

GENERELLE VILKÅR OG BETINGELSER – SENTIMO

- Artikel 1 – Virksomhedsidentitet
- Artikel 2 – Anvendelsesområde
- Artikel 3 – Tilbuddet
- Artikel 4 – Kontrakten
- Artikel 5 – Fortrydelsesret
- Artikel 6 – Udmåling
- Artikel 7 – Gebyrer i tilfælde af fortrydelse
- Artikel 8 – Udelukkelse af fortrydelsesretten
- Artikel 9 – Pris
- Artikel 10 – Overensstemmelse og garanti
- Artikel 11 – Levering og udførelse
- Artikel 12 – Betaling
- Artikel 13 – Klageprocedure
- Artikel 14 – Tvister
- Artikel 15 – Supplerende eller andre bestemmelser

I disse vilkår og betingelser gælder følgende definitioner:

- Betænkningstid: den periode, inden for hvilken forbrugerne har ret til at fortryde.
- Forbruger: den fysiske person, der ikke handler som led i udøvelsen af et erhverv eller en virksomhed, der indgår en fjernsalgsaftale med virksomheden.
- Dag: kalenderdag.
- Varighedstransaktion: en fjernsalgsaftale vedrørende en række produkter og/eller services, hvis leverings- og/eller købsforpligtelse er spredt over tid.
- Varigt medium: ethvert middel, der gør det muligt for forbrugeren eller virksomheden at lagre oplysninger rettet til dem personligt på en måde, der muliggør fremtidig konsultation og uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.
- Fortrydelsesret: forbrugers mulighed for at annullere fjernsalgsaftalen inden for betænkningstiden.
- Modelformular: den modelfortrydelsesformular, som virksomheden stiller til rådighed, og som forbrugerne kan udfylde, når forbrugeren ønsker at udøve sin fortrydelsesret.
- Virksomhed: den fysiske eller juridiske person, der tilbyder produkter og/eller services til forbrugere på afstand.
- Fjernkontrakt: en aftale, der kun involverer brug af et eller flere fjernkommunikationsmidler inden for rammerne af et system, der er organiseret af virksomheden til fjernsalg af produkter og/eller services til og med indgåelsen af kontrakten.
- Teknologi til fjernkommunikation: midler, der kan bruges til at indgå en aftale med, uden at forbrugeren og virksomheden er sammen i samme rum på samme tid.
- Generelle vilkår og betingelser: virksomhedens nuværende generelle vilkår og betingelser.

Artikel 1 – Virksomhedsidentitet

Sentimo BV
Riezenweg 1
7071PR Ulfst
Holland

T +31 (0)315 688 656
E: info@sentimo.nl
CoC 09209110
Momsnummer NL821504964B01

Artikel 2 – Anvendelsesområde

1. Disse generelle vilkår og betingelser gælder for ethvert tilbud fra virksomheden og for enhver fjernsalgsaftale og ordre, der er etableret mellem virksomheden og forbrugeren.

2. Inden fjernsalgsaftalen indgås, skal teksten til disse generelle vilkår og betingelser stilles til rådighed for forbrugeren. Hvis dette ikke med rimelighed er muligt, vil virksomheden forud for indgåelsen af fjernsalgsaftalen angive, at de generelle vilkår og betingelser kan inspiceres hos virksomheden, og de vil blive sendt gratis på forbrugers anmodning så hurtigt som muligt.

3. Hvis fjernsalgsaftalen indgås elektronisk, kan der afviges fra foregående afsnit, og teksten til disse generelle vilkår og betingelser kan stilles til rådighed for forbrugeren elektronisk, før fjernsalgsaftalen indgås på en sådan måde, at den let kan opbevares af forbrugeren på et varigt datamedie. Hvis dette ikke med rimelighed er muligt, vil det inden indgåelsen af fjernsalgsaftalen blive angivet, hvor de generelle vilkår og betingelser kan inspiceres elektronisk, og der gives meddelelse om, at de generelle vilkår og betingelser vil blive sendt elektronisk eller på anden måde stilles gratis til rådighed på forbrugers anmodning.

4. I tilfælde af at der gælder specifikke produkt- eller servicebetingelser udover disse generelle betingelser, finder andet og tredje afsnit tilsvarende anvendelse, og i tilfælde af modstridende generelle betingelser kan forbrugeren altid påberåbe sig den gældende bestemmelse, der er mest gunstig for dem.

