

Handelsbetingelser

Her kan du finde de handelsbetingelser, som gør sig gældende ved køb på Autismeshoppen.dk og som du accepterer ved bestilling. Du kan altid finde de gældende betingelser på denne side. Derudover refereres til dansk rets almindelige købe- og aftaleretlige regler, herunder reglerne om forbrugerkøb.

Firmaoplysninger

Autismeshoppen.dk drives af:

Damsgaard Jensen Web ApS
Samsøgade 27, 2
8000 Aarhus C
CVR nr. 39763338
tel. 52 11 10 77

Al kontakt, som vedrører Autismeshoppen.dk rettes til: kundeservice@autismeshoppen.dk eller admin@autismeshoppen.dk, afhængigt af om det er spørgsmål, der vedrører dit forhold til os som kunde eller om du oplever tekniske problemer på hjemmesiden.

Telefonerne er åbne fra mandag til fredag, fra 8:00 til 15:00. Telefonen kan være lukket i forbindelse med helligdage eller ferier, som er annonceret på hjemmesiden. Henvendelser per mail besvares indenfor 3 timer i arbejdstiden.

Vi frabeder os AL kontakt, som vedrører markedsføring. Firmaets kontaktoplysninger er ligeledes registreret som reklamebeskyttet, hvorfor det er en lovovertrædelse at kontakte os med henblik på markedsføring.

Sådan handler du hos os

Du skal være fyldt 18 år for at handle hos os eller have fået dine forældres/værges samtykke. Du kan både være privatperson, offentlig institution eller forretning. Du har mulighed for at oprette en kundekonto på siden. Det er dog ingen krav.

For at foretage et køb hos os, skal du igennem 5 trin:

1. Find den eller de varer du ønsker, og læg dem i indkøbskurven. Gå herefter til kassen.
2. Indtast dine personlige oplysninger.
3. Vælg forsendelses-/betalingsmåde.
4. Godkend vores handelsbetingelser.
5. Tjek at alle oplysninger er korrekte og godkend købet.
6. Godkend betalingen med NemID/MitID/sms+personlig kode.

Du skal være opmærksom på, at ved at godkende købet forpligter du dig til at betale for din bestilling og den valgte leveringsmetode.

Har du oprettet en konto på siden, har du mulighed for at se din ordrehistorik og persondata inde på din konto. Du har ligeledes mulighed for at redigere din data og følge dine ordrer, samt optjene rabatter på dine køb, baseret på de sidste 12-måneders forbrug.

Har du ikke oprettet en kundekonto, har du altid mulighed for at kontakte os på kundeservice@autismeshoppen.dk og få ordreoverblik, ordrebekræftelser eller kopi af den data, som vi opbevarer om dig. Du kan ligeledes bede os rette i dine informationer eller endda slette dem, såfremt det ikke er i strid med bogførings- eller andre love.

Priser, kampagner og tilbud

Alle priser er i danske kroner inklusiv moms og afgifter og gælder for den periode, der er fastsat af butikken. Priserne ændres således i takt med at drifts- og produktionsomkostningerne stiger eller falder. Vi forbeholder os retten til at ændre priserne uden varsel.

Derfor er det kun den pris, som du ser ved bestilling, der er bindende og ikke omfattet af planlagte eller akutte prisændringer, inkluderende prisfald.

Hvis en pris er åbenlyst forkert, og du rimeligvis burde havde opdaget dette, er vi ikke forpligtet til at levere det pågældende produkt til den forkerte pris. Opdager vi trykfejlen i forbindelse med ekspederingen af din ordre, tages der stilling til, om det er en fejl, der er åbenlys eller ej. Er der tale om åbenlys fejl, hvor forbrugeren med al sandsynlighed er klar over, at der er tale om en fejl, som de så vælger at udnytte, annulleres ordren. Er der tale om en fejl, som forbrugeren med al sandsynlighed ikke kunne opdage, ekspederes ordren og du betaler den angivne pris, hvorefter fejlen rettes på hjemmesiden.

Tilbud kan være tilgængelige i en begrænset periode eller en ubegrænset periode, hvor et begrænset antal varer sælges til nedsat pris. Sådanne priser er kun tilgængelige i den oplyste periode fra startdatoen til slutdatoen eller fra startdatoen til det bestemte antal produkter på tilbud er solgt ud.

I den forbindelse kan du ikke kræve, at vi regulerer prisen på ordrer, afgivet før tilbudsperioden blev annonceret/trådte i kraft eller efter tilbuddet er udløbet.

Ved mængderabatter og pakketilbud ser du den gældende tilbudspris, først når du tilføjer de omfattede varer til kurven. Fjerner du efterfølgende eller returnerer en eller flere varer, som indgår i et køb med mængderabat,

frafalder den opnåede rabat og du betaler fuld pris for de varer, som du køber/holder. Varer, som indgår i et pakketilbud, regnes for én enhed og skal derfor altid både købes og – når relevant – returneres samlet.

* Hvor man benytter tilbud på hele varekategorier, kan enkelte varer være spærret for rabat. Det gælder f.eks. varer, som tilhører flere varekategorier og derfor har været/bliver sat ned i forbindelse med tilbud på en anden varekategori end den aktuelle. Desuden er varer, som leveres med fragtmænd, som regel udelukket fra tilbud, grundet at en del af vareprisen dækker de ekstra fragtomkostninger og kan derfor ikke nedsættes. Varer, som leveres med fragtmænd, er varer med total mål (længde+omkreds) over 300 cm, samt varer, som vejer over 30 kg stykket. Sidst men ikke mindst kan specifikke mærkevarer, samt varer, som vi har lav varebeholdning af eller som har en for stor efterspørgsel, være spærret for rabat.

