

Handelsbetingelser for Bilka.dk

Indholdsfortegnelse

1. Handelsbetingelser ved køb på nettet	4
1.1 Om Bilka.dk	4
2. Aftalepart og kontaktoplysninger	4
3. Personoplysninger	4
4. Priser	4
5. Afstemning af lagerbeholdning	4
6. Betaling	5
6.1 Betalingsformer	5
6.2 Beløbsreservation ved køb med betalingskort, MobilePay og ApplePay	5
6.3 Køb foretaget på tablet i varehusene med kontantbetaling i kasselinje	5
7. Sikkerhed ved kortbetaling	5
7.1 Særlige vilkår om forudbetaling	6
7.1.1 Særligt vedr. registreringspligtige køretøjer.....	6
7.1.2 Særligt vedr. fyrværkerishow	6
7.2 Delleverancer	6
8. Levering	6
8.1 Generelle betingelser	6
8.1.1 Send&Hent-leveringer.....	6
8.1.2 Send&Hent Oversize.....	7
8.1.3 Storgods.....	7
8.2 Ordrebekræftelse og faktura	7
8.3 Leveringsomkostninger	7
8.4 Leveringstid	7
8.5 Køb med henblik på videresalg	7
9. Click&Collect	7
10. Fortrydelsesret	8
10.1 Returnering ved fortrydelse.....	8
10.2 Varer undtaget fortrydelsesretten.....	9
10.3 Særligt vedr. registreringspligtige køretøjer.....	10
10.4 Særlige vedr. fyrværkerishows	10
11. Returret	11
12. Reklamationsret	11

13. Særligt vedr. fyrværkeri	12
13.1 Levering	12
13.1 Fortrydelsesret og returnering	13
14. Klageadgang	13
15. Vilkår for erhvervskunder	13
15.1 Salgs- og leveringsbetingelser	13
15.2 Fortrydelsesret	13
15.3 Krav til fødevarevirksomheder	14
15.4 Salling Group Business	14
15.4.1. <i>Betingelser for ordrer bestilt via Salling Group Business konto</i>	14
15.4.2. <i>Betaling med Salling Group Business Konto</i>	14
15.4.3. <i>Beløbsreservationer ved betaling med et Salling Group Business konto</i>	14
15.4.4. <i>Ordrebekræftelse og faktura</i>	14
15.5. Reklamation og mangler	15
15.6 Immaterielle rettigheder	15
15.7 Ansvarsbegrænsning	15
15.8 Ejendomsforbehold	15
15.9 Lovvalg og værneting	15

1. Handelsbetingelser ved køb på nettet

Her kan du finde vilkårene og svar på de mest almindelige spørgsmål, når du handler på Bilka.dk, hvilket også omfatter køb via tablet i varehusene. Finder du ikke svaret herunder, er du velkommen til at kontakte os. Du kan se vores kontaktoplysninger nedenfor.

Ved din bestilling af varer på Bilka.dk accepterer du nedenstående aftalevilkår. Hvis du handler erhvervs-mæssigt, skal du være opmærksom på vilkårene for erhvervs-kunder nedenfor. Derudover henvises til dansk rets almindelige købe- og aftaleretlige regler, herunder reglerne om forbrugerkøb.

1.1 Om Bilka.dk

Med Bilka.dk tilbyder vi kunder at købe et bredt sortiment af vores produkter online.

Bemærk: For "Mad ud af huset", "BilkaToGo", "Gardiner" og "Fotoservice" henvises til de specifikke handelsbetingelser på disse sider. For køb via Click&Collect-konceptet gælder en række specifikke vilkår, som fremgår afsnit 9 nedenfor.

2. Aftalepart og kontaktoplysninger

Salling Group A/S
CVR-nr. 35954716
Rosbjergvej 33
8220 Brabrand
E-mailadresse: kundeservice@bilka.dk
Telefonnummer: 89 30 30 00

Har du spørgsmål til handelsbetingelserne er du velkommen til at kontakte vores kundeservice på 89 30 35 00 eller kundeservice@bilka.dk

3. Personoplysninger

Personoplysninger, som indtastes i forbindelse med køb på Bilka.dk, behandles af Salling Group i overensstemmelse med vores gældende [privatlivspolitik](#) for Bilka.dk.