5. Hvis en eller flere bestemmelser i disse generelle betingelser til enhver tid er helt eller delvist ugyldige eller annulleret, forbliver den resterende del af kontrakten og disse betingelser i kraft, og den pågældende bestemmelse skal ved gensidig aftale straks erstattes med en bestemmelse, der nærmer sig formålet med originalen så tæt som muligt.

6. Situationer, der ikke er omfattet af disse generelle vilkår og betingelser, skal vurderes i henhold til ånden i disse generelle vilkår og betingelser.

7. Usikkerhed vedrørende fortolkningen eller indholdet af en eller flere bestemmelser i vores vilkår og betingelser skal fortolkes i overensstemmelse med ånden i disse vilkår og betingelser.

Artikel 3 – Tilbuddet

1. Hvis et tilbud har en begrænset gyldighedsperiode eller er underlagt betingelser, skal dette udtrykkeligt angives i tilbuddet.

2. Tilbuddet er uforpligtende. Virksomheden har ret til at ændre og justere tilbuddet.

3. Tilbuddet indeholder en komplet og nøjagtig specifikation af de produkter og/eller services, der tilbydes. Specifikationen skal være tilstrækkelig detaljeret til, at forbrugeren kan foretage en korrekt vurdering af tilbuddet. Hvis virksomheden bruger billeder, skal de være en sand repræsentation af de produkter og/eller services, der tilbydes. Åbenlyse fejl i tilbuddet binder ikke virksomheden.

4. Alle billeder og specifikationsdata i tilbuddet er vejledende og kan ikke være en grund til kompensation eller opsigelse af kontrakten.

5. Billeder, der ledsager produkter, skal være en sand repræsentation af de tilbudte produkter. Virksomheden kan ikke garantere, at de viste farver nøjagtigt matcher produkternes sande farver.

6. Hvert tilbud skal indeholde de oplysninger, der forklarer forbrugeren, hvilke rettigheder og forpligtelser der er knyttet til accepten af tilbuddet. Det drejer sig især om:

- prisen inklusive afgifter
- eventuelle forsendelsesomkostninger
- den måde, hvorpå kontrakten indgås, og de handlinger, der kræves
- hvorvidt fortrydelsesretten gælder
- betalingsmetoden, levering og udførelse af kontrakten
- fristen for accept af tilbuddet eller den frist, inden for hvilken virksomheden garanterer prisen
- størrelsen af taksten for fjernkommunikation, hvis omkostningerne ved at bruge teknikken til fjernkommunikation beregnes på et andet grundlag end den normale grundtakst for de anvendte kommunikationsmidler

- hvorvidt kontrakten vil blive arkiveret efter dens færdiggørelse, og i så fald på hvilken måde forbrugeren kan få adgang til den
- den måde, hvorpå forbrugeren, inden aftalen indgås, kan verificere de oplysninger, de har givet i forbindelse med aftalen
- alle andre sprog, hvor kontrakten udover hollandsk kan færdiggøres
- de adfærdskodekser, som virksomheden har forelagt sig, og den måde, hvorpå forbrugeren kan konsultere disse adfærdskodekser elektronisk
- minimumsvarigheden af fjernsalgsaftalen i tilfælde af en forlænget transaktion

Artikel 4 – Kontrakten

1. Kontrakten indgås, med forbehold af bestemmelserne i stk. 4, på tidspunktet for forbrugers accept af tilbuddet og opfyldelse af betingelserne deri.

2. Hvis forbrugeren har accepteret tilbuddet elektronisk, skal virksomheden straks indsende elektronisk bekræftelse på modtagelsen af accepten af tilbuddet. Så længe aftalen om denne accept ikke er blevet bekræftet af virksomheden, kan forbrugeren annullere kontrakten.

3. Hvis kontrakten er etableret elektronisk, vil virksomheden træffe passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at beskytte den elektroniske overførsel af data og skabe et sikkert webmiljø. Hvis forbrugeren kan betale elektronisk, vil virksomheden sørge for passende sikkerhedsforanstaltninger til dette formål.

4. Virksomheden kan inden for juridiske rammer kontrollere, om forbrugeren kan opfylde sine betalingsforpligtelser, samt alle de fakta og faktorer, der er vigtige for en ansvarlig indgåelse af fjernsalgsaftalen. Hvis virksomheden på baggrund af denne kontrol har gode grunde til ikke at indgå kontrakten, er virksomheden berettiget til at afvise en ordre eller ansøgning eller berettiget til at knytte særlige betingelser til gennemførelsen, samtidig med at der gives en begrundelse.

