

## FERM LIVING APS - HANDELSBETINGELSER

Disse handelsbetingelser finder anvendelse på private forbrugers køb af varer på ferm LIVINGS webshop. Det er ikke muligt at bruge eventuelt VAT/CVR-nummer på webshoppen. Køber du som erhvervskunde indenfor EU i denne webshop skal du selv stå for moms refusion.

Hvis du ønsker at handle som erhvervsdrivende kan du kontakte vores kundeservice på [info@fermliving.com](mailto:info@fermliving.com)

Websitet ejes af ferm LIVING ApS, Laplandsgade 11, 2300 København S, Danmark, Telefon: +45 7022 7523, e-mail: [info@fermliving.com](mailto:info@fermliving.com), CVR.: 30070186.

Købsaftaler på webshoppen indgås på dansk, engelsk eller tysk.

### Betaling

Vi tager imod betaling med Dankort, Visa/Dankort, MasterCard, PayPal, Sofort (DE), iDeal (NL), ViaBill (kun DK) og MobilePay (kun DK). Vi tager ikke kortgebyrer. Beløbet trækkes først, når varen afsendes.

Hvis du har bestilt flere varer, og en af varerne er i restordre, trækker vi først betalingen for denne vare, når varen afsendes.

### Priser

Du kan vælge mellem at få priserne vist i DKK eller EURO.

Priserne er angivet inklusiv 25% moms. Såfremt du vælger levering til et land udenfor EU, hvor der ikke skal betales dansk moms, vil prisen blive angivet uden moms ved check out. For varer til levering i Tyskland beregnes 19% moms.

Oven i prisen skal tillægges prisen for fragt – se fragtpriser nedenfor.

### Bestillingsforløb

Vores webshop foregår på følgende måde:

Du samler dine ønskede varer i indkøbskurven ved at klikke på knappen "TILFØJ TIL KURV" (knappen er under hvert produkt hvis tilgængeligt på lager). Når du har samlet de varer, som du ønsker at købe, skal du klikke på "GÅ TIL KURVEN". Knappen findes nederst i "Min Kurv" til højre. Du skal klikke "ACCEPTER FERM LIVINGS HANDELSBETINGELSER". NB: Ønsker du at ændre indholdet i din kurv, skal du klikke tilbage til kurven. Her ændres antal varer til det ønskede og du skal nu acceptere vores handelsbetingelser på ny. De allerede indtastede oplysninger, vil stadig være i kurven og vil ikke blive slettet. Ønsker du det slettet – læs hvordan under afsnittet "[Cookies](#)".

Efter klik og accept af vores HANDELSBETINGELSER, kommer du til check out og kan nu indtaste dine oplysninger/forsendelsesadresse samt e-mail (du kan vælge, om du ønsker at tilmelde dig til vores nyhedsbrev i samme omgang - dette er valgfrit). Du har mulighed for at klikke en box til og derved gemme dine oplysninger for hurtigere tjek ud ved dit næste køb. Ved klik på denne, accepterer du, at vi gemmer dine oplysninger i vores system. Du kan til hver en tid, bede os om at slette dette ved at sende os en e-mail på [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com). Når du har indtastet alle dine oplysninger, klikker du på knappen "FORTSÆT TIL LEVERING".

Efter klik, kommer du til levering, hvor du kan vælge de forskellige leveringsmetoder vi kan tilbyde til dine valgte produkter. Efter du har valgt din ønskede levering, vil prisen for dette

forekomme i dit ordresumme til højre. Hvis dine varer giver dig fri fragt, vil prisen forblive uændret. Når du har valgt din ønskede leveringsmetode, kan du klikke "FORTSÆT TIL BETALING".

I dette vindue kan du vælge den ønskede betalingsmetode, samt eventuelle oplysninger ved valgte metode. Når du har valgt dette, videregives du til et sikkert betalingsvindue i din browser (NB: Ved valg af mobilepay, dirigeres du væk fra vores site og skal benytte MobilePay app'en til at gennemføre betalingen. Efter swipe og godkendelse af beløb på appen, bliver du ført tilbage til vores webshop). Efter gennemført betaling, vil du komme til kvitteringssiden for dit køb. Du vil automatisk også modtage en ordrebekræftelse på din indtastede e-mail, hvor din bestilling er angivet.