4. Priser

Alle prisangivelser er inklusiv moms og øvrige afgifter. For så vidt angår leveringsomkostninger se punkt 8.3.

5. Afstemning af lagerbeholdning

Når du handler på Bilka.dk, afstemmes lagerbeholdningen to gange: når produktet bliver lagt i kurven samt ved betaling af produktet. Vi bestræber os selvfølgelig altid på at vise den korrekte lagerbeholdning, men i enkelte tilfælde kan der forekomme uoverensstemmelse mellem den viste lagerstatus og den faktiske lagerbeholdning. Dette skyldes, at ikke alle sider opdateres med samme interval, og du kan derfor opleve at blive afvist ved forsøg på køb. Dette sker dog sjældent.

6. Betaling

6.1 Betalingsformer

Der kan der betales med følgende nordisk udstedte betalingskort: Dankort, VISA/Dankort, VISA, Euro-card/MasterCard og Visa Elektron. Derudover kan der også betales med MobilePay og ApplePay.

6.2 Beløbsreservation ved køb med betalingskort, MobilePay og ApplePay

Når du godkender et køb og anvender betalingskort, MobilePay eller ApplePay som betalingsmiddel, reserverer vi beløbet på dit valgte betalingskort. Dette gælder dog ikke Dankort.

Vi trækker først pengene, når varen afsendes til din valgte leveringsadresse.

Vi foretager reservationen for at sikre os, at kortet ikke er spærret, og der er dækning på kortet.

Når beløbet trækkes på kortet, ophæves reservationen automatisk.

Den maksimale varighed af en reservation afhænger af korttypen, som du kan få oplyst af kortudsteder, f.eks. din bank.

Hvis du oplever, at en reservation ikke er blevet ophævet, bedes du kontakte din kortudsteder, da det kun er din kortudsteder, der kan ophæve reservationen.

Vi henviser i øvrigt til vilkårene for dit betalingskort, som du har fået udleveret af kortudsteder. Har du spørgsmål, er du selvfølgelig også velkommen til at kontakte vores kundeservice på kundeservice@bilka.dk

6.3 Køb foretaget på tablet i varehusene med kontantbetaling i kasselinje

Betaling sker ved kasselinjen, som når der betales for øvrige varer i Bilka varehusene. Når betaling er godkendt, modtager du en betalingsbekræftelse på e-mail. Bemærk at dette alene er en besked om, at ordren er betalt, og at vi derfor går i gang med at behandle ordren. Det er din almindelige kassebon, der gælder som bevis for din betaling.

7. Sikkerhed ved kortbetaling

Bilka benytter en kortbetalings, ApplePay og MobilePay løsning leveret af Nets Denmark A/S. Alle data vedrørende din betaling håndteres udelukkende af Nets Denmark A/S. Det betyder, at det kun er Nets Denmark A/S, der kan læse dine betalingsdata. Bilka overholder NETS' retningslinjer for internethandel, hvilket betyder, at du som forbruger er mindst lige så godt stillet, som når du betaler med dit betalingskort i dit lokale supermarked. Nets Denmark A/S tilbyder at gemme dine betalingskortoplysninger, så du kun skal indtaste dem ved første ordreafgivelse. Dine betalingsoplysninger opbevares sikkert og fortroligt hos Nets Denmark A/S. Ved efterfølgende ordrer trækker Bilka pengene automatisk, når du vælger betaling med et af de registrerede kort. Du kan når som helst vælge at slette din kortregistrering igen. Dette gøres ved betaling i Nets' betalingsvindue, hvor registrerede kort kan slettes enkeltvis.

Vi benytter kryptering, så dine informationer er beskyttet mod tredjepart. Vi kan aldrig komme til at 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

7.1 Særlige vilkår om forudbetaling

7.1.1 Særligt vedr. registreringspligtige køretøjer

Ved køb af køretøjer, der er registreringspligtige i Motorregistreret, trækker vi betalingen på dagen vi påbegynder indregistreringen af køretøjet. Du kan læse mere om indregistrering af køretøjet i SKATs juridiske vejledning, som du kan finde på SKATs hjemmeside www.skat.dk.

