

Handelsbetingelser

Gældende for forbrugerkøb (Gældende fra 1. januar 2021)

Sidst opdateret 12. juni 2024.

Indhold

1. [Hvem handler du med?](#)
2. [Om vores varer](#)
3. [Betaling](#)
4. [Finansiering med Sparxpres](#)
5. [Afhentning/levering af produkter](#)
6. [Modtagelse](#)
7. [Bestilling](#)
8. [Hvis du fortryder dit internetkøb](#)
 - 8.1. [Returnering af varer i forbindelse med fortrydelse](#)
 - 8.2. [Delvis fortrydelse](#)
 - 8.3. [Varens tilstand ved modtagelse efter returnering](#)
 - 8.4. [Tilbagebetaling af købesummen](#)
9. [Reklamationsret og garanti](#)
 - 9.1. [Købelovens garanti](#)
 - 9.2. [Købelovens reklamationsret](#)
 - 9.3. [Spakompagniets 3 års garanti](#)
 - 9.4. [Reklamation indenfor rimelig tid](#)
 - 9.5. [Serviceteam](#)
 - 9.6. [Udkørende service](#)
 - 9.7. [Kundens forpligtelser ved udkørende service](#)
 - 9.8. [Returnering af varer i forbindelse med service](#)
10. [Brug af cookies på spakompagniet.dk](#)
11. [Persondata-politik](#)
12. [Klagemuligheder](#)
13. [Bilag](#)

[Download handelsbetingelser.](#)

1. Hvem handler du med?

SPA Kompagniet ApS

Sigma 8, Søften,

8382 Hinnerup.


Telefon: 7027 2723

e-mail: info@spakompagniet.dk

CVR: 26 22 91 89

SPA Kompagniet kan kontaktes pr. telefon på hverdage 10:00 -16:00 og lørdage 10:00-14:00. På søn-og helligdage har kontoret lukket.

Handler man på spakompagniet.dk eller i én af butikkerne, foregår handlen som udgangspunkt på dansk. Vi har også engelsktalende personale, hvis du som kunde måtte ønske dette.

 spakompagniet.dk er en e-mærket netbutik. Når du handler hos os, har du derfor altid adgang til e-mærkets gratis Forbruger Hotline.

e-mærket yder også en køberbeskyttelsesgaranti. Med denne garanti sikrer e-mærket, at du som kunde hos en e-mærkebutik er økonomisk sikret for op til DKK. 10.000,- pr. handel ved køb af fysiske varer. Du kan læse mere om, hvordan denne økonomiske sikring stiller dig her.

2. Om vores varer og bestilling

Varerne på spakompagniet.dk sælges til den på produktkortet angivne pris tillagt eventuelle fragtomkostninger.

Priserne på hjemmesiden er dagspriser, og priserne er angivet inklusive moms. Tilbudspriser er også dagspriser og **gælder ikke** med tilbagevirkende kraft.

Når du har afgivet en ordre på webshoppen, vil du automatisk modtage en e-mail, hvoraf det fremgår, hvilke varer du har bestilt. Denne e-mail er alene en elektronisk kvittering for, at vi har modtaget din ordre, og der er ikke på dette tidspunkt indgået en juridisk bindende aftale mellem dig og webshoppen.

En juridisk bindende aftale mellem dig og webshoppen er først indgået, når du modtager en ordrebekræftelse pr. e-mail. Indtil du modtager en ordrebekræftelse, er webshoppen berettiget til at annullere din ordre helt eller delvist, f.eks. som følge af pris- og tekstfejl eller udsolgte varer, og hvis det sker, vil du selvfølgelig blive underrettet herom pr. e-mail.

En vare, der på spakompagniet.dk står som lagervare, er som udgangspunkt på lager på hovedlageret i Søften. Lagrene i Aalborg, Karlslunde og Kolding er satellitlagre, med en mindre beholdning af de mest gængse varer.

Ønsker du at købe en vare i én af vores butikker, så ring og forhør dig om lagerbeholdningen.

Forbehold

I tilfælde af forsinkelser, restordre eller udsolgte varer vil vi hurtigst muligt informere dig herom, og se om der er noget vi kan gøre i sagen.

Prisfejl

Hvis en pris er åbenlyst forkert, og du rimeligvis burde have opdaget dette, er vi ikke forpligtet til at levere det pågældende produkt til den forkerte pris.

Der sendes ingen varer uden forudgående betaling. Din betaling skal være synlig i vores system, og beløbet bliver trukket samme dag som varen sendes.

3-års garanti

SPA Kompagniet giver 3 års garanti på alle varer med undtagelse af oppustelige varer, demo- og udstillingsmodeller eller produkter, der er flyttet fra deres oprindelige installation eller overdrages til tredje mand. Undtaget er sliddele som ozonator, sensorer, filtre, lyspærer og nanobehandling.

Se mere herom i [garantibestemmelserne](#).