Rabatpoint

Har du oprettet en kundekonto på webshoppen, samler du automatisk på rabatpoint hver gang du handler hos os, også når du benytter opsamlede rabatpoint eller køber varer på tilbud/benytter rabatkoder. Du kan til enhver tid finde overblikket over opsamlede og brugte point inde på din konto og du kan vælge, hvornår du vil bruge rabatpoint på en ordre.

Værdien af rabatpointene fastsættes til 10 point = 1 krone. Hvor mange point du optjener per 100 kr., fastsættes til en given periode og kan ændres uden varsel. Dog får du altid oplyst, hvor mange point din ordre giver på kassesiden inden afgivelse af ordren.

Rabatpointene udløber 12 måneder efter gennemført køb og kan derfor kun bruges indenfor 12 måneder efter datoen for købet, som har genereret dem. Rabatpoint kan bruges til at give rabat i gave. Rabatpoint kan udelukkende bruges i forbindelse med køb og kan ikke konverteres til kontanter.

Varer på lager

Vi opdaterer og afstemmer løbende lagerbeholdningen på selve webshoppen, samt foretager manuelle optællinger, for at sikre, at vi altid har de varer på lager, som du kan finde på webshoppen og tilføje til kurven. Der kan dog i enkelte tilfælde ske, at afstemningen/opdateringen ikke går rettidigt igennem. Det kan skyldes både menneskelig fejl og/eller systemets processer.

Sker det, at du bestiller en eller flere varer, som ikke er på lager, forpligter vi os til at:

- give dig besked om situationen, samt informere dig om, hvornår varen forventes at være på lager igen, såfremt der ikke er tale om en udgået vare.
- give dig ret til at bestemme, om du vil aflyse ordren eller afvente leveringen på et senere tidspunkt, når varen er på lager igen.
- gøre vores bedste til hurtigst muligt at få varen hjem igen, såfremt du ikke vælger at annullere din ordre.
- afsende de eventuelle resterende varer fra din ordre rettidigt, samt afsende den vare/de varer, som ikke har været på lager, på et senere tidspunkt, uden at opkræve ekstra fragtgebyr.
- give dig besked om det, såfremt der er tale om en udgået vare, og tilbyde dig enten at sende en erstatningsvare uden yderligere omkostninger for dig, hvor det er muligt, eller refundere den del af din ordre, som vedrører den udgåede vare.
- Hjælpe dig med at finde en tilsvarende vare et andet sted.

Bestillingsvarer og varer på fjernlager

Selvom de fleste af varerne, der sælges på webshoppen, er på lager, kan der også forekomme særlige bestillingsvarer, samt varer på fjernlager. Du, som køber, kan altid trygt købe en bestillingsvare eller vare på fjernlager, da du er dækket på præcis samme måde som ved køb af varer på lager.

Der vil altid fremgå tydeligt af produktsiden, om der er tale om en bestillingsvare eller vare på fjernlager, samt hvilke særlige betingelser, der gælder den enkelte vare. Sådanne betingelser kan f.eks. betyde, at du ikke har fortrydelsesret på produkter, som fremstilles specielt for dig, såsom fotonogrammer, sammensatte piktogrammer (f.eks. instrukssekvenser eller "menuer"), mm., hvor varen ikke kan sælges til andre, grundet enten brugen af privat materiale til fremstillingen (fotografier eller piktogrammer, som ikke er licenseret til kommerciel brug) eller den specifikke karakter, som kun er relevant i en bestemt situation og er derved irrelevant for andre potentielle købere.

Ved køb af varer på fjernlager gælder andre leveringstider end vores almindelige leveringstider. Du vil altid kunne finde information omkring forventede leveringstider på produktsiden inden bestilling. De forventede leveringstider er dog altid kun vejledende, da der kan opstå forsinkelser, som er udenfor vores kontrol. Det fremgår også af produktsiden. Kan vi ikke levere den bestilte vare indenfor den aftalte tid, som angivet på produktsiden eller oplyst per mail umiddelbart efter gennemført køb, har du ret til at ophæve købet.

Levering

Vi leverer i Danmark, Norge, Sverige, Tyskland, Færøerne og Island med bl.a. Post Nord og GLS. Du vælger selv i købsprocessen, hvilket fragtfirma og hvilken fragtmetode, der skal benyttes.

Du kan vælge mellem GLS og PostNord, pakkeshop eller levering til døren. Priserne (uden rabat) for Danmark er som følger:

Transportør**Vægtklasse**

1-5 kg
5-10 kg
10-15 kg
15-20 kg
20-30 kg
Ved køb over 1000 kr. ekskl. fragt

GLS pakkeshop

59,58 kr.
75,94 kr.
90,86 kr.
138,43 kr.
–
–

Transportør**Vægtklasse**

1-5 kg
5-10 kg
10-15 kg
15-20 kg
20-30 kg
Ved køb over 5000 kr. ekskl. fragt

GLS levering til døren

82,75 kr.
99,56 kr.
120,39 kr.
117,32 kr.
205,25 kr.
–

Ved bestillinger, der vejer over 20 kg, er det ikke muligt at bestille levering til pakkeshop grundet fragtfirmaernes begrænsninger. I stedet for leveres varen til døren med GLS/PostNord som pakke eller palle. I shoppen er det kun muligt at købe varer, der vejer op til 300 kg. Bestiller du en tungere forsendelse, kontakt os venligst for personlig service.

Leveringsprisen forudsætter at alle varer i din ordre, også evt. bestillings- eller forudbestilte varer, afsendes samlet.