7.1.2 Særligt vedr. fyrværkerishow

Ved køb af fyrværkerishow accepterer du, at købsprisen trækkes på dit betalingskort, når fyrværkeren påbegynder ansøgningsprocessen hos myndighederne.

7.2 Delleverancer

I forbindelse med delleverancer trækkes kun det beløb, der svarer til den faktiske leverance. Hvis det viser sig, at vi mod forventning ikke kan levere hele eller dele af din ordre, kommer du kun til at betale for den faktiske leverance.

8. Levering

8.1 Generelle betingelser

Der leveres kun til adresser i Jylland og til adresser på brofaste øer i Danmark (gælder dog ikke Enø) – dette vil fremgå, når du forsøger at gennemføre din bestilling. Du kan vælge at få dine bestilte varer leveret direkte til din privat- eller firmaadresse. Vær opmærksom på, at vejen til dit hus skal bestå af et kørefast og stabilt underlag. Derudover kan vi ikke levere via veje smallere end normalen for eksempel små grusveje ved kolonihaveområder.

Da vi benytter forskellige lagre rundt om i Danmark, kan din bestilling blive splittet op i flere delleveringer. En bestilling kan ligeledes blive håndteret af forskellige fragtfirmaer, hvis der indgår forskellige varettyper. Uanset antallet af delleveringer vil leveringsomkostningen samlet set aldrig overstige det beløb, der fremgår af din bestilling.

Mindre ordre vil, afhængig af dit valg, som udgangspunkt leveres til pakkeboks eller postkasse. Ved større ordre vil levering være til kantsten eller hoveddør. Hvis du bor i hus, vil fragtmændene levere til din hoveddør i stueplan. Hvis du bor i etageejendom, vil der blive leveret til kantstenen dvs. døren til opgangen og ikke døren til din lejlighed. I visse tilfælde er det muligt at tilkøbe serviceydelser i forbindelse med leveringen.

Det er et krav, at du er på leveringsadressen i tidsrummet for levering. Er du ikke hjemme til at modtage din levering, kan der arrangeres en genlevering mod betaling af genleveringsomkostningerne.

8.1.1 Send&Hent-leveringer

Som udgangspunkt leveres din pakke til den valgte Send&Hent-boks. Hvis denne ikke er ledig til brug for leveringen, kan Bilka vælge at indlevere pakken til en anden Send&Hent-boks, butikkens kundeservice eller pakkeshop. Du vil i så fald modtage information om det nye afhentningssted. Når du har placeret en ordre med Send&Hent, er det ikke muligt at skifte til en anden leveringsform.

8.1.2 *Send&Hent Oversize*

Af hensyn til vores medarbejderes sikkerhed og efterlevelse af gældende arbejdsmiljøregler har vi ikke mulighed for at tilbyde hjælp til løft af varen udenfor bygningen.

8.1.3 *Storgods*

Varer som legetårne, sand, grus, carporte, brænde, bigbags, fliser og lign., bliver leveret som storgods. Varerne bliver leveret som kantstenslevering, og der kræves ikke underskrift. Derfor behøver du ikke være hjemme på leveringsdagen. Fragtmanden læsser af på en passende placering. Ved leveringen kræves det, at vejen har kørefast underlag - ikke grus, brosten eller lignende, og at vejen er let fremkommelig for store lastbiler.

8.2 Ordrebekræftelse og faktura

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 kun en faktura for de varer, der er afsendt. Evt. resterende varer på din bestilling vil du modtage faktura for, når de efterfølgende afsendes.

8.3 Leveringsomkostninger

Leveringsomkostningerne varierer og afhænger bl.a. af varetype, vægt, leveringssted, leverandør m.v. De samlede leveringsomkostningerne vil fremgå, når du bestiller varer på Bilka.dk.

Vi tilbyder følgende leveringsmuligheder:

- Post Nord – Home. 39,-
- Post Nord – Collect: 34,-
- Send & Hent (oversize inkluderet): 29,-
- Varer over 20kg, der leveres med fragtmand gennem BFT:
 - Small: 39,-
 - Medium: 99,-
 - Large: 199,-
 - X-Large: 299,-

8.4 Leveringstid

Leveringstiden afhænger af, om den bestilte vare er på lager og hvilken transportør, der er tilknyttet varen. Det vil altid fremgå på varens side, hvornår en given vare kan leveres.

