

## SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Salgs- og leveringsbetingelser for køb foretaget på <https://dk.ecco.com> (i det følgende benævnt "hjemmesiden").

### 1 Indledning

- 1.1 Hjemmesiden ejes og drives af: **ECCO (Denmark) A/S**, CVR-nummer: 25441877, hvis hjemstedsadresse er Østergade 55, 1101 København K, Danmark (i det følgende benævnt "ECCO", "vi", "os" og "vores"). ECCOs momsnummer er **DK 254 418 77**.
- 1.2 Disse salgs- og leveringsbetingelser gælder for køb og levering af varer, der sælges på hjemmesiden til levering i Danmark. Hvis du ønsker at købe vores produkter og få dem leveret i et andet land, skal du gå til ECCOs hjemmeside for det pågældende land (ved at vælge det pågældende land i rullemenuen på hjemmesiden).

### 2 Bestilling og køb af produkter

#### 2.1 Produkter

- 2.1.1 De produkter, vi sælger online, vises på denne hjemmeside og omfatter, men er ikke begrænset til, fodtøj, tasker og skoleleje produkter.

#### 2.2 Køb

- 2.2.1 Ved at afgive en bestilling og klikke på knappen "Jeg bestiller og betaler" tilbyder du at købe et produkt på og i henhold til disse salgs- og leveringsbetingelser.
- 2.2.2 For at afgive en bestilling hos os skal du være: (i) over 18 år, og (ii) i besiddelse af et gyldigt kredit- eller debetkort eller en bankkonto, som angivet i punkt 2.5.
- 2.2.3 Når du afgiver en bestilling, bekræfter du, at: (i) alle oplysninger, du giver os, er sande og nøjagtige, (ii) du er en autoriseret bruger af det kreditkort, debetkort eller anden betalingsmetode, der bruges til at afgive din ordre, og (iii) der er tilstrækkelige midler til at dække den samlede købspris og leveringsomkostninger, hvis det er relevant).

#### 2.3 Kvittering for din bestilling og ordrebekræftelse

- 2.3.1 Når du afgiver en bestilling, modtager du en e-mail, der bekræfter modtagelsen af din ordre. **Denne e-mail er kun en bekræftelse af, at vi har modtaget dit tilbud om at købe et produkt, og udgør ikke en accept af din bestilling.**
- 2.3.2 En kontrakt mellem os om salg af varerne bliver ikke indgået, før bestilling ordre er klar til at blive afsendt, på hvilket tidspunkt vi vil sende dig en e-mail som ordrebekræftelse samt fakturaen og forsendelsesoplysninger. Kontrakten er derfor indgået i det øjeblik, hvor vi sender dig en ordrebekræftelse via e-mail og/eller sms.
- 2.3.3 Du accepterer, at al kommunikation vedrørende bestillingen, herunder ordrebekræftelse, faktura, leveringsoplysninger mv. sendes via e-mail.

## 2.4 Pris og tilgængelighed

- 2.4.1 Alle priser på de produkter, der er tilgængelige på hjemmesiden, er angivet i DKK og inklusive moms. For nogle bestillinger kan du være forpligtet til at betale et ekstra gebyr for levering, og værdien af et sådant leveringsgebyr skal meddeles dig, inden du afgiver din bestilling.
- 2.4.2 Alle bestillinger er med forbehold for tilgængelighed og bekræftelse deraf, da der kan være sjældne tilfælde, hvor det ikke er muligt at opfylde en ordre (f.eks. hvis der afgives to bestillinger på nøjagtig det samme produkt, og kun den ene kan sendes).
- 2.4.3 Vi forbeholder os til enhver tid retten til at annullere en bestilling, før ECCO accepterer bestillingen, hvis det ikke er muligt at levere det bestilte produkt, og ECCO har en rimelig, gyldig grund til annulleringen. Du bliver informeret, hvis en sådan situation opstår, og enhver betaling eller reservation foretaget på dit betalingskort eller andet betalingsmiddel bliver returneret eller annulleret.
- 2.4.4 Vi kan til enhver tid tilbyde produkter, der er i begrænset oplag (dvs. sådanne produkter er ikke tilgængelige permanent eller på lang sigt). Det betyder, at hvis du ønsker at bytte eller rejse et gyldigt krav over for os vedrørende sådanne produkter, er det ikke altid muligt at levere et identisk erstatningsprodukt, og i så fald vil vi i stedet refundere købsprisen (og omkostningerne ved levering til basissats på bestillingstidspunktet) til dig.