Vi forbeholder os retten til at bruge en anden end den valgte leveringsløsning, som er mere passende til dit køb og resulterer i samme service (pakkeshop, firmalevering eller hjemmelevering), såfremt den valgte løsning ikke passer til størrelsen eller vægten på de varer, som du har bestilt. Er der tale om enkelte varer, som er for tunge eller for store til pakkeshoplevering, bliver de leveret til døren med PostNord eller fragtmænd. I shoppen er det kun muligt at købe varer, der vejer op til 300 kg. Bestiller du en tungere forsendelse, kontakt os venligst for personlig service. Ved bestillinger, der vejer over 30 kg, er det ikke muligt at bestille levering til pakkeshop grundet fragtfirmaernes begrænsninger. I stedet for



leveres varen til døren med GLS/PostNord som pakke eller palle. I shoppen er det kun muligt at købe varer, der vejer op til 300 kg. Bestiller du en tungere forsendelse, kontakt os venligst for personlig service.

Leveringsprisen forudsætter at hele ordren afsendes samlet, også i tilfælde af at en eller flere af de bestilte varer er bestillingsvarer eller forudbestilte varer.

Når varerne sendes afsted fra vores lager, modtager du en e-mail med en faktura for de afsendte varer. Kan vi ikke sende alle dine varer på samme tid, modtager du stadig kun en faktura, som dog først bliver sendt til dig, når de sidste varer fra din bestilling afsendes.

I forbindelse med leveringen af din vare er det dit ansvar, at der er nogen, der kan tage imod pakken, når den bliver leveret til døren. Leveres pakken til pakkeshop/posthus, er det ligeledes dit ansvar at følge pakken via tracking og afhente den indenfor den fastlagte frist (typisk 7 dage). Du modtager tracking link fra os i din forsendelsesbekræftelsesmail, samt advisering fra fragtfirmaet via sms og/eller mail. Genelevering af pakker, som er blevet sendt retur grundet manglende afhentning/modtagelse, medfører et ekstra leveringsgebyr.

Når du modtager din pakke, er det vigtigt, at du tjekker emballagen og varerne for skader, samt mangler. Er emballagen eller varen beskadiget eller er der ikke mangler, skal du ikke åbne pakken – og hvis du har åbnet den inden du opdager skaden/manglen, skal du ikke smide nogle dele af emballagen ud, selv hvis de er i stykker eller ødelagt af væske eller lignende. Du skal tage så detaljerede billeder af skaderne/de modtagne varer som muligt, og opfordres til at kontakte os omgående og indgive din klage med billedmateriale. Det bør ske så hurtigt som muligt og helst senest 1 dag efter modtagelse. Det er vigtigt, at du ikke pakker varerne ud, flytter kassen eller smider den ud, selv efter du har kontaktet os eller fragtfirmaet, da fragtfirmaet i nogle tilfælde vil kræve enten at inspicere eller afhente pakken på den adresse, den er blevet leveret til. Hvis du undlader at gøre, som beskrevet her, kan det medføre begrænset eller ingen ret til erstatning af den skadede pakke. Ved mangler gælder betingelserne beskrevet under **Reklamation**.

Er der til gengæld tale om skader på en eller flere varer, som ikke er relaterede til transporten, skal du kontakte os og fremsende billeder af skaden – ligesom du gør ved almindelig reklamation. Er der tale om reklamation, er fristen for anmeldelse som fastsat i loven.

OBS! Ved bestilling af levering til et land udenfor EU, indeholder fragtgebyret et fortoldningsgebyr på 125 kr., opkrævet af transportøren. Du skal desuden være opmærksom på, at køb af varer fra udlandet, hvis pris

(inkl. levering) overstiger et minimumsbeløb, fastsat i dit land, kan medføre en toldregning, som du skal betale, inden du modtager varen.

Leveringstid

Leveringstiden afhænger af, om den bestilte vare er på lager, på fjernlager eller om det er en bestillingsvare. Er varen på lager, kan du forvente at den bliver afsendt i løbet af 1-3 hverdage. Derefter skal der påregnes yderligere 1-3 hverdage leveringstid, afhængigt af det valgte fragtfirmas egne leveringstider. Er varen derimod på fjernlager eller er der tale om bestillingsvare, er leveringstiden afhængig af flere faktorer, såsom produktionstid og leveringstid fra fjernlager. I sådanne tilfælde oplyses vejledende forventet leveringstid på produktsiden. Ordre, som indeholder både varer på lager og forudbestilte varer afsendes som udgangspunkt samlet, når alle varer er på lager. Dellevering kan tilkøbes.

Betaling

På Autismeshoppen.dk kan du bruge de fleste kort, inkluderende Visa/Dankort, Visa Electron og Mastercard, samt MobilePay, som er tilknyttet et af disse kort. Desuden kan du købe på kredit via Klarna. Vi opkræver ikke gebyr ved betaling. Ved betaling med et internationalt betalingskort, f.eks. Visa eller Mastercard, samt ved betaling med MobilePay, bliver købsbeløbet reserveret med det samme på din konto. Reservation er ikke det samme som at pengene er blevet trukket. Ved reservation er pengene stadig på din konto. Reservationen forbliver aktiv indtil vi trækker betalingen eller pengene bliver frigivet ifølge aftale med dit kortudsteder. Vær venligst opmærksom på at ved køb, som er fortrudt før betalingen er trukket eller hvor en del af beløbet ikke trækkes ifølge aftale med dig, kan en sådan reservation forblive aktiv i lang tid, uden vi kan gøre noget. Kontakt da gerne din bank/din kortudsteder for hjælp, hvis du gerne vil have reservationen ophævet.