8.5 Køb med henblik på videresalg

Såfremt der købes varer på Bilka.dk med henblik på videresalg, henvises der til Bilkas afsnit 15. vilkår for erhvervskunder.

9. Click&Collect

Du kan bestille dine varer på Bilka.dk og afhente din ordre i et af Bilkas varehuse.

Vi opkræver et Click&Collect-gebyr på 35 kr. Ved afhentning af din ordre modtager du en faktura, og vi gennemfører betalingen af ordrens pris samt gebyret.

Du kan afhente ordren efter ordren er klarmeldt, hvilket forventeligt er indenfor 2 timer efter ordreafgivelsen, og senest indtil varehusets lukketid den efterfølgende dag. Du modtager en mail/SMS, når din ordre er klar til afhentning. Afhentes ordren ikke indenfor den angivne afhentningstidspunkt og på det angivne afhentningssted, vil ordren blive annulleret, og du vil ikke blive opkrævet noget beløb.

Ved afhentning af din ordre skal du medbringe din reservationsbekræftelse, som du enten kan printe eller ved at vise den modtagne e-mail eller SMS.

Du kan læse mere om Click&Collect på Bilka.dk

10. Fortrydelsesret

Ifølge forbrugeraftaleloven har du 14 dages fortrydelsesret efter modtagelsen af varer købt online.

En række varer er dog undtaget fortrydelsesretten, hvilket fremgår nedenfor af afsnit 10.2.

Fortrydelsesfristen for andre varer i sortimentet er 14 dage regnet fra den dag, hvor du får varerne fysisk i besiddelse.

Består varen af flere partier eller dele, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, du får det sidste parti, eller den sidste del i fysisk besiddelse.

Hvis du ønsker at benytte din fortrydelsesret, skal du sende en utvetydig meddelelse herom til Bilka.dk inden udløbet af fortrydelsesfristen til kundeservice@bilka.dk eller på 89 30 30 00.

Du kan også benytte standardfortrydelsesformularen:

- Til Salling Group A/S, Rosbjergvej 33 8220 Brabrand. E-mailadresse: kundeservice@bilka.dk, Telefonnummer: 89 30 30 00
- 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 (*)
- Bestilt den (*)/modtaget den (*)
- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)
- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)
- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
- Dato
- (*) Det ikke relevante udstreges

Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen, uden samtidig at give os besked.

10.1 Returnering ved fortrydelse

Ved anvendelse af fortrydelsesretten skal de omfattede varer uden unødigt forsinkelse, og senest 14 dage efter afgivelsen af meddelelsen om fortrydelsen til Bilka.dk, sendes tilbage til Bilka.dk.

Ønsker du at returnere en vare købt på Bilka.dk, har du tre muligheder: 1) Du kan enten henvende dig i dit nærmeste Bilka varehus med varen, 2) du kan fremsende varen til Bilka.dk, eller 3) du har mulighed for, at vi afhenter varen hjemme hos dig mod betaling. Betalingen vil blive fratrukket det beløb, du skal have retur for varen. Prisen for afhentning med

Visse varer kan ikke returneres med normal post. Dette gælder for pakker over 20 kg.: (f.eks. sofaer, legetårne, carporte eller brændetårne). Udgifterne til returnering af disse varer vil, igennem os, højst koste 910 kr.

Vælger du selv at stå for returneringen, vil udgifterne til returnering af disse varer forventes højst at koste 5500 kr.

Bilka.dk' returadresse er:

Bilka.dk
Graham Bells Vej 22, port 40
8200 Århus N
Kontakt os her eller ring på telefon 8930 3000 for spørgsmål vedrørende returnering.

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

Du bærer selv omkostningerne forbundet med returneringen og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten. Du skal kunne dokumentere, at varen er tilbagesendt rettidigt og bør derfor altid gemme postkvitteringen som bevis for, at du har afleveret pakken til posten/transportøren.

Hvis du har købt flere varer hos os, har du mulighed for at sende én eller flere varer retur, selvom de er købt i én ordre. Bemærk, at du ikke får leveringsomkostningerne retur, hvis du fortryder en del af dit køb.