## 2.5 Betaling

- 2.5.1 Oplysninger om din valgte betalingsmetode skal gives til os, når du afgiver en bestilling på hjemmesiden.
- 2.5.2 Når vi modtager din bestilling, foretager vi en standardkontrol af kredit- eller debetkort. Det gør vi for at sikre, at der er tilstrækkelige midler til at gennemføre transaktionen. Produkterne bliver ikke afsendt, før denne forhåndsgodkendelse eller dette kontroltjek er gennemført. Dit kort debiteres, når bestillingen er accepteret, og vi sender dine produkter.
- 2.5.3 Vi accepterer følgende betalingsmetoder: Visa, Visa Electron, Mastercard credit og Mastercard debit, Klarna, PayPal og Mobilepay.
- 2.5.4 Når du betaler med kredit- eller betalingskort, reserverer vi det fulde beløb på din konto, og betalingen trækkes først fra dit kort på tidspunktet for afsendelse af dine produkter.
- 2.5.5 Din forbindelse er altid sikker hos os og krypteret med 256 bit ciffer.
- 2.5.6 ECCO Online Shop bruger 3D Secure Visa og Mastercard.
- Af sikkerhedsmæssige årsager gemmer vi ikke betalingsoplysninger i vores database.

## 2.6 Rabatkoder

- 2.6.1 Vi kan til enhver tid tilbyde salgsfremmende rabatkoder, som kan gælde i forbindelse med alle eller visse specificerede køb foretaget via hjemmesiden.
- 2.6.2 De vilkår og betingelser, der gælder for eventuel brug af en rabatkode, bliver specificeret på tidspunktet for kampagnen.

### 3 Levering

- 3.1 Vi forsøger at afsende og levere de bestilte varer til dig så hurtigt som muligt. Forsendelsestider kan dog variere afhængigt af tilgængelighed, og alle garantier eller erklæringer om leveringstider er underlagt forsinkelser som følge af postforsinkelser eller begivenheder uden for vores kontrol. Vi leverer gratis i Danmark.
- 3.2 Alle produkter, der købes fra hjemmesiden, leveres i henhold til en forsendelsesaftale. Serviceudbyderne i henhold til forsendelsesaftalen er GLS og Postnord. Derfor overgår risikoen for tab og ejendomsretten til sådanne købte produkter til dig ved levering til dig på den adresse, du har angivet. Levering sker inden for 2-3 hverdage, men ikke senere end 30 dage efter, at din bestilling er blevet accepteret af ECCO. Den tid, det tager for de bestilte varer at blive leveret til dig, omfatter den tid, det tager at forberede de bestilte varer til forsendelse, og den tid, det tager for tjenesteudbyderen at levere varerne.