Pengene bliver reserveret på din konto ifm., at du afgiver en ordre. Vi trækker dog først pengene på din konto, når varerne afsendes til den ønskede leveringsadresse. I forbindelse med delleverancer, trækkes beløbet først på dit kort, når varerne reelt sendes af sted til dig. Hvis det viser sig, at vi mod forventning, ikke kan levere dele af din ordre, kommer du kun til at betale for den faktiske leverance. Fakturaen sendes via e-mail. Fakturaen indeholder ikke følsomme oplysninger, men der fremgår altid, hvem der har betalt og hvem er modtager af ordren.

Ved køb på kredit overføres betalingsforholdet til Klarna, hvilket betyder at det udelukkende er Klarna, som sender opkrævninger til dig og modtager betaling fra dig. Ved behov for refundering ved f.eks. benyttelse af fortrydelsesretten eller reklamation sker refunderingen også udelukkende igennem Klarna, såfremt betaling allerede har fundet sted.

For at kunne tilbyde Klarnas betalingsmetoder, vil vi muligvis overføre dine personlige oplysninger i form af kontakt- og ordreoplysninger til Klarna, for at Klarna kan vurdere, hvorvidt du er kvalificeret til deres betalingsmetoder, og for at skræddersy disse betalingsmetoder til dig. Dine overførte personlige data bliver behandlet i overensstemmelse med Klarnas egen Databeskyttelsesmeddelelse:

https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/da_dk/privacy

Aftalen om betaling hos Klarna bortfalder, hvis du fortryder dit køb inden for fortrydelsesfristen, jf. forbrugeraftalelovens § 26.

Du kan også betale via EAN-nummer. Det gør du ved at vælge EAN-betaling ved kassen. Når du trykker på "Godkend ordre" på Kasse-siden, godkender du samtidigt at der bliver udstedt en EAN-faktura for det samlede ordrebælb.

I enkelte tilfælde, hvor dette er relevant, kan der betales på almindelig faktura. Der gøres opmærksom på, at betaling på faktura gør, at du mister indsigelsesretten i forbindelse med betalingen. Ved betaling på faktura afsendes din ordre først efter modtaget betaling.

Sikkerhed

Betaling forgår via krypteret betalingsvindue, som er din garanti for en sikker overførsel. Worldline, som er godkendt leverandør til betalingsløsninger i Danmark, leverer betalingsvinduet, som bruges ved køb på Autismeshoppen.dk. NETS (Dankort) og Worldline (internationale kort) fungerer som indløser. Desuden har du mulighed for at købe på kredit via Klarna.

Vi gemmer ikke dine kortdata og har ingen adgang til dem, hverken på betalingstidspunktet eller senere. Betalingsvinduet er nemlig ikke administreret af os eller integreret i webshoppen.

Vi kan aldrig trække mere end det beløb, du har accepteret ved din bestilling. Retsligt er du stillet således, at du kan få pengene tilbage hvis:

- Varen ikke leveres
- Du benytter dig af din fortrydelsesret – se afsnittet nedenfor
- Der hæves penge fra din konto, uden din forudgående accept

Vi benytter kryptering på hele hjemmesiden, samt har forskellige foranstaltninger på plads, som forhindrer de mest udbredte typer hackerangreb. Derfor er dine informationer beskyttet mod tredjepart, både når du besøger hjemmesiden, uden at gennemføre et køb og når du køber varer hos os.

Personoplysninger, som du opgiver i forbindelse med et køb, indsamles, behandles og opbevares af DJW Autismeshoppen ApS, samt eventuelle eksterne samarbejdspartnere i overensstemmelse med gældende dansk ret. Vi gemmer kun de oplysninger, der er nødvendige for at gennemføre din bestilling – herunder navn, adresse, e-mail og varedata, som vedrører dig. Sådanne oplysninger bliver behandlet fortroligt og videregives ikke til tredjepart, såfremt der ikke er en gyldig retslig eller anden lovlige eller erhvervsmæssig grund til det. Eksempel på en erhvervsmæssig grund til at dele dine persondata er fremstilling af dine specielt bestilte varer af en samarbejdspartner, levering af dine varer via et fragtfirma, lovmæssig registrering af køb i forbindelse med regnskabsføring eller løsning af et tvist. I sådanne tilfælde er det kun de oplysninger, de har brug for, for at udføre deres hverv, som vi videregiver.

Vælger du at abonnere på nyhedsbrevet, bruger vi dine data (navn, e-mail og ordrehistorik) til at målrette vores marketingkampagner. Du har altid mulighed for at framelde dig via linket i bunden af vores mails eller ved at skrive på admin@autismeshoppen.dk og bede om at melde dig fra.

I henhold til dansk lovgivning gemmes oplysningerne, indsamlet i forbindelse med køb, hos DJW Autismeshoppen ApS i fem år, hvorefter de slettes. Personoplysninger indsamlet i andre sammenhænge opbevares kun så længe det er relevant, f.eks. så længe du er abonnent.

Vi samarbejder herudover med andre virksomheder, som opbevarer og behandler data, typisk samarbejdspartnere på bestemte forretningsområder med begrænset adgang til 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 autismeshoppen.dk er DJW Autismeshoppen ApS.

Du kan jf. persondataloven få fuld indsigt i de oplysninger, som vi har 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. Det sker ved henvendelse på admin@autismeshoppen.dk.

Annullering af ordre

Efter du har gennemført en ordre, har du mulighed for at annullere den, såfremt vi ikke allerede har ekspederet den. Det kan du gøre enten selv

inde fra din profil, hvis du har oprettet konto hos os, eller ved at skrive til kundeservice@autismeshoppen.dk.