Tilbudsvarer

SPA Kompagniet har fra tid til anden tilbud på udvalgte varer. Prisen vil være nedsat, men varen er med ovennævnte undtagelser dækket af 3-års garantien.

Demovarer

Demovarer hos SPA Kompagniet er varer, der har været opsat i udstillingen, eller er behæftet med småfejl, produktionsfejl eller lignende. Det kan også være varer, der er returneret fra en kunde, der har brugt sin fortrydelsesret ved netkøb. SPA Kompagniet sælger ikke brugte varer.

Demovarer sælges til nedsat pris og sælges med normal reklamationsret i henhold til købelovens bestemmelser. Demovarer er aldrig omfattet af 3 årsgarantien.

3. Betaling

Alle varekøb på spakompagniet.dk betales som udgangspunkt med betalingskort, eller finansiering gennem Sparxpres.

Bankoverførsel:

Ønsker du at betale via bankoverførsel, skal ordren ringes ind på 7027 2723. Vi fremsender en proforma faktura, som du efterfølgende kan betale i banken.

Husk, at benytter du bankoverførsel, kan det tage op til et par dage før vi modtager pengene, alt efter hvilken bank du benytter, og betalingstidspunktet. Ved bankoverførsel er du ikke beskyttet af indsigelsesordningen.

Sparxpres:

Betaling med lån fra Sparxpres sker gennem Sparxpres hjemmeside. Pengene sendes til SPA Kompagniet, hvorefter du får en ordrebekræftelse.

Betalingskort:

Betaling med kort sker gennem Bamboras sikre betalingssystem. Betalingen registreres hos os, i det øjeblik betalingen i Bamboras betalingssystem er gennemført.

Når du betaler med kort, er du beskyttet af indsigelsesordningen. Læs mere om indsigelsesordningen på <https://www.emaerket.dk/forbruger/tips-guides-og-gode-raad/benyt-indsigelsesordningen>.

Når du betaler med et internationalt betalingskort, reserveres beløbet med det samme. Pengene er reserveret på dit kort eller konto indtil:

1. Vi hæver beløbet, når vi sender varen
2. indtil pengene bliver frigivet ifølge aftale med din kortudsteder.

Vi modtager Dankort og e-Dankort. Internationale betalingskort, der kan bruges, er Visa, Visa Electron, Mastercard og Maestro.

Som sagt ovenfor hæver i pengene den dag varen bliver sendt.

Du kan læse mere om reglerne for dit specifikke kort hos din kortudsteder.

Der kan aldrig trækkes et større beløb, end det godkendt købsbeløb. Er et for stort købsbeløb blevet godkendt, hæves kun det, der fremgår af din faktura. (Det kan ske ved for mange fragtposter i bestillingen.) Din kortudsteder vil frigive den del af reservationen, der ikke er hævet efter de regler, de har hver for sig.

Stærk kundegodkendelse:

Fra 14. september 2019 bruges der lovpligtig to-faktor-autentificering for alle betalingskort. Det kræver kodeord via SMS ud. over kortoplysninger.

Oplever du problemer ved betaling med kort, bedes du kontakte SPA Kompagniet ApS på telefon 7027 2723 indenfor kontortid. (Hverdage 8:00 - 16:00)

Gebyr:

Der opkræves ikke gebyr på kortbetalinger, medmindre der er tale om firmakort eller betalingskort udstedt udenfor EU.

4. Finansiering med Sparxpres

En alternativ betalingsmåde er finansiering gennem SparXpres. Du kan finansiere køb over kr. 2000,- enten i én af vores butikker eller i webshoppen. Det kræver godkendelse af Sparxpres.

Efter godkendelsen sendes pengene til SPA Kompagniet, og du modtager en ordrebekræftelse. Du godkender lånet hos Sparxpres med dit NemID.

Sparxpres Bank betaler derefter direkte til SPA Kompagniet.

SPA Kompagniet har ingen indflydelse på, eller forpligtelser vedrørende et eventuelt lån hos Sparxpres. Bankens beslutninger vedrørende godkendelse, afvisning eller lån er alene et forhold mellem dig og banken.

Regler vedrørende finansiering og afvikling af lån, samt omkostninger ved finansieringen får du af Sparxpres i godkendelsesprocessen. Se nogle eksempler på hjemmesiden under rubrikken "Finansiering".

5. Afhentning/levering af produkter

SPA Kompagniet leverer normalt fra dag til dag.

Varerne vil blive sendt umiddelbart efter ordrebekræftelse. Normalt samme dag eller næstfølgende arbejdsdag, alt efter ordremodtagelsestidspunktet.

For varer, der kræver montering eller test, sendes varen 2-3 dage efter ordrebekræftelsen.