Bilka.dk returnerer alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor Bilka.dk har modtaget din meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten. Tilbagebetaling vil ske med samme betalingsmiddel, som blev anvendt ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har samtykket til en anden tilbagebetalingsmetode.

Bilka.dk kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil Bilka.dk har modtaget varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes at varerne er blevet håndteret på anden måde, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.

I tilfælde af en sådan håndtering som beskrevet ovenfor betragter vi varen som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi. I visse tilfælde kan det betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage.

Manglende original emballage kan udgøre en værdiforringelse, hvorfor varen bør returneres i original emballage.

Hvis du fortryder dit køb, får du det beløb du har indbetalt til os tilbage. Dette er inklusiv leveringsomkostningerne allerede betalt til os, 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. I tilfælde af en værdiforringelse, som du hæfter for, fratrækkes denne købsbeløbet.

10.2 Varer undtaget fortrydelsesretten

1. *Varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg*

2. Varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt, herunder afskårne blomster og barrodsplanter,*
3. Forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,
4. Varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,
5. Plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som du har brudt plomberingen på,
6. 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.
7. Levering af ydelser i form af transport af varer eller fritidstilbud, når datoen eller perioden er aftalt.

**Ved køb af andre planter end de ovenfor nævnte anbefaler vi, at planterne opbevares forsvarligt i hele perioden indtil returnering. Når vi har fået planten retur, vil der blive foretaget en værdiansættelse af planten svarende til, hvad plantens handelsmæssige værdi er. Vurderer vi, at planten ikke længere har en handelsmæssig værdi fordi den er visnet, kan du ikke få penge retur.*

Er du erhvervskunde henvises til vilkårene om fortrydelsesretten i afsnit 15.

10.3 Særligt vedr. registreringspligtige køretøjer

Ved returnering af et registreringspligtigt køretøj skal den originale registreringsattest samtidig returneres uden unødigt forsinkelse og i ubeskadiget stand, senest 14 dage efter du har meddelt os, at du ønsker at fortryde dit køb.

10.4 Særlige vedr. fyrværkerishows

Hvis showet aflyses af fyrværkeren pga. et afslag på ansøgningen refunderer Bilka 100% af købsbeløbet. Hvis du aflyser showet efter ansøgningen er afsendt og op til dagen før arrangementet, refunderer Bilka 75% af købsbeløbet.

Godkendes ansøgningen, men showet aflyses af fyrværkeren op til dagen før arrangementet, refunderer Bilka 75% af købsbeløbet. Aflysning fra fyrværkerens side kan ske i følgende tilfælde:

- Hvis det ikke er muligt at overholde de lovpligtige sikkerhedsafstande, som er beskrevet i den godkendte ansøgning
- Ejeren af afskydningsområdet, som du har oplyst til fyrværkeren, forbyder afskydning af fyrværkeri på ejendommen.
- Forbud mod afbrænding fra brandmyndighederne, f.eks. pga. tørke og/eller vind
- Vind / vejr gør det efter fyrværkerens vurdering sikkerhedsmæssigt uforsvarligt at gennemføre afskydningen
- Afstand til udendørs dyrehold gør det efter fyrværkerens vurdering sikkerhedsmæssigt uforsvarligt at gennemføre afskydningen.
- Fyrværkeren vurderer, at det ikke er forsvarligt at gennemføre showet, hvor dette ikke skyldes fyrværkerens egne forhold.

I tilfælde af, at du aflyser på selve afholdelsesdagen, før showet er påbegyndt, vil du få 50 % af købsbeløbet refunderet.