5. Virksomheden vil medtage følgende oplysninger med produktet eller servicen til forbrugeren skriftligt eller på en sådan måde, at den kan opbevares af forbrugeren på en tilgængelig måde på et varigt datamedie:

- adressen på virksomhedens filial, hvortil forbrugeren kan rette klager
- betingelserne for og den måde, hvorpå forbrugeren kan udnytte fortrydelsesretten, eller en klar angivelse af udelukkelsen af fortrydelsesretten
- oplysningerne om garantier og eksisterende efterkøbsservice

6. Hver kontrakt indgås under opsættende betingelser for tilstrækkelig tilgængelighed af de pågældende produkter.

Artikel 5 – Udmåling

1. Produktet fremstilles i faste sætstørrelser, der afviger fra radiatorstørrelserne. For at undgå fejl i forbrugers angivelse af størrelse tilbyder virksomheden følgende service.

2. Før du køber produktet, kan forbrugeren anmode virksomheden om at måle de korrekte dimensioner. Forud for besøget hos forbrugeren til måling af radiatoren med henblik på fremstilling af produktet skal forbrugeren udfylde et måleskema til dette formål og sende måleskemaet til virksomheden. Dette måleskema er tilgængeligt via hjemmesiden.

3. Dimensionerne kan ikke ændres efter købet er afsluttet. Enhver anmodning om anderledes dimensioner vil blive betragtet af virksomheden som en ny ordre.

Artikel 6 – Fortrydelsesret

Ved levering af produkter:

1. Ved køb af produkter har forbrugeren mulighed for at annullere kontrakten inden for 14 dage uden at oplyse en begrundelse. Denne betænkningstid begynder dagen efter modtagelse af produktet af forbrugeren eller en repræsentant, der tidligere er udpeget af forbrugeren og gjort kendt for virksomheden.

2. I betænkningstiden skal forbrugeren håndtere produktet og emballagen med omhu. Forbrugeren må kun pakke produktet ud eller bruge det i det omfang, det er nødvendigt for at vurdere, om forbrugeren ønsker at beholde produktet. Hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, vil forbrugeren returnere produktet med alt leveret tilbehør og – hvis det er rimeligt muligt – i original stand og emballage til virksomheden i overensstemmelse med eventuelle rimelige og klare instruktioner fra virksomheden.

3. Hvis forbrugeren ønsker at udøve sin fortrydelsesret, er forbrugeren forpligtet til at underrette virksomheden inden for 14 dage efter modtagelsen af produktet. Til dette formål skal forbrugeren bruge modelformularen eller andre kommunikationsmidler såsom e-mail. Efter at forbrugeren har udtrykt ønske om at udøve sin fortrydelsesret, skal kunden returnere produktet inden for 14 dage. Forbrugeren skal bevise, at de leverede varer blev returneret rettidigt, for eksempel gennem bevis for forsendelse.

4. Hvis kunden efter udløbet af de perioder, der er nævnt i stk. 2 og 3, ikke har angivet, at vedkommende ønsker at udøve sin fortrydelsesret eller ikke har returneret produktet til virksomheden, er købet en kendsgerning.

Til levering af servicer:

1. Med hensyn til servicer har forbrugeren mulighed for at annullere kontrakten inden for 14 dage uden at give en begrundelse, startende fra dagen for indgåelse af kontrakten.

2. For at bruge sin fortrydelsesret skal forbrugeren overholde de rimelige og klare instruktioner fra virksomheden i tilbuddet og/eller senest på leveringstidspunktet.

Artikel 7 – Gebyrer i tilfælde af fortrydelse

1. Hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, vil de maksimale omkostninger, der opkræves af vedkommende, være omkostningerne ved returforsendelsen.

2. Hvis forbrugeren har betalt et beløb, refunderer virksomheden dette beløb hurtigst muligt, men senest 14 dage efter fortrydelsen. Dette er betinget af, at produktet er modtaget igen af virksomheden, eller at forbrugeren kan fremlægge afgørende bevis for fuldstændig returnering. Refusioner vil blive foretaget via den samme betalingsmetode, som forbrugeren bruger, medmindre forbrugeren udtrykkeligt tillader en anden betalingsmetode.

3. Hvis produktet er beskadiget på grund af skødesløs håndtering af forbrugeren, er forbrugeren ansvarlig for ethvert fald i produktets værdi.