Ved afhentning i Aalborg, Karlslunde, Kolding eller fra hovedlageret i Søften bortfalder leveringsomkostningen. Undtagelsen herfor er spabade, som alle gennemgår en forædling og testning på hovedlageret i Søften. Forædling og testning kan vi af økonomiske årsager, kun foretage på hovedlageret i Søften. Udlevering af spabade fra Aalborg, Karlslunde eller Kolding vil derfor være på lagt ½ fragt, som dækker de interne omkostninger. Fra 16. september 2023 kan der ikke længere afhentes varer i Hjørring. Har du bestilt varer til afhentning i Hjørring, skal de nu afhentes i Aalborg.

Leveringsomkostninger:

For varer, der ønskes fremsendt, pålægges leveringsomkostning, prisen fremgår af produktkortet, samt i indkøbskurvens tabeller.

Eventuel ventetid i forbindelse med en levering bliver faktureret med fragtmandens takster.

Sammenpakning af flere varer:

Kan bestilte varer pakkes sammen på fornuftig vis, betales der kun fragt af hele paller. Muligheden for at pakke varen sammen er stærkt afhængigt af varens art.

Overskydende indbetaling for fragt vil blive fratrukket i det på kortet reserverede beløb. Er der fravalgt for meget fragt i indkøbsvognen, vil efterbetaling blive opkrævet før varen sendes.

Leveringsdato og tid:

Varerne bliver som hovedregel sendt med JJD distribution eller som pakkepost med GLS. Ved specialtransporter laves særskilt aftale.

Leveres varerne med fragtmand, skal du vælge, om du vil kvittere for levering, eller om varerne må stilles uden kvittering.

Der er i indkøbsvognen mulighed for at angive en ønsket leveringsdag.

Varen udleveres til fragtmanden dagen inden den ønskede leveringsdato.

Transportøren leverer ca. 97% af alle pakker/paller på den ønskede dag.

Der leveres kun på hverdage indenfor normal arbejdstid (8:00 – 16:00), og kun **til fortovskant**, hvis varen sendes med fragtmand.

Ønsker du levering om fredagen, eller dagen før en helligdag kan fragtmanden dog ikke garantere levering på dagen på grund af travlhed.

SPA Kompagniet har ingen indflydelse på leveringstidspunkt på selve dagen, det er fragtmandens ruteplanlægning, der bestemmer. **Det er derfor alene fragtmandens afgørelse, hvornår på dagen der bliver leveret.**

Det er en forudsætning at leveringen kan ske med fragtbil. Desuden kræver det fast underlag, hvor varen skal stilles. Fast underlag vil være asfalt, beton eller fliser. Modsat er **ral, jord eller græs ikke fast underlag.**

Kan fragtbilen ikke komme frem, hvilket udelukkende er **chaufførens afgørelse**, eller findes der ikke fast underlag, vil godset blive afleveret så tæt på leveringsstedet som muligt på fast underlag.

Pr. 21. juni 2023 er fragtraterne følgende:

Tabellen er vejledende. Den på produktkortet angivne fragtrate er den gældende.		
Forsendelse af:	Pris inkl. moms	Pris til ikke brofaste øer
Spabade, kabiner og store møbler (europalle)	DKK. 750,-	DKK. 1.350,-
Store kabiner (industripalle)	DKK. 995,-	DKK. 1.595,-
Stenbadekar (industripalle)	DKK. 995,-	DKK. 1.595,-
Varer på halvpalle (møbler)	DKK. 550,-	DKK. 1.150,-
Varer på kvartpalle	DKK. 450,-	DKK. 1050,-
Udespa på ldm palle	DKK. 1.995,-	DKK. 3.195,-
Udespa på lastbil med kran*	DKK. 3.995,-	DKK. 5.195,-
Pakker op til 10 kg, uden omdeling	DKK. 110,-	DKK. 110,-
Pakker op til 10 kg, med omdeling (til døren)	DKK. 150,-	DKK. 150,-
Pakker 10-20 kg uden omdeling	DKK. 175,-	DKK. 175,-
Pakker 10-20 kg med omdeling (til døren)	DKK. 250,-	DKK. 250,-
Pakker 20-30 kg, kun med omdeling	DKK 350,-	DKK. 350,-
Tillæg for ventetid ved levering	Fragtmandens timetakst	

* Gælder kun udespa Casablanca, Diva, Dream og Lagune.

Specialtransporter:

For varer, der kræver specielle forhold under transporten aftales særskilt pris, der afhænger af forholdene under leveringen (kran, beliggenhed, leveringstidspunkt, anden

placering end ved fortovs kant). Minimumspris for levering med kran til fortovs kant er kr. 3.995,-, men prisen for specialtransporter skal altid aftales og betales separat.

6. Modtagelse

Vi gør alt, hvad vi kan, for at sikre dine varer under fragt og forsendelse. Alt bliver omhyggeligt emballeret, og f.eks. sendes de fleste glas-produkter på special-paller. Der kan imidlertid opstå skader under produktion eller transport, og det er derfor vigtigt, du ved, hvordan du bedst modtager dine varer, og hvordan du skal forholde dig, hvis der er skader eller andet på produktet, du modtager.