I tilfælde af en uforudset hændelse, som resulterer i, at fyrværkeren aflyser affyringen på afholdelsesdagen, refunderer Bilka 50 % af købsbeløbet. På affyringsdagen kan et festfyrværkerishow aflyses af fyrværkeren på baggrund af følgende uforudsete forhold:

- Det er ikke muligt at overholde de lovpligtige sikkerhedsafstande, som er beskrevet i den godkendte ansøgning, og den manglende overholdelse skyldes ikke fyrværkerens forhold.
- Ejeren af afskydningsområdet, som du har oplyst til fyrværkeren, forbyder afskydning af fyrværkeri på ejendommen.
- Beredskabsleder hos myndighederne forbyder afskydningen.
- Forbud mod afbrænding fra brandmyndighederne, f.eks. pga. tørke og/eller vind
- Vind / vejr gør det efter fyrværkerens vurdering sikkerhedsmæssigt uforsvarligt at gennemføre afskydningen
- Afstand til udendørs dyrehold gør det efter fyrværkerens vurdering sikkerhedsmæssigt uforsvarligt at gennemføre afskydningen.
- Fyrværkeren vurderer, at det ikke er forsvarligt at gennemføre showet, hvor dette ikke skyldes fyrværkerens egne forhold.

11. Returret

Varer købt i Bilka og på Bilka.dk er omfattet af Bilka's ubegrænsede returret med de undtagelser der fremgår nedenfor.

Så længe du medbringer din kvittering, og varen er i samme stand samt i original og intakt emballage, kan du få dine penge tilbage.

Bemærk, at det dog ikke er muligt at returnere:

- Fødevarer (Vin kan dog returneres inden for 30 dage efter køb, hvis flaskerne er intakte og uåbnede)
- Helsekost
- Taletidskort
- Onlinelotto
- Blomster og planter (læs i stedet om vores GroGaranti her)
- Tobaksvarer
- Specielt fremstillede/-skaffede varer - herunder fremkaldelser og fotoprodukter, specialgardiner, varer efter mål, toning af maling o.l.
- Plomberede varer, hvor plomberingen er brudt
- Produkter købt via rente- og gebyrfrie lån kan kun returneres indenfor 14 dage. Penge udbetales aldrig – lån annulleres.
- Registreringspligtige køretøjer
- Serviceydelser/tjenesteydelser for den del af ydelsen der allerede er udført (f.eks. gaveindpakning og samling af cykler)

Selvom en vare er undtaget fra Bilkas ubegrænsede returret, kan varen stadig være omfattet af den lovpligtige fortrydelsesret i henhold til forbrugeraftaleloven – se afsnit 10.

12. Reklamationsret

Du har 2 års reklamationsret i henhold til købelovens regler for varekøb, når du handler hos os som forbruger. 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.

Version 1.38

Sidst opdateret 12.07.2024

Du skal reklamere i rimelig tid efter, at du har opdaget fejlen/manglen ved varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Skulle du mod forventning modtage en vare, der ikke lever op til den angivne standard, eller i øvrigt er behæftet med en mangel, bedes du kontakte vores kundeservice - enten via e-mail på kundeservice@bilka.dk eller telefon på 89 30 30 00.

Det er et krav, at der foreligger en berettiget reklamation, og at manglen ikke er opstået som følge af slid, fejlagtig brug eller anden adfærd, der har forvoldt skade på varen.

Bilka.dk er berettiget til at kræve, at du i visse tilfælde sender den mangelfulde eller i øvrigt ombyttede eller annullerede vare retur, men vil normalt ikke gøre dette. Du bedes derfor undlade at kassere mangelfulde varer eller varer af dårlig kvalitet, indtil du har haft kontakt med Bilka.dk kundeservice. Fragtomkostninger til returnering af varer afholdes af Bilka.dk, hvis reklamationen er berettiget. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Bilka.dk' returadresse er:

Bilka.dk

Graham Bells Vej 22, port 40

8200 Århus N

Kontakt os her eller ring på telefon 8930 3000 for spørgsmål vedrørende returnering.

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

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

13. Særligt vedr. fyrværkeri

Fyrværkeri er farligt gods, og der gælder derfor særlige regler i forbindelse med handel med samt opbevaring og transport af fyrværkeri. De følgende betingelser og vilkår vedrørende fyrværkeri gælder således i tillæg til de generelle handelsbetingelser for Bilka.

Du skal være fyldt 18 år for at kunne bestille og modtage fyrværkeri. Bilka forbeholder sig retten til at kræve gyldigt billede-ID, som eksempelvis pas eller kørekort, fremvist ved levering og modtagelse af varen.