4. Forbrugeren kan ikke holdes ansvarlig for faldet i produktets værdi, når ikke alle lovligt krævede oplysninger om fortrydelsesretten er blevet leveret af virksomheden. Dette skal ske forud for købsaftalens indgåelse.

Artikel 8 – Udelukkelse af fortrydelsesretten

1. Virksomheden kan udelukke forbrugers fortrydelsesret for produkter, der er angivet i stk. 2 i denne artikel. Udelukkelsen af fortrydelsesretten gælder kun, hvis virksomheden klart har angivet udelukkelsen i tilbuddet i tide til indgåelse af kontrakten.

2. Udelukkelse af fortrydelsesretten er kun mulig for produkter:

- der er udviklet af virksomheden i overensstemmelse med forbrugerspecifikationerne
- der er klart personlige af natur
- som i sagens natur ikke kan returneres

- hvis pris er genstand for udsving på det finansielle marked, som virksomheden ikke har indflydelse på

Artikel 9 – Pris

1. I løbet af den gyldighedsperiode, der er angivet i tilbuddet, vil priserne på de tilbudte produkter og/eller services ikke blive forhøjet, bortset fra prisændringer som følge af ændrede momssatser.
2. Uanset det foregående afsnit kan virksomheden tilbyde variable priser for produkter eller services, hvis priser er underlagt udsving på det finansielle marked, og som virksomheden ikke har kontrol over. Tilbuddet skal nævne denne afhængighed af udsving og det faktum, at eventuelle angivne priser er målpriser.
3. Prisstigninger inden for 3 måneder efter kontraktens indgåelse er kun tilladt, hvis de skyldes lovbestemmelser eller forordninger.
4. Prisstigninger fra 3 måneder efter aftalens indgåelse er kun tilladt, hvis de indgår i virksomhedens bestemmelser, og: a) hvis de er et resultat af lovbestemmelser eller forordninger, eller b) hvis forbrugeren har beføjelse til at opsige aftalen fra den dag, hvor prisstigningen træder i kraft.
5. De priser, der er nævnt i tilbuddet om produkter eller services, er inklusive moms.
6. Der tages forbehold for trykfejl for alle priser. Der påtages intet ansvar for konsekvenserne af trykfejl. I tilfælde af trykfejl er virksomheden ikke forpligtet til at levere produktet til den forkerte pris.

Artikel 10 – Overensstemmelse og garanti

1. Virksomheden garanterer, at produkterne og/eller services overholder kontrakten, de specifikationer, der er nævnt i tilbuddet, de rimelige krav til soliditet og/eller anvendelighed og de eksisterende lovbestemmelser og/eller statslige bestemmelser på datoen for indgåelsen af kontrakten. Hvis det er aftalt mellem parterne, garanterer virksomheden også, at produktet er egnet til andet end normal brug.
2. En garanti fra virksomheden, producenten eller importøren påvirker ikke de juridiske rettigheder og krav, som forbrugeren kan gøre gældende over for virksomheden i henhold til kontrakten.
3. Eventuelle defekte eller forkert leverede produkter skal rapporteres skriftligt til virksomheden inden for 14 dage efter opdagelsen af defekten.
4. Producentens garantiperiode er to år fra produktets købsdato. Virksomheden er dog aldrig ansvarlig for produkternes endelige egnethed til hver enkelt anvendelse af forbrugeren eller for nogen rådgivning vedrørende brugen eller anvendelsen af produkterne.
5. Garantien gælder ikke, hvis:
 - forbrugeren selv har repareret og/eller ændret de leverede produkter eller har fået dem repareret og/eller ændret af en tredjepart
 - de leverede produkter er blevet udsat for unormale forhold eller på anden måde blevet behandlet skødesløst eller behandlet i strid med virksomhedens anvisninger og/eller på emballagen
 - defekten er helt eller delvist resultatet af regler, som regeringen har pålagt eller vil pålægge arten eller kvaliteten af de anvendte materialer

Artikel 11 – Levering og udførelse

1. Virksomheden vil udvise størst mulig omhu, når den modtager og udfører ordrer på produkter, og når den vurderer anmodninger om levering af services.