Der ses typisk to typer af skader:

- Skader opstået under transport af varen. Disse skader kan erstattes, hvis de er opstået, inden du har modtaget varerne. Skader der opstår efter modtagelse, eller imens du eller dine hjælpere flytter produktet, dækkes enten ikke eller dækkes af din egen indboforsikring.
- Fejl, skader og mangler opstået under produktion eller producentens nedpakning. Disse skader hører typisk ind under produktets garanti.

Der er forskel på, hvordan ovennævnte skader behandles juridisk og forsikringsmæssigt, og på hvem der skal erstatte skaden. Det er f.eks. fragtfirmaet, der skal erstatte skader opstået under transport. I alle tilfælde skal du rette henvendelse til os så hurtigt som muligt, så vi kan sikre dig bedst muligt, og det er også i alle tilfælde vigtigt, at du dokumenterer skaderne og deres omfang med fotos, beskrivelser etc.

Leveres varerne med fragtmænd, skal du vælge, om du vil kvittere for levering, eller om varerne må stilles uden kvittering.

Vælger du levering med kvittering, skal fragtmænd som ankommer i tidsrummet inden for normal arbejdstid, nemt og ubesværet kunne komme i kontakt med dig som modtager ved første forsøg, når han henvender sig ved fordøren. Det er ikke fragtmændens opgave at søge efter modtager på adressen. Kommer fragtmænd ikke i kontakt med dig, vil varen blive bragt tilbage til nærmest fragtmændscentral, hvorfra den efter aftale kan afhentes eller mod betaling vil blive forsøgt leveret inden for de næste dage.

VIGTIGT. Når du modtager dine varer:

- Vær hjemme mellem kl. 08 og 17 på den angivne dato., så du kan tage imod varen direkte fra fragtmænd (Se under punkt 5 om levering med eller uden kvittering).
- Gennemgå sammen med fragtmænd omhyggeligt pallen og emballagen for synlige skader og skrammer. Fragtmænd skal blive, imens det leverede tjekkes

- Er der mærker eller brud på emballagen **KVITTER DA ALTID FOR FORBEHOLD**, skal du først tage fotos af skaderne på emballagen, før du forsigtigt åbner, hvor emballagen har skader, og tjekker, om selve produktet har taget skade. Tag fotos af eventuelle skader.
- Pak nu varen helt ud og tjek for eventuelle skader på produktet. Tag flere fotos.
- Hvis der er tvivl om varens tilstand, så bør du kvittere for modtagelsen med et 'modtaget med forbehold' og på fragtbrevet beskrive årsagen.
- Er der skader på produktet, så flyt ikke varen, da der så kan opstå tvivl om, hvornår og hvordan skaden er opstået. Lad den defekte vare blive stående på stedet og i emballagen, hvis denne ikke er helt fjernet.
- Er der skader, så skriv med det samme til info@spakompagniet.dk med fotos og en beskrivelse af skaden og vedhæft kopi af fakturaen. Dette gælder også skjulte skader, der først opdages senere. **VAREN MÅ IKKE FJERNES FRA HVOR DEN ER STILLET AF TRANSPORTØR.**
- Du kan også få leveret varer, selvom du ikke er hjemme. Såfremt du skriftlig – i bestillingen – har tilkendegivet, at varen må stilles på din adresse, kan fragtmændene stille varen på det aftalte sted, og fragtmændene vil typisk tage fotos af det leverede på stedet. Ansvar for varen overgår fuldt ud til dig i det øjeblik, fragtmændene har stillet varen. Du har her ikke mulighed for at kvittere for modtagelsen ej heller for at 'kvittere med forbehold'. Eventuelle transport skader vil derfor generelt ikke kunne erstattes.

Bemærk! Hvis fragtmændene ved levering skal vente på, at en person skal komme frem, vil ventetiden blive faktureret efter fragtmændenes takster (timepriser).

Såfremt du skriftlig - i bestillingen - har tilkendegivet, at varen må stilles, kan fragtmændene stille varen på det aftalte sted.

I så fald har du som modtager det fulde ansvar for varerne fra det øjeblik de bliver stillet.

Bemærk! Uanset om varen sendes eller udleveres fra lageret skal varen **ved modtagelse** kontrolleres for eventuelle skader på emballagen eller mangler på ordren.

Bemærk!

Læs nedenstående, vigtige information:

- Fragtskader dækkes typisk ikke, hvis der ikke er noteret forbehold eller bemærkninger ved modtagelse, ligesom det ikke er muligt at vide, hvornår skaden er opstået, hvis ikke der foreligger foto-dokumentation af skaderne på selve modtagelsestidspunktet.