### **Leveringstid og fragtpriser**

Vi behandler din ordre så hurtigt som muligt. Alle ordrer pakkes på vores lager i Danmark indenfor 1-3 hverdage. Alle kunder, der betaler med kort, er dog underlagt valideringskontrol, og ferm LIVING forbeholder sig retten til at forsinke en ordre, hvis vi mener, at yderligere sikkerhedskontrol er nødvendig. Når din pakke afsendes, sender vi dig en e-mail med et forsendelsesnummer på pakken.

I tilfælde af at forsendelsen er/ser beskadiget ud, beder vi dig modtage med forbehold. Hvis indholdet er beskadiget kontakt herefter kundeservice på [info@fermliving.com](mailto:info@fermliving.com)

Vi leverer typisk varerne med GLS, DSV, PostNord, Prime Cargo og Schenker.  
Vi leverer ikke til postboks.

### **Afgifter for levering udenfor EU**

Ved bestilling af varer til levering udenfor EU betaler du ikke dansk moms, men der kan blive pålagt moms, importgebyrer og/eller afgifter i overensstemmelse med nationale regler, så snart pakken ankommer til leveringslandet. Vi kan desværre ikke forudsige hvilket beløb, der vil blive pålagt din ordre. Du er selv ansvarlig for, at alle relevante importomkostninger til valgte land er betalt.

### **Fortrydelsesret**

Privatpersoner har ret til at fortryde en aftale uden begrundelse inden for 30 dage, medmindre varen er nedsat. For nedsatte varer gælder en fortrydelsesfrist på 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 30 dage efter den dag, hvor du eller en anden person, som du har valgt, får varen i fysisk besiddelse (14 dage for nedsatte varer). Hvis du har bestilt flere varer i en ordre, og vi ikke kan levere varerne samtidig, løber fortrydelsesfristen fra du eller en anden person, som du har valgt får den sidste vare i fysisk besiddelse. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsdag forlænges fristen til den følgende hverdag.

### **Delvis fortrydelse**

Som udgangspunkt gælder fortrydelsesretten kun, hvis hele købet fortrydes. Vi tilbyder dog, at du kan fortryde dit køb delvist, eks. hvis du har købt en Wire Basket og en Plant Box og du ønsker at beholde Wire Basket, men vil fortryde købet af Plant Box.

Fremgangsmåden og betingelserne er den samme som ved fuld fortrydelse (se nærmere i afsnittet "[FORTRYDELSESRET](#)"), men ved delvis fortrydelse vil du ikke modtage leveringsomkostningerne retur.

### **Sådan udnytter du fortrydelsesretten**

Du fortryder ved at give os besked herom. Du kan kontakte os via e-mail eller telefon, hvor du

oplyser, at du fortryder:

E-mail: [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com)

Telefon: +45 7022 7523

Du kan ikke fortryde ved at nægte at modtage varen eller ved at undlade at hente den uden samtidig at give besked om, at du fortryder.

Du kan udfylde vores standardfortrydelsesformular, som du kan hente her, men det er ikke obligatorisk. Hvis du gør det, kvitterer vi straks pr. mail for modtagelse af din fortrydelse.

Fortrydelsesformularen bliver sendt til dig sammen med ordrebekræftelsen. Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om, at du fortryder købet, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

### **Returnering af varen og returomkostninger**

Hvis du har fortrudt købet af en vare, skal du sende eller aflevere varen til:

ferm LIVING  
c/o Prime Cargo  
Lysbjergvej 8, Hammelev  
6500 Vojens

uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har meddelt os, at du ønsker at fortryde dit køb. Fristen er overholdt, hvis du returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage. Varer kan ikke sendes pr. efterkrav eller uden omdeling.