### 4 'Klik og hent' og 'Klik og reserver'

- 4.1 Du kan reservere et produkt i en af vores fysiske butikker ved at bruge muligheden "Klik og reserver" på hjemmesiden, når denne mulighed er synlig i det relevante land. Du kan også bruge muligheden "Klik og hent", hvor du giver et onlinetilbud om at købe produktet, og den eneste forskel mellem "Klik og hent" og onlinesalgsproceduren er, at du ved "Klik og hent" afhenter dit køb i den udpegede butik.
- 4.2 Når du reserverer et produkt ved hjælp af muligheden "Klik og reserver" **eller** tilbyder at købe et produkt ved hjælp af muligheden "Klik og hent", modtager du en bekræftelses-e-mail, der bekræfter modtagelsen af din reservation. **Denne e-mail er kun en bekræftelse på, at vi har modtaget din anmodning om enten at reservere et produkt eller dit købstilbud, og udgør ikke en accept af din reservation/bestilling eller en bekræftelse på, at vi har det bestilte produkt på lager i den valgte fysiske butik.**
- 4.3 Når de(t) produkt(er), du har reserveret eller tilbudt at købe, er klar til dig i butikken, sender vi dig en e-mail om, at dit reserverede eller købte produkt nu er klar til dig i butikken. Vi reserverer dit produkt i fem dage fra datoen for den e-mail, der henvises til i dette punkt 4.3.
- 4.4 Bemærk venligst, at den faktiske pris, der skal betales for reservationer, er den pris, der gælder på det aktuelle afhentningstidspunkt. For at nyde godt af den rabat, der er tilgængelig på det tidspunkt, hvor reservationen foretages, beder vi dig venligst om at afhente ordren i kampagneperioden eller at afslutte transaktionen online ved at afgive en bestilling med øjeblikkelig betaling.

## 5 Afbestilling og returnering

- 5.1 Du kan annullere en bestilling indtil afsendelsestidspunktet ved at kontakte vores kundeserviceteam (se kontaktoplysninger nedenfor under punkt 10). Hvis vi har modtaget betaling, bliver det fulde beløb returneret til dig via den oprindelige betalingsmetode.
- 5.2 Når du handler hos os, ønsker vi, at du skal være fuldt ud tilfreds. Hvis du ikke er tilfreds med et køb foretaget på hjemmesiden, kan du returnere de bestilte varer og få refunderet købsprisen. Vi kan kun acceptere returnering af produkter, der er købt via hjemmesiden. Alle køb foretaget gennem et andet ECCO-salgsted skal returneres til det oprindelige købssted.
- 5.3 Enhver tilbagebetaling i henhold til disse salgs- og leveringsbetingelser skal være en tilbagebetaling af den pris, der er betalt for produktet og (hvis produktet blev leveret til dig) omkostningerne ved levering til basissats på tidspunktet for ordren.
- 5.4 Du kan returnere din vare til os inden for 30 dage ved at sende varen til:

ECCO (Polen) Sp. z o.o.  
 ul. Sokołowska 24  
 05-806 Sokołów  
 Polen

- 5.5 Fristen på 30 dage regnes fra den dato, hvor de bestilte varer er blevet leveret til dig.
- 5.6 Din anmodning om at returnere en vare kan sendes til os i alle former og med alle korrespondancemidler. Du kan også bruge den returformular, der er vedlagt disse salgs- og leveringsbetingelser, og vi bekræfter modtagelsen af alle returformularer. Du skal sende varerne inden for 14 dage regnet fra datoen for anmodningen om at returnere disse varer.
- 5.7 Vi refunderer købsprisen for de returnerede varer til den oprindelige betalingsform inden for 14 dage fra den dato, hvor vi: (i) modtager de returnerede varer, eller (ii) modtager bevis fra dig for, at du har sendt varerne, alt efter hvad der sker først. Du bliver underrettet via e-mail, når denne refusion har fundet sted.
- 5.8 For at fremskynde returneringen og tilbagebetalingen af købsprisen kan du anvende vores returprocedure:

Den nemmeste måde at returnere en vare på:

**Trin 1:** Pak dine varer ned i den originale skotøjsæske eller anden original emballage uden postlabels.

**Trin 2:** Log ind på vores returportal. Du skal bruge dit ordrenummer og din e-mailadresse. Ordrenummeret kan findes i e-mailen med ordrebekræftelsen.

**Trin 3:** Udskriv den returlabel, du genererede på portalen.

**Trin 4:** Klæb returlabelen på din kasse (klæb venligst ikke returlabelen på den originale skoæske eller anden original emballage).

**Trin 5:** Lever pakken til dit nærmeste DHL-pakkested. Du kan finde det nærmeste afleveringssted på: [www.dhl.com](http://www.dhl.com)

#### **ELLER**

**Trin 1:** Pak dine varer ned i den originale skotøjsæske eller anden original emballage uden postlabels.

**Trin 2:** Log ind på vores returportal. Du skal bruge dit ordrenummer og din e-mailadresse. Ordrenummeret kan findes i e-mailen med ordrebekræftelsen.