- Uanset om varen sendes eller afhentes/udleveres fra vores lager, så anbefaler vi, at varen ved modtagelse kontrolleres for eventuelle skader på emballagen eller mangler på ordren.
- Kvitteres der for varens modtagelse i god stand, så hæfter du selv for skader bag eventuelt beskadiget emballage.
- Det samme gør sig gældende, hvis du forudgående, har givet skriftlig tilladelse til, at fragtmændene kan stille varen, og det efterfølgende viser sig, at der er synlige skader på emballagen, og at det bagved liggende produkt også er beskadiget.
- Er der synlige skader, underskriver du for modtagelse 'med forbehold' og angiver på fragtbrevet hvad forbeholdet er. Dette forbehold bør angives så præcist som muligt. f.eks. "Manglende kolli", "Skade i nederste venstre hjørne" eller "Smadret glas". De fleste har en mobiltelefon med kamera, og vi anbefaler, at du fotograferer skaderne. Bemærk også, at dette skal ske, inden godset flyttes.
- Som kunde kan man nægte at modtage en forsendelse, men vælges dette, vil du selv skulle betale for en genlevering eller returnering til SPA Kompagniet. Den rigtige måde at håndtere modtagelse af en beskadiget vare vil være at kvittere for modtagelsen "med forbehold".
- Hvis fragtmændene ved levering skal vente på, at en person skal komme frem, vil ventetiden blive faktureret efter fragtmændens takster (timepriser).

Vigtigt at vide om glasvarer!

SPA Kompagniet er omhyggeligt med emballering af alle vores glasvarer, men der kan i glas opstå spændinger, der kan udløse en senere sprængning.

Det er derfor ekstra vigtigt at se om der er tegn på overlast på palle og emballage, når du modtager glasvarer.

Vær omhyggeligt med ikke at ødelægge emballagen ved udpakning, da den eventuelt bør bruges ved returnering.

7. Bestilling

Du kan bestille varer på hjemmesiden, pr. telefon på 7027 2723 eller ved at møde frem i et af butikkerne.

Du kan også bestille varer til senere levering eller afhentning, mange måneder ud i fremtiden.

Herved læses prisen, og du sikrer dig leveringsdygtighed på det aftaletidspunkt.

Denne form for aftaler, kræver at man henvender sig, direkte i butikken.

Der vil typisk blive opkrævet hel eller delvis forudbetaling.

8. Hvis du fortryder dit internetkøb

Du har 14 dages fortrydelsesret, når du køber på internettet. Det gælder også netbutikken spakompagniet.dk

Fortrydelsesretten udløber 14 dage efter den dag du:

- har modtaget din vare
- får den sidste vare i en levering fordelt over flere gange
- får den sidste dellevering af en levering i flere pakker

Du skal inden 14 dage fra modtagelsen give os en meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb.

Meddelelsen skal ske skriftlig til info@spakompagniet.dk eller i almindeligt brev sendt til **SPA Kompagniet ApS, Sigma 8, Søften 8382 Hinnerup**.

I din meddelelse skal du tydelig gøre opmærksom på, at du ønsker at bruge din fortrydelsesret og hvilket køb det drejer sig om, med fakturanummer og købested.

Du kan også gøre brug af vores standard fortrydelsesformular, der er vedhæftet din ordrebekræftelse, eller du kan [kopiere den her](#).

Du kan **ikke fortryde ved at nægte at modtage varen**, uden samtidigt at give os tydelig, skriftlig besked om, at du fortryder dit køb.

Du bliver stadig faktureret for returforsendelsen, hvis du ikke afhenter modtager varen, og skriftligt fortryder købet.

Der kan ikke kommunikeres gennem fragtmanden, der skal rettes direkte skriftlig henvendelse til Spa Kompagniet.

Følgende varer er undtaget fra fortrydelsesretten:

- Varer fremstillet efter mål eller på anden måde fremstillet efter dine anvisninger.
- **Bemærk:** Fortrydelsesretten gælder **kun ved fjernkøb**. Ved køb i butikken er der ingen fortrydelsesret. Jævnfør Forbrugeraftaleloven.

8.1. Returnering af varer i forbindelse med fortrydelse

Du skal uden unødigt forsinkelse, og **senest 14 dage efter din meddelelse** om fortrydelse, returnere varen(e).

Ved returnering i forbindelse med fortrydelse gælder følgende:

- du har det fulde ansvar for varen indtil den er os i hænde:
 - varen skal være tilstrækkelig emballeret, helst i original emballage
 - varen skal være tilstrækkelig sikret mod stød og slag under transporten (korrekt pallestørrelse, stativ mm.)
- du betaler for fragtomkostninger i forbindelse med returnering. Fragtomkostninger vil som regel svare til leveringsomkostningen, se tabellen ovenfor.
- **Vi modtager ikke varer pr. efterkrav.**

Varen skal returneres til:

SPA Kompagniet ApS
Sigma 8, Søften,
8382 Hinnerup.

eller **samme sted hvor varen er afhentet**, hvis du selv bringer varen tilbage.

8.2 Delvis fortrydelse

Forbrugerombudsmanden har afgjort, at man kun kan fortryde det samlede køb, medmindre andet er aftalt. Det vil sige, at alle varer på samme ordre, skal returneres ved fortrydelse.