2. Leveringsstedet er den adresse, som forbrugeren har oplyst til virksomheden.

3. Med forbehold af bestemmelserne i denne artikels stk. 4 vil virksomheden udføre accepterede ordrer hurtigt, men senest inden for 30 dage, medmindre forbrugeren har accepteret en længere leveringsperiode. Hvis leveringen er forsinket, eller hvis en ordre ikke kan opfyldes eller kun delvist kan opfyldes, vil forbrugeren blive underrettet, senest 30 dage efter bestillingen blev afgivet. I dette tilfælde har forbrugeren ret til at annullere kontrakten uden omkostninger. Forbrugeren er ikke berettiget til erstatning.

4. Alle leveringsdatoer er vejledende. Forbrugeren kan ikke udlede nogen rettigheder fra nogen angivne frister. Overskridelse af en frist giver ikke forbrugeren ret til nogen kompensation.

5. I tilfælde af annullering i henhold til denne artikels stk. 3 refunderer virksomheden det beløb, som forbrugeren har betalt, så hurtigt som muligt, men senest inden for 14 dage efter annulleringen.

6. Hvis levering af et bestilt produkt ikke ser ud til at være muligt, vil virksomheden gøre alt for at levere en erstatningsvare. Senest på leveringstidspunktet vil der blive givet klar og forståelig meddelelse om, at en erstatningsvare bliver leveret. Erstatningsvarer kan ikke udelukke fortrydelsesret. Udgifterne til eventuel returforsendelse afholdes af virksomheden.

7. Risikoen for skade og/eller tab af produkter påhviler virksomheden indtil tidspunktet for levering til forbrugeren eller en repræsentant, der tidligere er udpeget, og hvis navn blev givet til virksomheden, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt.

Artikel 12 – Betaling

1. Medmindre andet er aftalt, skal eventuelle beløb, som forbrugeren skylder, betales inden for 7 arbejdsdage efter starten af den betænkningstid, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1. I tilfælde af en aftale om levering af en service begynder denne periode, efter at forbrugeren har modtaget bekræftelsen på aftalen.

2. Forbrugeren har pligt til straks at indberette eventuelle unøjagtigheder i betalingsoplysninger, der leveres eller oplyses til virksomheden.

3. I tilfælde af manglende betaling fra forbrugeren, med forbehold af lovmæssige begrænsninger, har virksomheden ret til at opkræve de rimelige omkostninger, som blev meddelt forbrugeren på forhånd.

Artikel 13 – Klageprocedure

1. Hvis køber har problemer eller spørgsmål vedrørende et produkt, de har bestilt, skal køber kontakte virksomheden skriftligt.

2. Virksomheden skal gøre alt for at håndtere klager efter bedste evne og om nødvendigt stræbe efter at forbedre services eller stræbe efter at levere et acceptabelt produkt.

3. Klager vedrørende kontraktens udførelse skal indgives til virksomheden i sin helhed og være klart specificeret, inden for 14 dage efter at forbrugeren har identificeret manglerne.

4. Klager, der indgives til virksomheden, vil blive besvaret inden for en periode på 14 dage fra modtagelsesdatoen. Hvis en klage kræver en forudsigelig længere behandlingstid, vil virksomheden svare inden for 14-dages perioden med en meddelelse om modtagelse og en angivelse af, hvornår forbrugeren kan forvente et mere detaljeret svar.

5. Hvis klagen ikke kan løses ved gensidig aftale, opstår der en tvist, der kan bilægges ved tvistbilæggelse.

6. Det er muligt at indgive klager via den europæiske OTB-plattform (<http://ec.europa.eu/odr>).
7. En klage suspenderer ikke virksomhedens forpligtelser, medmindre virksomheden skriftligt angiver andet.
8. Hvis en klage findes berettiget af virksomheden, vil virksomheden enten udskifte eller reparere de leverede produkter gratis efter virksomhedens skøn.

Artikel 14 – Tvister

1. Kontrakter mellem virksomheden og forbrugeren, som disse generelle vilkår og betingelser vedrører, er udelukkende underlagt hollandsk lov. Også selvom forbrugeren er bosiddende i udlandet. Alle tvister med forbrugeren, afgøres af den kompetente civile domstol i Gelderland, Zutphen.
2. Wienerkonventionen om salg finder ikke anvendelse.

Artikel 15 – Supplerende eller andre bestemmelser

Eventuelle yderligere bestemmelser eller forordninger, der afviger fra disse generelle betingelser, må ikke være til skade for forbrugeren og skal registreres skriftligt eller på en sådan måde, at de kan opbevares af forbrugeren på en tilgængelig måde på et varigt datamedie.