eller Bring. Pakker leveret til pakkeshop eller pakkeboks vil ikke blive afhentet.

Nogle produkter kan ikke returneres med normal pakkepost. Dette gælder pakker over 20 kg. Kontakt kundeservice hvis pakken vejer over 20 kg og du ønsker hjælp til transporten.

Udgifterne til returnering af disse varer forventes højst at koste: 750 DKK.

Ingen fortrydelsesret

Disse aftaler kan ikke fortrydes:

- Levering af varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg.
- Levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.
- Levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen. For eksempel pleje- og hygiejneprodukter (tandbørster, barbermaskiner, cremer og parfumer mv.). For disse varer gælder fortrydelsesretten kun, hvis forseglingen er ubrudt.
- Køb foretaget som erhvervsdrivende.
- Levering af varer, som på grund af deres natur bliver blandet sammen med andre varer ved leveringen, og ikke kan skilles ad igen.
- Levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som du har brudt plomberingen på.
- Digitale licenser, der er blevet aktiveret fra siden "licenskoder" på din brugerprofil på Proshops hjemmeside.
- Digitalt indhold, f.eks. computerprogrammer, apps, spil mv., som ikke leveres fysisk på f.eks. CD eller DVD, men til købers e-mail.
Hvis dit produkt leveres med tilhørende spil - et såkaldt gamebundle - fratrækkes værdien for spil, der ikke returneres i ubrudt stand, i det tilbageførte beløb.
Hver kampagnekodes værdi er skønsmæssigt fastsat til 300 kr.
- Gavekort udstedt i forbindelse med bundles, konkurrencer og salgsmæssige fremstød, kan ikke indløses til kontanter.

Varens stand, når du sender den retur

Når du returnerer varen, skal den fremstå i salgbar stand og som ny. Dette betyder, at du må afprøve varen på den måde, der er nødvendig for at fastslå dens art, egenskaber eller den måde, hvorpå den fungerer. Du må med andre ord prøve varen på samme måde, som hvis du besigtigede den i en fysisk butik, men varen må ikke ibrugtages.

Hvis du har afprøvet varen på en anden måde, end hvad der er beskrevet ovenfor, og dette har medført, at dens værdi formindskes, er du ansvarlig herfor, og får kun en del af købsbeløbet tilbagebetalt. I visse tilfælde kan dette betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne retur.

Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage. Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen, da varen kan påføre sig skader undervejs i transporten, som du kommer til at hæfte for.

Bemærk, at dette især gør sig gældende for skrøbelige elektroniske komponenter, der leveres i antistatisk indpakning.

Vi anbefaler, at produkter, der er konfigureret eller indstillet efter dine ønsker, nulstilles til fabriksindstillinger, inden de sendes retur ved fortrydelse.

Særlige betingelser for konfiguration af PC

Ved returnering af en specialbygget PC med personlige specifikationer vil monteringsgebyret på 600 kr. ikke blive refunderet.

Ved aktivering af en licens accepterer du, at fortrydelsesretten bortfalder.

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 i forbindelse med købet, herunder leveringsomkostninger (det gælder dog ikke ekstra leveringsomkostninger i de tilfælde, hvor du har valgt den anden leveringsform, end den billigste form for standardlevering, som vil tilbydes), senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde købet.

Vi tilbagefører automatisk pengene til samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt. Hvis du returnerer din vare i et af vores afhentningssteder i Aarhus eller København, er der ingen kontantudbetaling ved fortrydelse.

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

Varen sendes til:

Proshop a/s
Slet Møllevej 17
8270 Højbjerg
Danmark

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen. Vi modtager ikke pakker, som er afsendt på efterkrav.

Du kan også fortryde købet ved at aflevere din pakke personligt i vores Pick-up Point i enten Aarhus eller København.

6. Reklamationsret

Når du handler hos os som forbruger, gælder købelovens regler for varekøb. Det betyder, at du har reklamationsret i 24 måneder.

Du bedes oprette en reklamationssag eller kontakte 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.