SPA Kompagniet tilbyder **mulighed** for delvis fortrydelse ved ordrer, der omfatter forskellige produkttyper, som ikke tilbydes som enkelt produkt.

Delvis fortrydelse vil kunne omfatte f.eks. et armatur, der er købt samtidig med et bademøbel, mens armaturet på et spabad, som er en integreret del af produktet, ikke er omfattet. **Vælger du at fortryde delvist, får du ikke refunderet transportomkostningen for ordren.**

8.3 Varens tilstand ved modtagelse efter returnering

Ved fortrydelse skal den returnerede vare som udgangspunkt fremstå som ny.

Du hæfter du for en eventuel handelsmæssig forringelse af varen. Denne forringelse kan skyldes:

- anden håndtering end hvad der er nødvendig for at fastslå varens art, egenskaber, og den måde den fungerer på.

- emballage, der ikke er åbnet med omhu, mangler eller er erstattet af anden emballage ved returnering.
- skader opstået under returtransporten, bortkommelse af varen mm.

Med andre ord: du har samme ret som i en fysisk butik, til at undersøge varen. Prøver du varen ud over det, betragtes det som ibrugtagning, hvilket betyder, at varens handelsværdi er forringet.

Specielt for glasvarer: Glas har den egenskab, at det kan gemme på materialespændinger, opstået ved stød eller slag, i længere tid. Stød eller slag under håndteringen, kan medføre spontan-sprængninger, op til flere måneder efter spændingerne er opstået, når en eller anden tilfældig begivenhed udløser dem.

Det er derfor meget vigtigt, at glasvarer returneres i den oprindelige emballage og helst på samme palle med stativ, og at den emballage og pallen så vidt muligt er intakt, og uden skader, der skyldes hårdhændet adfærd.

Da vi ikke kender til håndtering af glasvarer under transport og efter modtagelse. løber vi risiko for skjulte materialespændinger, der forringer vores mulighed for at gensælge varen.

Som udgangspunkt kræver glasvarer en mere grundig gennemgang ved returnering, end andre produkter, hvorfor der skal beregnes en større værdiforringelse end ved andre produkter der returneres.

Glasvarernes videre handelsværdi vurderes derfor individuelt ved modtagelse, blandt andet ud fra emballagens tilstand og risikoen for skjulte skader på grund af glassets behandling.

8.4 Tilbagebetaling af købesummen

Når du fortryder dit køb, får du naturligvis dine penge tilbage. I tilfælde af en konstateret værdiforringelse bliver denne fratrukket beløbet.

Vi refunderer også leveringsomkostningerne (Som de er angivet på hjemmesiden - har du valgt at få tilsendt varen på anden vis hæfter du selv for det, det koster mere end standardleveringen). Du betaler selv returfragten.

Vi tilbagebetaler købesummen uden unødvendige forsinkelser, senest 14 dage efter vi har modtaget din udfyldte og underskrevne fortrydelsesformular.

SPA Kompagniet kan vælge at vente med tilbagebetaling, indtil de returnerede varer er modtaget, og handelsværdien er kontrolleret. Beløbet skal dog tilbagebetales senest 14 dage efter varens modtagelse eller kunden har fremsendt dokumentation for forsendelsen.

Handelsværdien defineres som, den pris varen kan gensælges for: varens pris fratrukket værdiforringelse, hvis varen ikke fremstår, som den forlod butikken.

Værdiforringelsen af iturevet emballage, manglende emballage, ridser eller lignende vil blive fratrukket varens købspris. Eventuelle reparationsomkostninger for at gøre en returvare salgbar fratrækkes på samme måde som andre forringelser.

9. Reklamationsret og garanti

Alle varer er som minimum omfattet af købelovens bestemmelser. Loven foreskriver 24 måneders reklamationsret, hvor de første 12 måneder betragtes som **garanti**.

9.1 Købelovens garanti:

Ved modtagelse af reklamationer under garanti, ligger bevisbyrden således ved Spa Kompagniet.

Dvs. at, med mindre SPA Kompagniet beviser, at produktet er behandlet groft uagtsomt, vil vi være forpligtiget til at håndtere reklamationen på bedste måde. Det betyder, at du kan få repareret, ombyttet, få afslag i prisen eller få pengene tilbage for varen, alt efter omstændighederne i det konkrete tilfælde.

9.2 Købelovens reklamationsret:

De efterfølgende 12 måneder er dækket af reklamationsret. Her skifter bevisbyrden fra sælger til køber. Dvs. at du som køber skal påvise fejlen og at produktet har været fejlbehæftet fra købsøjeblikket, eller at varen ikke har en beskaffenhed, så det holder til brug i en 2-årig periode. Er denne bevisbyrde løftet, kan du få repareret, ombyttet, få afslag i prisen eller få pengene tilbage for varen, alt efter omstændighederne i det konkrete tilfælde.