13.1 Levering

For at Bilka kan overholde lovgivningen om handel med og transport af fyrværkeri, er det en betingelse, at du er hjemme ved leveringen til at modtage din bestilling. Såfremt du eller anden person i din husstand, der er fyldt 18 år, ikke er hjemme til at modtage bestillingen, kan vi desværre ikke gennemføre leveringen. Er du eller anden i din husstand, der er fyldt 18 år, ikke hjemme til at modtage din levering, vil der blive arrangeret en genlevering mod betaling af et nyt leveringsgebyr pålydende 300 kr.

Du modtager en e-mail og en SMS omkring 24 timer før den planlagte levering. Du modtager derudover en e-mail og en SMS omkring 8-12 timer før det aftalte leveringstidspunkt med kontaktinformation på chaufføren, der leverer din bestilling.

Leveringsomkostningerne vil fremgå i forbindelse med din bestilling.

Levering er alene muligt til adresser i Jylland og andre bro-faste øer.

Såfremt du annullerer din bestilling på leveringstidspunktet, er vi berettiget til at pålægge dig de reelle udgifter til returnering – disse udgør 600 kr. Vi nøjes dog med at pålægge dig en udgift på 300 kr. for at transportere varen retur.

13.1 Fortrydelsesret og returnering

Der henvises til afsnittet om fortrydelsesret i disse betingelser med følgende tilpasninger ift. fyrværkeri: Når du gør brug af din fortrydelsesret efter leveringen af din bestilling, skal du returnere varerne uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, du har gjort brug af fortrydelsesretten.

Transport af fyrværkeri skal ske i henhold til kravene om transport af farligt gods, der følger af den Europæiske Konvention om International Transport af Farligt Gods (ADR Konventionen). Det er din forpligtelse, at disse regler overholdes i forbindelse med returnering af varerne.

Det er således ikke muligt at returnere varerne i fysiske Bilka butikker, idet varerne er købt online. Du skal i stedet kontakte df@fyreks.dk i forbindelse med returneringen, da vi alene derigennem kan sikre, at reglerne om transport af farligt gods overholdes.

Det er alene muligt at returnere varer i ubrudt emballage og i hel samt intakt stand, ellers vil reglerne om værdiforringelse træde i kraft.

Hvor du i forbindelse med rettidig udøvelse af fortrydelsesretten efter leveringstidspunktet anmoder os om at afhente varerne, pålægges et gebyr på 1.000,00 kr. for transporten. Returnering af varerne kan først ske efter forudbetaling af gebyret.

14. Klageadgang

Du har mulighed for at få behandlet en klage ved skriftlig henvendelse til Bilka.dk's kundeservice på kundeservice@bilka.dk eller på tlf. 89 30 30 00.

En klage over en vare eller tjenesteydelse kan derudover indgives til Center for Klagekløsnng, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg. Du kan klage til Center for Klagekløsnng via Klageportalen for Nævnenes Hus. Læs mere på www.naevneshus.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.

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse kundeservice@bilka.dk.

15. Vilkår for erhvervskunder

15.1 Salgs- og leveringsbetingelser

Der gælder samme salgs- og leveringsbetingelser for erhvervsdrivende som for forbrugerne i forhold til salg og leverancer.

15.2 Fortrydelsesret

Der gælder ingen fortrydelsesret for erhvervsdrivende.

15.3 Krav til fødevarevirksomheder

Fødevarevirksomheder, der handler fødevarer på Bilka.dk, skal straks efter købet henvende sig til Bilka.dk med henblik på registrering af de nødvendige oplysninger til brug for opfyldelse af krav om sporbarhed og håndtering af eventuelle tilbagetrækningssituationer. Kontakt os på kundeservice@bilka.dk eller på tlf. 89 30 30 00.

15.4 Salling Group Business

Benytter du som erhvervskunde en Salling Group Business konto henvises udover dette afsnit til forretningsbetingelserne for din Salling Group Business konto.

15.4.1. Betingelser for ordrer bestilt via Salling Group Business konto

Ordrer bestilt via Salling Group Business konto kræver en lokation med bemandet udlevering, som beskrevet i afsnit 8.2, hvorfor det ikke er muligt at bestille en sådan ordre til en ubemandet lokation.