**Trin 3:** Download etiketten med den QR-kode, du genererede på portalen, på din mobile enhed.

**Trin 4:** Aflever pakken i din nærmeste DHL-pakkeshop. Du kan finde det nærmeste afleveringssted på: [www.dhl.com](http://www.dhl.com).

## 5.9 **Returnering kan tage tid**

5.9.1 Det kan tage ca. 10 dage for os at modtage din returnering til vores lager. Vi opfordrer dig kraftigt til at bruge vores forudbetalte returlabel, der er inkluderet i den originale pakke, og til at gemme din kvittering som bevis for afsendelse.

5.9.2 Din bank kan kræve yderligere dage til at refundere din konto, når de har modtaget betalingen fra os.

5.9.3 Bemærk venligst, at hvis du ikke bruger den medfølgende forudbetalte returlabel, er du ansvarlig for tab af eller skade på varerne, indtil de når os på den angivne returadresse.

5.9.4 Hvis du ikke bruger den medfølgende forudbetalte returlabel til at returnere varerne, er du forpligtet til at dække de direkte omkostninger ved at returnere varerne. Vi er ansvarlige for returforsendelsesomkostninger, hvis vi har sendt forkerte eller defekte varer til dig.

5.9.5 De returnerede varer bør kun bruges til at verificere deres karakter, egenskaber og funktionalitet. Du må gerne prøve produkterne, men du må kun håndtere dem, som du ville gøre i en butik. Hvis du returnerer en vare, som du har brugt mere end tilladt i henhold til dette punkt 5.9.5., kan vi ikke give dig refusion.

5.9.6 Hvis du modtager en defekt eller forkert vare eller en beskadiget pakke med manglende varer, beder vi dig om at fremlægge fotografisk dokumentation. Send venligst et foto til vores kundeserviceteam, så vi kan undersøge sagen nærmere (se kontaktoplysninger nedenfor under punkt 10).

5.9.7 Vi refunderer din betaling baseret på dine instrukser i returformularen. Vi kan kun udstede en refusion til det samme kort, som blev brugt til det oprindelige køb. Vi har ikke ejendomsretten til de returnerede produkter, før varen ankommer til den

angivne returadresse. Alternative politikker for returnering kan gælde for bestemte produkter og produktlinjer, og sådanne politikker bliver meddelt dig inden køb af et produkt, der er underlagt disse politikker.

- 5.9.8 Hvis du har spørgsmål til vores returneringsproces, bedes du kontakte kundeservice (se kontaktoplysninger nedenfor under punkt 10).