Du skal betale porto og eventuelle andre udgifter forbundet med returnering. Ved returnering er du ansvarlig for, at varen er pakket forsvarligt ind. Du bærer risikoen for varen fra tidspunktet for varens levering.

Du er ansvarlig for at pakken kommer frem til vores lager. Vi anbefaler at du anvender track and trace, så du hele tiden kan følge pakken.

Udgifterne for returnering i Danmark op til 2 kg forventes højst at beløbe sig til ca. 80 DKK, såfremt varen bliver sendt som pakke. Se eventuelt mere på [Postnord.dk](http://Postnord.dk) eller [GLS.eu](http://GLS.eu)

Nogle varer kan i kraft af deres størrelse ikke returneres med normal post og vil i stedet skulle returneres med fragtfirma. Dette gælder for de fleste møbler, f.eks. reoler, skrive-, sofa- og spiseborde, stole, sofaer, daybeds etc.

Prisen for returnering med fragtbil begynder typisk ved 300-400 kr. Returfragtprisen afhænger dog af varernes vægt og volumen samt det antal kilometer, varerne skal fragtes. Der er typisk en fast pris per km. Vær opmærksom på, at der kan være prisforskel afhængig af, hvilken transportør du vælger at bruge. Du kan indhente et tilbud på pris for returnering af dine varer ved at kontakte et transportfirma.

### **Tilbagebetaling af pengene**

Ved udnyttelse af din fortrydelsesret giver vi penge retur for varen og betalte fragtomkostninger. Du afholder selv udgifter forbundet med udnyttelse af fortrydelsesretten, herunder betaling af returfragt.

Vi tilbagebetaler beløbet uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14

dage fra den dato, hvor vi har modtaget din meddelelse om fortrydelse. Vi kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller til du har fremsendt dokumentation for, at varerne er returneret. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Du hæfter kun for en evt. forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, som den fungerer på. Du må normalt undersøge varen på samme måde, som man kan og må i en forretning, men du må ikke tage den i brug, eksempelvis må du ikke fjerne mærkater og hangtags. Hvis du har brugt varen på en måde, som man ikke må eller kan i en forretning, og vi ikke kan sælge den igen eller ikke kan sælge den til fuld pris igen, må du regne med, at vi fratrækker værdiforringelsen i det beløb, du skal have tilbage. Hvis varen ikke længere har en handelsværdi, tilbagebetaler vi ikke købsbeløbet. Manglende original emballage kan muligvis udgøre en værdiforringelse, så for at være sikker på at kunne modtage alle pengene retur, anbefales det, at varen returneres i original emballage. Du bør endvidere sørge for, at varen er forsvarligt indpakket, når du returnerer den. Du bærer selv risikoen for pakken/varerne, indtil vi modtager den. Gem derfor postkvittering samt evt. track and trace-nummer.

## **Reklamation**

Hvis du køber en vare, og der er en mangel ved den – fx en defekt eller fabrikationsfejl – finder købelovens regler anvendelse.

Du skal reklamere over manglen ”inden rimelig tid” efter du har opdaget manglen. Vi anbefaler, at du reklamerer hurtigst muligt og inden 2 måneder efter, du har opdaget manglen. Det er ikke muligt at reklamere, hvis det er over 24 måneder siden du modtog varen.

Du reklamerer ved at henvende dig til os på Laplandsgade 11, 2300 København S, [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com) eller +45 70 22 75 23.

### **Pakken skal sendes til:**

ferm LIVING  
c/o Prime Cargo  
Lysbjerg 8, Hammelev  
6500 Vojens

Vi beder dig så detaljeret som muligt oplyse, hvad problemet er. Hvis reklamationen er berettiget, tilbagebetaler vi dine rimelige fragtomkostninger. Såfremt reklamationen ikke er berettiget, betaler du selv returomkostninger samt omkostninger for genlevering til dig. Husk, at varen altid skal sendes i forsvarlig emballage og få en kvittering for afsendelse. Gem postkvittering inkl. oplysning om fragtomkostninger samt evt. track and trace-nummer.