Har vi ekspederet ordren, har du ikke længere mulighed for at annullere den. Du kan i stedet for vælge at fortryde dit køb i henhold til gældende lovgivning. Vær opmærksom på, at ekspeditionstiden for ordrer varierer, hvorfor vi ikke kan fastsætte en frist for annullering af ordrer.

Fortrydelse af køb og returnering

Du har 14 dages fortrydelsesret ifølge forbrugeraftaleloven når du handler hos os som forbruger. De 14 dage løber fra den dag, du modtager dine varer.

Fortrydelsesretten er udelukkende forbundet med køb og forlænges ikke i forbindelse med ombytning, reklamation eller andre forhold.

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.

For at gøre brug af din fortrydelsesret skal du, gerne så hurtigt som muligt og senest 14 dage efter modtagelse af varerne, informere os skriftligt om, at du gerne vil benytte din fortrydelsesret, samt evt. grunden til at du fortryder dit køb, men dette er ikke et krav.

Du kan enten blot skrive til os med dit ordrenummer og ønske om at fortryde købet eller bruge standardfortrydelsesformularen i bunden af siden.

Ved fortrydelse skal du være opmærksom på følgende:

- Du har 14 dage til at fortryde dit køb. Det skal du gøre skriftligt på mail: kundeservice@autismeshoppen.dk. Herefter har du 14 dage til at sende varen retur. Varen skal sendes retur så hurtigt som muligt. Vær opmærksom på, at hvis du undlader at meddele din fortrydelse som beskrevet her og blot sender varen retur, risikerer du at overskride fristen for meddelelse af fortrydelse, såfremt varen ikke er os i hænde før fortrydelsesfristens udløb (14 kalenderdage efter køb).
- 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).
- Som udgangspunkt er vi forpligtet til at tilbagebetale beløbet indenfor 14 dage, efter du har meddelt os om, at du fortryder dit køb. Vi forbeholder os dog retten til at afvente modtagelsen af varen, inden vi refunderer dig, såfremt du ikke har fremlagt klar dokumentation for, at du har afsendt varen og hvilken stand varen returneres i.

- Vi tilbagebetaler beløbet på det kort, der er blevet brugt ved købet, såfremt der ikke skriftligt er blevet aftalt andet.
- Varen må gerne være afprøvet, men ikke brugt. Indpakning, etiketter, samt selve varen skal være i nystand i sådan en grad, at varen kan sælges til indkøbspris. Kan varen grundet værdiforringelse kun sælges til nedsat pris, kan du risikere at vi modregner værdiforringelsen i det beløb der refunderes, alt afhængig af varens handelsmæssige værdi.
- Emballageskader eller manglende emballage kan udgøre en værdiforringelse.
- Er varen brugt eller i så dårlig stand, at den ikke vurderes at have en handelsmæssig værdi, forbeholder vi os retten til at nægte refusion. Sådan beslutning vil blive kommunikeret til dig via mail, hvor fotografier af varen bruges til at dokumentere varens stand.
- Vær opmærksom på, at ansvaret for varen påhviler dig fra leveringstidspunktet til vi modtager den retur. Det betyder, at eventuelle transportskader ved returnering, som resulterer i værdiforringelse, kan resultere i nedsat eller ingen refusion for varen. Pak derfor varen omhyggeligt, for at minimere risikoen for transportskader.
- Varer, som fremstilles specielt for dig eller ved brug af personlige/ikke kommercielle materialer, som du har leveret, er ikke omfattet af fortrydelsesretten (se mere længere nede).
- Hygiejnevarer som bleer, inkontinensvarer, tandbørster, mm. tages ikke retur, hvis emballagen er brudt.
- Du afholder selv omkostningerne omkring returnering af varerne
- Såfremt varen returneres som ny og der ikke konstateres værdiforringelse, er du berettiget til at få alle dine penge tilbage, inkluderende eventuelle leveringsomkostninger, dog ikke ekstra leveringsomkostninger, hvis du selv har valgt en anden levering end vores billigste.
- Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen eller undlade at hente din pakke uden samtidig at give os tydelig meddelelse om dette.
- Du kan heller ikke kun fortryde en del af en ordre. Du fortryder altid hele købet og ikke de enkelte varer.

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 på, 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 producentens originale emballage. Hvis den originale emballage mangler eller er beskadiget, kan det i nogle tilfælde medføre en værdiforringelse af varen.

Særligt for tøj, tekstiler, samt materialer med sugsevne (lugt, fugt, mm.):

- Har du taget en vare i brug, hvilket resulterer i at varen "suger" lugte såsom sved, parfume, cigaretter, madlugte, husdyrlugte, mm., kan det betyde at vareværdien er forringet.
- Er der synlige skader (også mindre) eller pletter (også enkelte) på varen, kan du risikere at refusionen nedsættes eller at der nægtes refusion afhængig af varens handelsmæssige værdi.
- Har du IKKE taget varen i brug, men den er stadig blevet skadet, plettet, udsat for lugte, såsom cigaretter, parfume, mad- eller husdyrlugt, mm., anses varen IKKE som returneret i stand "som ny". Alt afhængigt af varens stand og de muligheder der er for at istandsætte den/sælge den, kan du risikere at blive trukket i refusionen for evt. direkte omkostninger, såsom vask/rens og/eller konstateret værdiforringelse.
- Ønsker du at være sikker på, at du får fuld refusion ved anvendt fortrydelsesret, skal du ikke tage varen i brug. Når du vil prøve et produkt, skal du altid sørge for at holde produktet rent og beskytte det ved f.eks. at bruge ekstra betræk i **samme farve (!vigtigt for at undgå farveafsmitning!)** som produktet til dyner/sidde- og liggeunderlag/lagner, mm. eller prøve tøj ovenpå andet RENT tøj. Du skal også sørge for at holde det væk fra lugte, såsom cigaretlugt, husdyrlugt, madlugt, parfumer, sved og alle de andre lugte, der måtte være. Vi anbefaler derfor, at du ikke bruger parfume, når du prøver varer, som du overvejer at returnere. Vær også opmærksom på, at parfumelugt, som stammer andre steder fra, f.eks. dit vaskemiddel eller skyllemiddel, som du har vasket dynebetræk eller tøj med, overføres nemt til varerne og forringer deres værdi på lige fod med alle andre lugte, beskrevet ovenfor. Desuden skal du være ekstra opmærksom på, at der ikke bliver spildt på tekstiler, samt at der ikke opstår huller eller andre skader. Sidst men ikke mindst skal du gemme den originale emballage og lade være med at fjerne mærkater, labels eller andre elementer, som indgår i varens eller emballagens helhed.
- OBS! Ved returnering skal eventuelle lugte ikke dækkes over med parfume, som vi oplever nogle gange. Parfume kan være allergifremkaldende og er den hyppigste årsag til konstateret værdiforringelse.