9.3 SPA kompagniets 3 års garanti:

SPA Kompagniet har valgt at give 3 års **garanti** på alle varer med undtagelse af følgende:

- (A) kampagnemodeller, demomodeller og udstillingsmodeller
- (B) sliddele som ozonator, sensorer, filtre, lyspærer (undtaget lys i udespa), nakkepuder, tætninger og kuglelejer i pumper og nanobehandling.
- (C) produkter der flyttes fra deres oprindelige installation

(D) produkter der overdrages til tredjemand.

(E) Håndteringsfejl, herunder forkert brug af kemikalier og grov misligholdelse af produktet.

Disse produkter er ikke dækket af den udvidede garanti, men er dækket under bestemmelserne i Dansk købelov.

Se vores særskilte dokument om 3 års garanti. Husk, at du skal **dokumentere dit køb** ved henvendelse om garanti. Gem din faktura, da den er dokumentationen for din garanti.

Uden faktura bortfalder 3-års garantien.

9.4 Reklamation indenfor rimelig tid:

Husk, at du skal reklamere indenfor rimelig tid, efter at du har opdaget en fejl eller mangel. Ved reklamation for skader eller mangler gælder det, at 2 måneder normalt betragtes som rimelig tid. Under særlige omstændigheder, hvor en mangel eller skade er svært at konstatere som f.eks. en periodisk fejl, kan rimelig tid være længere.

Det er selvfølgelig et krav, at reklamationen er berettiget, og at skaden/manglen ikke er opstået ved fejlagtig brug, montering eller anden skadevoldende adfærd.

SPA Kompagniet hæfter ikke for, og dækker ikke udgifter til, eksterne håndværkeres opstilling, demontering, ombytning eller reparation af produkter, vi sender reservedele til. SPA Kompagniet hæfter heller ikke for, og dækker ikke udgifter til, tredjeparts reparationer eller service af produkter under garanti.

9.5 Serviceteam:

SPA Kompagniet har sit eget serviceteam, der pr. telefon kan afklare de fleste spørgsmål og problemer. Vi fremsender også reservedele inden for få dage.

Bemærk, at telefonservice for produkter, der ikke er købt hos SPA kompagniet, ikke er gratis. Ligeledes kan der ved ekstensiv telefonservice, for varer udenfor garanti eller reklamationsret, afkræves betaling.

Servicetelefonen har åbent på hverdage mellem 10:00 og 17:00 på tlf.:
7027 2723.

9.6 Udkørende service:

Reklamationer der kræver montørbesøg, løses som hovedregel indenfor 10 arbejdsdage. (2 uger). Sygdom og ferie kan dog forlænge ventetiden.

9.7 Kundens forpligtelser ved udkørende service

I forbindelse med udkørende service er det **køberens forpligtelse, at der er fri adgang til produktet**, og at montøren har plads til at arbejde og udføre reparationer. Vælger man at nedgrave, indmure eller på anden måde at installere produktet, så der ikke er fri adgang til at servicere, er det kundens forpligtelse for egen regning at skaffe denne adgang og arbejdsplads.

Ankommer vores montører til en reklamation eller serviceopgave, hvor det ikke er muligt at udføre arbejdet, eller arbejdet besværliggøres, udsendes der faktura for eventuelt forgæves fremmøde eller ekstraarbejde forårsaget af besværlige arbejdsforhold, uanset om reklamationen falder under garantien.

9.8 Returnering af varer i forbindelse med service:

Er der, efter skriftlig aftale med SPA kompagniets serviceteam, indgået aftale om returnering af produkt, skal dette foregå på forsvarlig vis. Leveringsstedet og fremgangsmåde aftales ved kontakt pr. telefon, og bekræftes pr. mail. Husk, at varen skal være forsvarlig emballeret ved returnering, og at du skal medsende en detaljeret beskrivelse af problemet.

Er reklamationen berettiget og kan forsendelsen sendes retur med almindelig pakkepost, refunderer vi dine (rimelige) fragtomkostninger. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine omkostninger.

10. Cookies på spakompagniet.dk

Cookies er små tekstfiler, der gemmes på din computer for at sikre, at det er dig vi "snakker" med og for at give dig som besøgende og bruger af spakompagniet.dk en god oplevelse og for at afvikle trafikken på hjemmesiden på en betryggende måde.

SPA Kompagniet bruger cookies til at holde styr på forbindelsen med dig, og gennem tredje part at holde styr på hvordan hjemmesiden bliver brugt. Der bliver på intet tidspunkt gemt personlige data i cookies, og analysedataet for hjemmesiden er anonymiseret.

For at vi må bruge cookies, indhenter vi din tilladelse, når du kommer på hjemmesiden.

Det er en forudsætning for brug af hjemmesiden spakompagniet.dk, at du tillader brug af nødvendige cookies. Du kan til enhver tid ændre dine tilladelser på hjemmesiden ved at benytte linket dertil nederst på hjemmesiden.

