

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
Websitet ejes af ferm LIVING ApS, Laplandsgade 11, 2300 København S, Danmark, Telefon: +45 7022 7523, e-mail: 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 (COM), Sofort (DE), 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 under afsnittet ”Leveringstid og fragtpriser”.

Gavekort

Hvordan tjekker jeg saldo på mit gavekort? Du tjekker saldoen på dit gavekort via linket i mailen med dit digitale gavekort. Hvis du ikke længere har mailen, kan du altid tage kontakt til vores kundeservice på webshop@fermliving.com og vi kan gensende din mail.

BEMÆRK! Har du fået gavekortet som gave, bliver mailen gensendt til den mail, der blev brugt til at købe gavekortet.

Bortkomst af gavekort

Et gavekort er et ihændehaberbevis og skal derfor betragtes som kontanter. Den person, der bruger gavekortet, kan benytte dette til betaling. Der behøves ikke nogen yderligere identifikation af personen. Selvom du måtte have en bekræftelse fra gavegiveren eller kvittering, må vi desværre fastholde, at gavekortet alene har værdi for ihændehaber af gavekortet. Gavekort der er mistet eller gavekort der er udløbet for mere end et år siden, erstattes ikke.

Forudbestilling af varer

Det er muligt at forudbestille udvalgte varer i vores webshop. Det vil fremgå på produktet, hvis varen er en forudbestillingsvarer. På produktet, i kurven og på din ordrebekræftelse, vil man kunne se hvilken forventet leveringsdato produktet har. Når du forudbestiller en varer, hæver vi ikke beløbet før vi afsender – vi reserverer blot beløbet på dit betalingskort, indtil vi er klar til at sende. Når vi er klar til at sende din vare, sender vi dig en mail.

Du kan til hver en tid inden levering, fortryde og annullere din ordre. Ønsker du at fortryde en forudbestilling, bør du venligst kontakte vores kundeservice på webshop@fermliving.com

BEMÆRK: Du kan ikke købe en forudbestillingsvarer sammen med en vare, der er på lager. Hvis du ønsker at bestille flere produkter, bedes du lave det på flere bestillinger.

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 gemme dine oplysninger for hurtigere tjek ud ved dit næste køb. Ved afkrydsning i dette felt, accepterer du, at vi gemmer dine oplysninger i vores system jf. vores persondatapolitik. Du kan til hver en tid, bede os om at slette dette ved at sende os en e-mail på webshop@fermliving.com.

Når du har indtastet alle dine oplysninger, klikker du på knappen "FORTSÆT TIL LEVERING". Efter sidstnævnte 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 ordresumé 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 angives den valgte betalingsmetode, samt eventuelle oplysninger ved valgte metode. (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. Vi opbevarer bestillingen, kvittering for bestillingen, ordrebekræftelse (købsaftalerne).

Leveringstid og fragtpriser

*Priserne angivet er vejledende og ikke for det enkelte produkt. Priserne kan variere efter det/de valgte produkter i din kurv. For at få den præcise pris, gå til kurv og vælg leveringsland. Bemærk: Xpress levering kan desværre ikke udløse fri fragt.

Vi behandler din ordre så hurtigt som muligt. Alle ordrer pakkes på vores lager i Danmark inden for 1-2 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 ordre afsendes, sender vi dig en e-mail med et forsendelsesnummer.

Nedenfor fremgår estimeret leveringstid beregnet fra det tidspunkt, hvor varen sendes fra vores lager.

Levering i Danmark

Estimeret leveringstid: 1-2 hverdage

Køb under 650 kr.: Fra 19,00 DKK.*

Køb over 650 kr.: GRATIS

Levering til Tyskland & Sverige

Estimeret leveringstid: 2-4 hverdage

Estimeret Xpress leveringstid: 1 hverdag

Køb under 650 kr.: Fra 9,00 EUR*

Køb over 650 kr.: GRATIS*

Levering til UK (Storbritannien)

Estimeret leveringstid: 3-5 hverdage

Estimeret Xpress leveringstid: 1 hverdag

Køb under 650 kr.: Fra 12,00 EUR*

Køb over 650 kr.: GRATIS*

Levering i EU

Estimeret leveringstid: 3-7 hverdage

Estimeret Xpress leveringstid: 1-2 hverdage

Køb under 130 EURO: Fra 15 EUR*

Køb over 130 EURO: GRATIS*

NB: Transittider er vejledende og tager højde for yderlande i EU

Har du nogle spørgsmål, kontakt kundeservice på webshop@fermliving.com

Levering udenfor EU

Estimeret leveringstid: 2-5 hverdage

Køb under 130 EURO: 15 EUR*

Køb over 130 EURO: GRATIS - medmindre andet er angivet. (F.eks. ved køb af møbler eller ved valg af Xpress levering)

USA og Canada:

Estimeret leveringstid: 4 -7 hverdage

Fragt: 69 EUR*

Asien, Australien, New Zealand, Abu Dhabi, Dubai, Kuwait, Japan, Singapore, Hong Kong, South Korea, Malaysia, India, Taiwan

Estimeret leveringstid: 5-9 hverdage

Fragt: Fra 79 EUR*

Øvrige lande

Estimeret leveringstid: 5-9 hverdage

Fragt: Fra 109 EUR*

SÆRLIGT FOR STØRRE PRODUKTER OG MØBLER

Ved bestilling af møbler/større produkter sker levering med special fragt direkte til dit hjem inden for EU. Du vil blive kontaktet direkte vedrørende leveringstidspunktet, så du kan være sikker på at være tilstede på adressen ved levering. Hvis du ikke er hjemme på aftalte tidspunkt for levering, vil dine varer returneres til vores lager.

Forsendelsen leveres til kantstenen, og hvis dette ikke lader sig gøre, leveres den så tæt på dit hjem som muligt (denne service indebærer ikke fjernelse af emballage, ej heller paller.) Du er ansvarlig for at få pakken fra kantstenen ind i dit hjem.

PRISEN PÅ FRAGT BEREGNES PÅ VOLUMEN

Alle fragtpriser beregnes ud fra produktets volumen. De præcise omkostninger til fragt for netop dit køb kan ses i bestillingsprocessen. For levering af møbler og andre større produkter i Danmark, gælder de normale takster som nævnt ovenfor.

Vi leverer typisk varerne med GLS, DHL, DSV, PostNord, TNT, FEDEX og Schenker.

Vi leverer ikke til postboks.

I tilfælde af at forsendelsen er/ser beskadiget ud, beder vi dig modtage med forbehold. Hvis indholdet er beskadiget, kontakt herefter kundeservice på webshop@fermliving.com

BEMÆRK: Ekstra leveringstid må forventes ved levering af møbler og andre større produkter

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 14 dage, medmindre varen er nedsat. For nedsatte varer gælder en fortrydelsesfrist på 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du eller en anden person, som du har valgt, får varen i fysisk besiddelse.

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, 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

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 med din ordre. 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 eller 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

Når du fortryder hele købet, refunderer vi alle betalinger modtaget af dig, herunder eventuelle leveringsomkostninger. Såfremt du har valgt en dyrere leveringsform end vores standardlevering tilbagebetaler vi dog ikke de ekstraudgifter, der var forbundet med den dyrere leveringsform.

Ved delvis fortrydelse refunderer vi ikke leveringsomkostninger. 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.

Afprøvning af varen og emballage

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 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 Klagerløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg. Du kan indgive din klage via 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-mailadresse: webshop@fermliving.com

Lov og værneting

Køb på webshopen 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

Senest opdateret 15. januar 2020