Begrænsning

For at undgå svindel og spekulation, forbeholder vi os retten til at nægte at sælge en vare til en kunde, som indenfor de sidste 6 måneder har fortrudt købet på den samme vare eller en lignende vare, f.eks. en anden udgave eller størrelse af samme vare, samt varer, som anses for at være beslægtet grundet samme eller lignende specifikationer. Dette sker baseret på en konkret vurdering af kundehistorik eller omstændigheder ved retur. Særligt fortrydelse af køb, hvor kunden bestiller den samme vare igen med det samme, evt. for at udnytte et tilbud eller lignende, anses som køb i strid med vores regler om spekulationer.

Vær opmærksom på, at fortrydelse af køb kun kan udøves i forbindelse med et køb. Det vil sige at din fortrydelsesret løber fra den dato, du modtager dine varer. Vælger du at reklamere en vare, anses dette ikke som grund til forlængelse af fortrydelsesretten.

Returnering ved fortrydelse

Du skal returnere dine varer til os uden unødigt forsinkelse, og senest 14 dage efter du har meddelt, at du ønsker at fortryde dit køb. Du skal selv afholde de direkte udgifter i forbindelse med varens returforsendelse. Du bærer risikoen for varen fra tidspunktet for varens modtagelse og frem til vi får den retur.

Du sender varen til følgende adresse:

Damsgaard Jensen Web ApS
Samsøgade 27, 2.
8000 Aarhus C

Vi tager ikke imod pakker, sendt til pakkepost eller med efterkrav. Retur foregår udelukkende via postforsendelse eller forsendelse med fragtmænd direkte til vores adresse og ikke via personlig fremmøde. Skal du returnere en vare, leveret med fragtmænd, sørger vi for at bestille returfragt, dog er det stadigvæk dig der betaler for returforsendelsen. Udgifterne til returnering af disse varer varierer afhængigt af både varens størrelse og køreafstanden. Prisen for retur forventes at ligge mellem 1500 og 5000 kr.

Undtagelser

Der er nogle typer varer, som grundet deres karakter, er undtaget fortrydelsesretten. Heriblandt:

- varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
- varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt,
- forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,
- varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,
- digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med dit forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at du dermed mister din fortrydelsesret, når vi har givet en bekræftelse på varigt medium.

Fortrydelsesret for erhvervs kunder

Der er som udgangspunkt ingen fortrydelsesret for erhvervs kunder, som ikke har en indkøbsaftale med os. Der kan dog i særlige tilfælde aftales fortrydelsesret i forbindelse med f.eks. test-køb. Erhvervs kunder med en indkøbsaftale har fortrydelsesret, som fremgår af den individuelle aftale.

Ombytning

Har du brug for at ombytte en vare til en anden farve, størrelse eller lignende, kan du udnytte din 14 dages fortrydelsesret og foretage et nyt køb. Du kan også kontakte os, hvis du har brug for hjælp til at foretage en ombytning.

Gaver

Gaver, herunder julegaver, nyder udvidet retur, ombytning og . For at man kan gøre brug af disse ekstra rettigheder, er det påkrævet at man ved bestilling markeret et køb som gave, samt angiver den præcise dato for, hvornår gaven bliver givet. Angivelsen af ufuldstændig dato eller manglende markering af en ordre som gave fører til tab af de udvidede rettigheder.

Gaver må returneres ved benyttelse af fortrydelsesretten enten 14 kalenderdage efter modtagelse af varen af køber eller 5 kalenderdage efter gaven er blevet givet (ift. anført dato ved køb), hvad end giver længere fortrydelsesret. Det betyder, at vi skal have skriftlig besked om ønsket at fortryde på mail senest 5 kalenderdage efter en gave er blevet givet. Denne frist påvirkes ikke af perioder med ferie eller lignende, hvor butikken holder lukket, idet meddelt fortrydelse udelukkende handler om at give os besked inden fristen, hvilket altid er muligt på mail. Udvidet fortrydelsesret, som strækker sig over de 14 dages standardfortrydelsesret, gælder udelukkende varer, som er ubrugt og uskadt (hverken vare eller emballage). Brugte varer eller varer, hvor vareværdien er forringet, må kun fortrydes indenfor 14 kalenderdage efter køb.