11. Persondata-politik

Registrering af kundedata

I forbindelse med en gennemført handel gemmer SPA Kompagniet persondata i en database. Disse persondata omfatter navn og adresse på køber og modtager, samt oplysninger om ordren, der er nødvendige for at gennemføre handlen sikkert. (IP-adresse, browsertype og tidspunkt for bestilling.) Disse data er tilgængelige for personale, der har med ordrerne at gøre, med undtagelsen af IP-adressen og browsertype, der udelukkende bruges til sikkerhedstjek og derfor kun er tilgængelig for IT-personale.

Registrering til modtagelse af nyhedsbrev

Har du sagt ja til at modtage nyhedsbreve fra SPA kompagniet, er din mailadresse registreret som så. Du kan til enhver tid stoppe tilmelding til nyhedsbrevet ved at skrive til info@spakompagniet.dk fra den mail- adresse du modtager nyhedsbrevet på med beskeden: "Jeg ønsker ikke længere at modtage SPA kompagniets nyhedsbrev", eller ved at brug linket sidst i nyhedsbrevet.

Medmindre du har givet samtykke til modtagelse af et nyhedsbrev, henvender SPA Kompagniet sig ikke uopfordret pr. mail undtagen i forbindelse med en handel og opfølgning deraf.

Gennem tredje part indsamler spakompagniet.dk anonyme data til måling af performance. Formål med denne indsamling er at tilpasse hjemmesiden og de tilbudte varer til brugernes indkøbsvaner.

Registrering af data til fremtidig udvikling

Til brug for den fremtidige udvikling af hjemmesiden registreres hvilken type platform der anvendes. Disse data er kun tilgængelige for den interne udvikler, og anvendes udelukkende til at fremtidssikre en god forbindelse mellem din browser og hjemmesiden. Data indsamlet på spakompagniet.dk videregives på ingen måde til andre, og opbevares kun i det omfang de er nødvendige.

Data er ikke offentlig tilgængelig, og slettes senest efter 5 år.

Dataansvar

Dataansvarlig for spakompagniet.dk er SPA Kompagniet ApS. Dataansvarlig kan kontaktes på info@spakompagniet.dk eller [webmaster](#).

Ønsker du at slette dine data?

Du kan til enhver tid få dine data i SPA kompagniets database slettet ved [henvendelse til webmaster](#). Det gælder dog ikke data til regnskab, som SPA Kompagniet er juridisk forpligtet til at beholde i forbindelse med køb på hjemmesiden.

12. Klagemuligheder

Er du uenig med SPA Kompagniet omkring en handel, beder vi dig at skrive til info@spakompagniet.dk.

Vi tager klager meget seriøst, og vil behandle din klage hurtigst muligt efter modtagelsen. Du kan forvente en besvarelse indenfor 3 arbejdsdage.

I tilfælde af fortsat uenighed har du mulighed for at kontakte [e-mærkets forbruger-hotline](#), som rådgiver og mægler i tilfælde af uoverensstemmelser.

En anden klagemulighed finder du i Forbrugerklagenævnet. Det kan du gøre ved på naevneneshus.dk eller ved at skrive til Nævnenes Hus, Toldboden 2 8800 Viborg.

Du kan også anvende EU-kommissionens online klageportal, hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis du er forbruger *med bopæl uden for Danmark*. Du finder klageportalen her: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Klager og uenighed tager tid til at løse, uanset hvilken klagevej du vælger. Du kan ikke forvente en løsning her og nu, da alle parter skal have tid til at finde ud af, hvad der er sket, og hvad der eventuelt bør ske fremadrettet. Vi er opsat på at finde hurtige løsninger på berettigede klager, da vi på ingen måde har fordel af at drage sager i langdrag.

Bilag

Fortrydelsesformular

NB! dette gælder udelukkende for køb på internettet.

Følgende er en meddelelse om fortrydelse ved nethandel, du kan sende senest 14 dage efter modtagelse.

Du behøver ikke at bruge formularen. Din skriftlige meddelelse skal dog mindst indeholde de med * mærkede oplysninger.

Telefonisk meddelelse er ikke nok.

Du kan kopiere teksten til en mail eller downloade og udskrive handelsbetingelserne).

Download handelsbetingelser.

For at fremme ekspeditionen er det en fordel at give os **registreringsnummer og kontonummer** hvortil pengene skal sendes.

NB! Vi skal ikke have kortnummeret, men kontonummeret. Vi skal hverken have pinkode eller andet.

Købelovens standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun,
hvis fortrydelsesretten ved internetkøb gøres gældende.)

Send til: info@spakompagniet.dk eller som brev:

Til
SPA Kompagniet ApS
Sigma 8, Søften
8382 Hinnerup
Danmark

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, købt i netbutikken spakompagniet.dk*:

Bestilt den:*

Modtaget den:*

Forbrugerens navn:*

Forbrugerens adresse:*

Forbrugerens underskrift: (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)*

Dato:*

* alle felter skal udfyldes.

Formularen er udarbejdet på baggrund af Forbrugerftalelovens bilag 3.