Vigtigt vedrørende garanti og serienumre

For at sikre korrekt behandling af garantisager, gør vi opmærksom på følgende:

Enhver garanti ydet af Proshop a/s bortfalder uden yderligere varsel, såfremt produktets serienummer er fjernet, beskadiget eller på anden måde gjort ulæseligt.

Serienummeret udgør en væsentlig del af vores dokumentation for produktets oprindelse og anvendes til at verificere, at varen er solgt gennem vores distributionskanal. Uden dette nummer er det ikke muligt for os at fastslå, om produktet er omfattet af garantibetingelserne, herunder hvorvidt det er solgt af os, eller om garantiperioden stadig er gældende.

Vi forbeholder os derfor retten til at afvise enhver reklamation eller garantianmodning, hvor det originale serienummer ikke er til stede eller ikke kan verificeres.

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.

Der kan forekomme et testgebyr på DKK 250 pr. halve time inkl. Moms (dog maks. DKK 500 inkl. Moms), hvis det indsendte produkt testes fejlfrit ved Proshop a/s, eller det konstateres at reklamationsret ikke er gældende. Hvis Proshop a/s skal foretage fejlsøgning på komplette PC-systemer, som ikke er købt, samlet eller monteret af Proshop a/s, kan testgebyret dog være op til DKK 1000 inkl. moms til at dække vores tidsforbrug. Der skal ved indsendelse af et komplet PC-system, som ikke er købt, samlet eller monteret af os, rettes henvendelse til vores kundeservice for at sikre, at vi har tid til at se på produktet. Vi forbeholder os derfor retten til at afvise et komplet PC-system, og anmode om, at produktet indsendes separat. Ligeledes vil du kunne indsende det afmonterede defekte produkt til os, hvis en fejlsøgning af hele PC-systemet ikke ønskes.

Skyldes årsagen til fejl eller defekt at varen har lidt fysisk overlast, væskeskade eller på anden måde er blevet behandlet i uoverensstemmelse med producentens forskrifter, kan vi ligeledes opkræve et testgebyr.

Husk derfor altid selv at teste, om fejlen kan skyldes programmer, drivers eller andet, som ikke oprindeligt var installeret på produktet. Vi tester alle maskiner ved at genskabe til den oprindelige konfiguration. Testgebyret beregnes på baggrund af tid brugt i forbindelse med test og fejlsøgning.

Varens stand ved reklamation

Husk at pakke varen forsvarligt ind sammen med alt tilbehør, f.eks. kabler, læsbare medier og lignende, som er knyttet til det produkt, der reklameres over.

Skader på produkter forårsaget af betjenings- eller håndteringsfejl, modifikationer, installation af tredjepartssoftware eller groft misbrug er ikke dækket af reklamationsretten.

Hvis klistermærket med serienummer, plombering eller lignende er fjernet fra produktet, kan det påvirke reklamationsretten.

Husk at tage en kopi/backup af samtlige data. Proshop a/s kan ikke gøres ansvarlig for tabt data og andre indirekte følgeskader, som varer solgt af Proshop a/s måtte have skabt, med mindre det følger direkte af dansk lovgivning.

Varen sendes til:

Proshop a/s
Slet Møllevej 17
8270 Højbjerg
Danmark

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

Du kan bestille en returlabel hos os.

Bemærk, at der ydes 12 måneders reklamationsret til erhvervskunder.

7. Persondatapolitik

Vil du læse vores persondatapolitik, kan du gøre det [her](#).

8. Klageadgang

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte support@proshop.dk. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan en klage over en vare eller tjenesteydelse indgives til:

Nævnenes Hus

Mæglingsteamet for Forbrugerklager

Toldboden 2

8800 Viborg

- via Klageportalen for Nævnenes Hus: www.naevneneshus.dk

Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet. Det er som udgangspunkt en forudsætning for at klage, at varen eller ydelsen, som du vil klage over, har kostet mindst 1.220 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen som udgangspunkt være mindst 790 kr. Beløbsgrænserne kan blive ændret. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.

Bilag 1 Standardfortrydelsesformular

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.

Til Proshop a/s , Slet Møllevej 17, 8270, support@proshop.dk

- Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)

- Ordrenummer

- Bestilt den (*)/modtaget den (*)

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

- (*) Slet det, som ikke er relevant