Har du fået en vare, købt fra os, i gave, har du mulighed for at bytte den til en eller flere andre varer. Er varens standardfortrydelsesperiode udløbet, har du udelukkende mulighed for at bytte ubrugte varer i original og ikke beskadiget emballage. Gaver kan byttes både til beslægtede og ikke beslægtede varer, men ikke til kontanter, hvis varens fortrydelsesperiode er udløbet. Det betyder rent praktisk, at du skal finde varer, du vil bytte til, for mindst det beløb, som er blevet betalt for gaven i sin tid, ekskluderende levering og/eller andre gebyrer såsom gaveindpakning, som ikke indgår i vareprisen. Vi betaler fragten på den nye forsendelse. Du står derved kun for returfragten og den eventuelle forskel i prisen på varerne. Ved ombytning anvendes samme leveringsform (posthus/pakkeshop eller levering til døren) som ved den oprindelige levering. Du kan dog vælge at ændre leveringsformen, hvis du vil betale for en dyrere leveringsform end den oprindelige.

Konstaterer vi værdiforringelse på varen eller emballagen, vil du i fortrydelsesperioden blive trukket for værdiforringelse. Er fortrydelsesperioden udløbet, vil du blive nægtet ombytning og vil få fremlagt muligheder for, hvordan du kan modtage varen retur. I sådant fald står du for fragten fra os til dig. For at forstå bedre begrebet

værdiforringelse, læs gerne afsnittet om fortrydelse af køb længere oppe på siden.

Gaver byttes senest 15 hverdage efter gaven er givet eller 30 kalenderdage efter køb (hvilken af delene der måtte give dig længere ombytningsret). For at benytte denne udvidede ret til ombytning, er det et krav at man ved bestilling angiver, at der er tale om en gave, samt angive dato for, hvornår gaven forventes givet til modtager. Er dato for hvornår gaven gives ikke anført, skal ombytning senest ske 30 kalenderdage fra købsdatoen.

OBS! Ved ombytning efter udløb af standardfortrydelsesretten (14 kalenderdage efter køb) skal alle returvarer være i stand som ny. Brugte, beskadigede eller varer med værdiforringelse af anden art afvises og sendes retur for kundens regning. Dette gælder både julegaver, almindelige gaver og almindelig ombytning.

Reklamation

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

Du har 2 års reklamationsret fra modtagelsen af varen. Reklamationsretten betyder, at du kan klage over fejl og mangler, der med sandsynlighed har været til stede på leveringstidspunktet og viser sig op til 2 år efter, at du modtog varen. Det er vigtigt at være opmærksom på forskellen mellem reklamation og garanti. Reklamation dækker ikke over fejl, som opstår som resultat af almindeligt slid eller fejlagtig brug. Reklamationens dækning afhænger af varens specifikationer og den med rimelighed forventelige ydeevne.

Du kan enten få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Det er et krav, at reklamationen er berettiget og rettidig, og at manglen ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd.

For alle varer (herunder varer med begrænset holdbarhed) gælder det, at almindeligt slid ikke er en mangel i købelovens forstand, selvom nedslidning kan indtræde inden udløbet af de 2 års reklamationsret, hvis varen har haft den holdbarhed, man med rimelighed kan forvente. For eksempel, er den forventede levetid for produkter som laminerede piktogrammer 6-12 måneder, mens klemmebolde har en forventet levetid på mellem 1-4 uger.

Da produkterne på Autismeshoppen.dk henvender sig særligt personer med alsidige udfordringer, er det vigtigt at påpege, at grov behandling af produkterne eller brugen af produkterne på måder, de ikke er beregnet til, som resulterer i slid eller skader, ikke er et gyldigt grundlag for reklamation.

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

Vi opfordrer til, at man reklamerer så hurtigt som muligt, efter manglen er opdaget.

Synlige skader (ridser, revner, buler, huller, glas i stykker, mm.) eller mangler, opdaget ved modtagelse, bedes enten anmeldes straks eller dokumenteres straks med dateret billede (datostempel i billedfilen) og anmeldes indenfor fristen. Hvis ikke billedet er dateret, bedes synlige skader og mangler, opdaget ved modtagelse, anmeldes senest 24 timer efter modtagelse. Reklamation af synlige skader eller mangler, som ikke anmeldes eller dokumenteres straks, kan risikere at blive afvist.

Vær venligst opmærksom på at ved modtagelse af varen overdrages ansvaret for varen til dig. Dette gælder både når du køber til dig selv og i gave til andre. Derfor er det altid en god ide, at du tjekker varerne ved modtagelse og anmelder eventuelle skader/mangler hurtigst muligt og rettidigt.

Du reklamerer varen ved at kontakte os på kundeservice@autismeshoppen.dk, hvor du inkluderer følgende:

- Ordrenummer og dato
- Kvittering for dit køb
- Udførlig beskrivelse af fejlen
- Billeder af skaden

Du bliver herefter kontaktet af os. Såfremt fejlen er en gyldig grund til reklamation, aftaler vi hvilken compensation du vil få (reparation, ombytning eller refundering), samt hvad der skal ske med den oprindelige vare. Skal den retur til os, sender vi returlabel, som du kan benytte til at sende varen.

Vi anbefaler at du benytter vores returlabel, men såfremt reklamationen er berettiget, refunderer vi dine (rimelige) fragtomkostninger, hvis du vælger en anden forsendelsesform. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage, som minimerer risikoen for yderligere skader på varen. Sådanne skader vil oftest ikke være dækket af reklimationsretten og kan umuliggøre behandlingen af reklamationen. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger, hvis du vælger at købe returlabel selv.

Varen sendes til:

Damsgaard Jensen Web ApS
Samsøgade 27, 2
8000 Aarhus C
Denmark

Vi tager ikke imod pakker, sendt til pakkepost eller med efterkrav. Pakker sendes udelukkende med post eller fragtmænd og afleveres ikke personlig på vores adresse.