## **6 Produktgaranti og håndtering af reklamationer**

- 6.1 Vi er forpligtet til at levere de bestilte varer til dig uden mangler og i overensstemmelse med disse salgs- og leveringsbetingelser.
- 6.2 Hvis den bestilte vare er mangelfuld, har du ret til:
- (a) anmode om delvis eller fuld tilbagebetaling,
  - (b) kræve ombytning af det defekte produkt til et produkt uden defekter, eller
  - (c) kræve, at vi afhjælper manglerne.
- 6.3 Med forbehold for punkt 6.4 har du ikke ret til at anmode om tilbagebetaling, hvis vi straks og uden meget stor ulejlighed ombytter det defekte produkt til et, der er uden defekter, eller straks afhjælper defekten på din anmodning eller med dit samtykke.
- 6.4 Punkt 6.3 gælder ikke, hvis produktet allerede er blevet ombyttet eller repareret af os, eller hvis vi ikke har opfyldt vores pligt til at ombytte produktet til et fejlfrit produkt eller afhjælpe manglen, når du beder os om det.
- 6.5 Hvis det er umuligt at afhjælpe manglen og bringe produktet i overensstemmelse med kontrakten, eller det medfører uforholdsmæssigt store omkostninger i forhold til at levere en erstatning, kan vi erstatte det defekte produkt med et produkt uden mangler uanset din anmodning i denne henseende.
- 6.6 Hvis du har en klage over de produkter, du har modtaget, bedes du kontakte vores kundeserviceteam (se kontaktoplysninger nedenfor under punkt 10), og de informerer dig om, hvordan du fortsætter, og hvilke oplysninger vi har brug for, for at vi kan behandle din klage.
- 6.7 Vi bekræfter modtagelsen af din klage og svarer på den inden for 14 dage.
- 6.8 Vi er ansvarlige for produktfejl, hvis de opdages inden for to år fra den dato, hvor produktet blev leveret til din adresse. Dit krav om fjernelse af defekten eller udskiftning af det solgte produkt til et produkt uden defekter er begrænset til et år, regnet fra datoen for opdagelse af defekten; dog kan ovennævnte forældelsesfrist ikke ophøre med at løbe før udløbet af toårsperioden regnet fra datoen for levering af produktet. Din ret til at kræve tilbagebetaling på grund af produktets mangler er begrænset til et år regnet fra datoen for opdagelsen af manglen; men hvis du har anmodet om udskiftning af produktet til et produkt uden mangler eller afhjælpning af manglen, er tidsfristen for at indsende en anmodning om tilbagebetaling sat på pause, mens produktet udbedres eller udskiftes.

## **7 Personoplysninger/databeskyttelsespolitik**

- 7.1 Der henvises til vores databeskyttelsespolitik (som kan ses her: <https://dk.ecco.com/da-DK/CustomerCare/Privacy-Policy> for nærmere information om, hvilke oplysninger vi indsamler og behandler om dig, når vi håndterer dine bestillinger, og om dine rettigheder som registreret.

## **8 Gældende lov og værneting**

- 8.1 Disse salgs- og leveringsbetingelser er underlagt og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk lovgivning uden at lade dennes bestemmelser om lovkonflikter træde i kraft. En trykt version af disse salgs- og leveringsbetingelser er tilladt i retslige og administrative sager baseret på eller relateret til disse salgs- og leveringsbetingelser i samme omfang og underlagt de samme betingelser som andre forretningsdokumenter og optegnelser, der oprindeligt er genereret og opbevaret i trykt form.
- 8.2 Enhver uoverensstemmelse eller ethvert krav, der opstår som følge af eller i forbindelse med disse salgs- og leveringsbetingelser eller dit køb af produkter fra hjemmesiden, skal afgøres af de kompetente domstole i Danmark.

## **9 Alternative metoder til konfliktløsning**

- 9.1 Nedenstående bestemmelser har kun informativ karakter og udgør ikke nogen forpligtelse hverken for dig eller for ECCO.
- 9.2 Hvis vi ikke finder en tilfredsstillende løsning på dit krav, kan du indgive en klage til Forbrugerklagenævnet, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, Danmark, hvis betingelserne er opfyldt. Du kan også bruge Europa-Kommissionens onlinetvistbilæggelse til at registrere din klage: <http://ec.europa.eu/odr>. Denne portal kan være relevant, når man bor i et andet EU-land. Når du udfylder en klage, bedes du angive vores e-mailadresse: [kundeservice@eu.ecco.com](mailto:kundeservice@eu.ecco.com).

## **10 Kontaktoplysninger**

- 10.1 Kontaktoplysninger Kundeservice:

Telefonnummer: +45 78 72 47 28

E-mail: [kundeservice@eu.ecco.com](mailto:kundeservice@eu.ecco.com)

Adresse: ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Polen, att.: Kundeservice.

## **11 Returformular**

(Udfyld og returner kun denne formular, hvis du ønsker at træde tilbage fra aftalen)

Til ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Polen, att.:  
Kundeservice

Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) fortryder min/vores (\*) aftale om salg af følgende varer:

bestilt den (\*) / modtaget den (\*);

- navn på forbruger(e);
- adresse på forbruger(e);
- underskrift af forbruger(e);

dato:

(\*) udfyldes efter behov