Bemærk ved afhentning af en ordre skal dit Salling Group Business Card medbringes og vises til udleveringspersonalet. Derudover skal ordrebekræftelsen underskrives, hvoraf det samlede beløb, der vil blive debiteret på kontoen, vil fremgå. En lignende ordrebekræftelse uden underskrift, hvoraf de enkelte varer, beløb og total fremgår, sendes til den Bilka tilknyttede e-mail.

15.4.2. Betaling med Salling Group Business Konto

Betaling med Salling Group Business konto er betinget af, at Salling Group Business kontoen er tilknyttet BilkaToGo brugeren. Betaling med Salling Group Business er underlagt forretningsbetingelserne for Salling Group Business Card. Er der ikke dækning på kontoen, vil det ikke være muligt at bestille en ordre. Konto-haver hæfter for alle køb, hvor kontoen/kontoens kort er anvendt. Login oplysningerne til Salling Group Profilen og dermed Bilka bør derfor opbevares forsvarligt.

Processen for at få tilknyttet et Salling Group Business konto til en Bilka bruger er beskrevet her.

15.4.3. Beløbsreservationer ved betaling med et Salling Group Business konto

Når du godkender et køb og anvender et Salling Group Business Card som betalingsmiddel, reserverer vi beløbet på den tilknyttede konto.

Vi sender en faktura og trækker beløbet, når varerne er afhentet ved det valgte afhentningssted.

Vi foretager reservationen for at sikre os, at der er dækning på kontoen.

Når beløbet trækkes på kortet, ophæves reservationen automatisk.

Den maksimale varighed af en reservation på dit Salling Group Business Card er 2 dage efter det ved bestilling valgte afhentningstidsrum.

Hvis du oplever, at en reservation ikke er blevet ophævet, bedes du kontakte vores kundeservice på kundeservice@bilka.dk.

Vi henviser i øvrigt til forretningsbetingelserne for Salling Group Business Card. Har du spørgsmål, er du selvfølgelig også velkommen til at kontakte vores kundeservice på kundeservice@bilka.dk.

15.4.4. Ordrebekræftelse og faktura

Ved bestilling af en ordre via Salling Group Business kontoen er afsendelse af faktura underlagt forretningsbetingelser for Salling Group Business Card.

Du vil dog modtage en mail om, at din ordre er udleveret, hvoraf du vil kunne se, om der er udsolgte og/eller erstattede varer.

15.5. Reklamation og mangler

Ved levering skal køber straks foretage en sådan undersøgelse af det solgte som ordentlig forretningsbrug kræver. Hvis køber vil påberåbe sig en mangel, skal køber straks give sælger besked. Såfremt køber har opdaget eller burde have opdaget manglen og ikke reklamerer som anført, kan køber ikke senere gøre manglen gældende. Sælger kan frit vælge at afhjælpe manglen eller foretage omlevering. Såfremt sælger anmoder derom, skal køber umiddelbart efter reklamationen, for købers regning og risiko, returnere den angivelige mangelfulde vare til sælger i original emballage. Sælger forbeholder sig ret til kun at modtage den angivelige defekte del.

15.6 Immaterielle rettigheder

Enhver leverance af produkter sker med respekt af de pågældende producentens immaterielle rettigheder, og sælger er uden ansvar af nogen art for købers handlinger i strid med disse rettigheder.

15.7 Ansvarsbegrænsning

Et erstatningskrav overfor sælger kan ikke overstige fakturabeløbet for den solgte genstand, idet omfang andet ikke følger af dansk rets ufravigelige regler om produktansvar. Sælger fraskriver sig ethvert ansvar for tabt data. Dette gælder ydermere under indlevering af produkter til reparation. Køber har ansvaret for backup af alt eksisterende data på indleverede produkter.

15.8 Ejendomsforbehold

Sælger forbeholder sig ejendomsretten til leverede varer, indtil hele købesummen inklusive leveringsomkostninger samt eventuelle renter og omkostninger er betalt fuldt ud. Køber forpligter sig til at holde leverancen forsikret og skadefri, indtil hele købesummen er lagt.

15.9 Lovvalg og værneting

Lovvalget er dansk ret og enhver tvist mellem køberen og Bilka.dk i anledning af køberens køb af varer fra Bilka.dk, skal afgøres ved Retten i Århus.