Når du returnerer varen, bedes du vedlægge en detaljeret beskrivelse af fejlen. Du bedes beskrive, hvor længe der har været problemer med produktet, samt om evt. defekt er blevet forværret med tiden. Er skaden opstået mens du bruger eller plejer produktet, bedes du beskrive processen (f.eks. vaskeindstillinger, hvis produktet gik i stykker under en vask). Det er desuden altid en god ide at vedlægge billeder, som kan hjælpe en hurtig afklaring af problemet.

Vurderes det, at fejlen er resultat af almindeligt slid eller forkert brug, bliver reklamationen ikke godkendt og du er derved ikke berettiget til erstatning, reparation eller refusion.

OBS! Ved synlige skader på varer opstået under levering, f.eks. glas der er gået i stykker, bedes sådanne skader dokumenteret med billeder på selve modtagelsestidspunktet, hvor udførlige billeder af emballagen også følger med. Er der synlige skader på emballagen, bedes reklamationen senest indsendt 2 hverdage efter modtagelse af varen og du bedes følge vejledningen i afsnittet Transportskader.

Begrænset ansvar

Grundet karakteren af vores produkter, samt vores målgruppe som er primært børn og voksne med udviklingsforstyrrelser, kan vi ikke holdes ansvarlige for eventuelle fysiske eller psykiske reaktioner på produkterne, samt en forringet psyke som følge af episoden.

Vi er meget opmærksomme på de særlige behov, som vores målgruppe har, men også på den individuelle karakter af udviklingsforstyrrelserne, som betyder, at det er umuligt at tilpasse et produkt fuldstændigt eller garantere at det er uskadeligt eller sikkert at bruge for alle.

Det er derfor forbrugerens ansvar alene at vurdere, om et produkt passer til en bestemt person med udviklingsforstyrrelse, som produktet skal bruges af/til.

Desuden er skader eller slid på varer som resultat af brug, som ikke kan beskrives som almindelig brug, grundet f.eks. voldsomme bevægelser eller fysisk eller psykisk handicap, som ikke tillader brugeren at bruge varen korrekt, ikke omfattes af reklamationsretten.

Transportskader

Når du modtager dine varer, opfordrer vi til, at du kontrollerer pakken for eventuelle synlige skader. Er emballagen beskadiget eller har andre synlige tegn på defekt, bedes du **kvittere på fragtbrevet med forbehold for eventuelle skader på indhold**. Du kan også nægte at modtage varen. Hvis du tager imod pakken, tag billeder af pakken, hvoraf mindst et billede viser fragtlabelet. Kontakt hurtigst muligt [kundeservice](#) og meddel, at du har afvist varen – eller at du har modtaget en pakke med synlige skader på emballagen.

Er pakken uskadt, men du kan konstatere skader på varerne, er det meget vigtigt at du tager billeder både af varerne og af pakken – indvendigt og udvendigt. Dette er påkrævet af fragtselskaberne i forbindelse med håndteringen af erstatningssager. Disse billeder bedes du sende til os så hurtigt som muligt og gerne **senest 2 dage efter modtagelse, da det ellers vores reklamationssag overfor fragtfirmaet.**

Klageadgang

Du har mulighed for at få behandlet en klage ved skriftlig henvendelse til kundeservice@autismeshoppen.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](#).*

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 – uanset beløbets størrelse. Læs mere [her](#).

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

Reklamation – erhvervskunder

Handler du med os ifølge en kontrakt, er det beskrevet i kontrakten, hvilke retningslinjer, der gælder for reklamationer.

Handler du på vegne af din virksomhed/institution, hvor I ikke videresælger/videregiver/bevilliger/udlejer eller bruger produkterne intensivt (forstået udover normalen for gennemsnitlig brug og vedligehold, f.eks. vasker en dyne efter hver patient),

Handler du på vegne af en virksomhed/institution, hvor I videresælger/videregiver/bevilliger/udlejer eller bruger produkterne intensivt (forstået udover normalen for gennemsnitlig brug og vedligehold, f.eks. vasker en dyne efter hver patient), gælder der særlige regler:

- Ved KUN intern intensiv brug: De fleste varer har en forventet ydeevne, baseret på f.eks. brugsperiode, antal vask, mm. Ved vurdering af din reklamationssag udvælges de mest relevante kriterier, baseret på den måde du bruger produkterne og deres forventet ydeevne.
- Ved ekstern brug (salg/udlån/bevilling): Det er påkrævet at kunden indsamler alle de nødvendige informationer, som beskrevet i afsnittet Reklamation for private, og sender dem til os, sammen med varen. Sagen vurderes ud fra de oplysninger, vi får, samt ud fra varens stand.

Uanset hvilken type virksomhed du køber for, får du enten produktet repareret, erstattet eller refunderet indenfor rimelig tid ved berettiget reklamation. Alle øvrige betingelser for berettiget reklamation, som gælder køb af private, gælder også erhvervskøb.

Standardfortrydelsesformular

Det er som udgangspunkt ikke nødvendigt at udfylde denne formular ved fortrydelse, da en e-mail med informationer om dit ordrenummer og ønske om at fortryde dit løb vil være tilstrækkelige. Du har dog mulighed for at udfylde denne fortrydelsesformular og sende den per mail og/eller sammen med din ordre, efter du har meddelt os per mail, at du ønsker at fortryde dit køb.

_____START_____

Til: DJW Autismeshoppen ApS
Samsøgade 27, 2
8000 Aarhus C
kundeservice@autismeshoppen.dk

Navn: _____

Adresse: _____

—

Ordre nr. _____

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:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Bestilt den: _____ /modtaget den _____

Dato: _____ Underskrift: _____

_____ SLUT _____

Sidst opdateret: 18 april 2024