### **Klageadgang**

Kan vi ikke blive enige om behandling af reklamationen, kan du evt. indgive en klage til Center for Klagekløsnng, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg. Du kan indgive din klage via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du har bopæl i et andet EU-land. Hvis du vil benytte EU-Kommissionens online klageportal, kan du bruge dette link: <http://ec.europa.eu/odr>

Ved indgivelse af en klage, skal du oplyse denne e-mail adresse: [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com)

### **Lov og værneting**

Køb på webshoppen er omfattet af dansk ret og værneting er Københavns Byret. Dog kan ufravigelig national lovgivning finde anvendelse ved levering udenfor Danmark. Personer under 18 år kan ikke handle på denne webshop, uden samtykke fra en værge.

### **Ansvarsfraskrivelse**

ferm LIVING kan til enhver tid ændre indholdet af denne side. ferm LIVING kan ikke drages til ansvar for eventuelle skader opstået som resultat af brug af siden eller for den sags skyld manglende adgang til brug af siden

### **Persondatapolitik**

ferm LIVING samarbejder med en række andre virksomheder, som opbevarer og behandler data. Virksomhederne behandler udelukkende oplysninger på vores vegne og må ikke bruge dem til egne formål. Vi samarbejder kun med databehandlere i EU eller i lande, der kan give dine oplysninger en tilstrækkelig beskyttelse.

ferm LIVING ApS indsamler og behandler personoplysninger ifølge gældende lov om behandling af personoplysninger.

Hos ferm LIVING prioriterer vi datasikkerhed og fortrolighed højt. Samtidig vil vi gerne give dig den bedst mulige oplevelse, når du bruger vores hjemmeside. Derfor indsamler vi nogle oplysninger, som vi bruger, når du handler i vores webshop, herunder til ekspedering af din ordre og registrere dig til ønskede funktioner m.m., samt til at sende markedsføringsmateriale og anden information om vores produkter og aktiviteter, såfremt du har samtykket hertil. Endelig kan dine oplysninger blive brugt i forbindelse med efterforskning af mistanke om svindel.

De personoplysninger, vi indsamler, er navn, telefonnummer, e-mailadresse, privatadresse og information om dit indkøb. Af sikkerhedsårsager gemmer vi ikke betalingsoplysninger i vores database.

Vi indsamler din e-mailadresse blandt andet for, at vi via e-mail kan sende dig en ordrebekræftelse samt informere dig, når din ordre er afsendt. Dit navn og adresse anbringes på en label, som placeres udenpå pakken med dine indkøbte varer. Vi videregiver kun dine oplysninger til vores samarbejdspartnere, som fx fragtfirmaer og ferm LIVINGs eksterne lager (Prime Cargo) i det omfang, det er nødvendigt for at ekspedere dine ordrer. ferm LIVING ApS behandler personoplysninger til markedsføringsformål ifølge den gældende lovgivning, herunder kravet om indhentning af samtykke før udsendelse af elektronisk markedsføring. Kunde og ordredata er beskyttet ved kryptering under transmission og den efterfølgende opbevaring. ferm LIVING bruger Secure Socket Layers (SSL), branchestandarden for overførsel af information til at bearbejde dine ordre.

Du har ret til, ved forespørgsel, at få oplyst, hvilke oplysninger vi har registreret om dig, og gøre indsigelse mod en registrering i henhold til persondataloven. Hvis oplysningerne er forkerte, ufuldstændige eller irrelevante, har du ret til at få oplysningerne rettet eller slettet. ferm LIVING ApS gemmer personoplysninger og relevante købsdata i 5 år i henhold til bogføringspligten.

Hvis du vil have mere information eller ændre dine oplysninger, er du velkommen til at kontakte os.

Du kan enten skrive til os på adressen:

ferm LIVING ApS,  
Laplandsgade 11,  
2300 København S  
telefon: +45 70227523  
[webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com)

Den dataansvarlige på fermliving.dk Head of Legal Helle Stakemann

*Senest opdateret 22. aug. 2019*