



Privat

Leveringsbetingelser

Køb af varer



NORLYS

Leveringsbetingelser for køb af varer

Gældende pr. 1. april 2020

1. Kontaktinformation

Norlys Energi A/S
Over bækken 6
9000 Aalborg

Telefon 70151670
norlys.dk
CVR 25 11 83 59

2. Betaling

Du kan betale med de mest almindelige betalingskort og skal blot indtaste dit kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre ved bestillingen af varer. Beløbet hæves først på dit kort, når varen afsendes.

Vi tager ikke kortgebyrer for privatkunder.

Bemærk, at der opkræves gebyrer for brug af korttyper udstedt udenfor EU.

Alle priser hos Norlys er i danske kroner inkl. 25% moms.

3. Ordrebekræftelse

Efter købet får du tilsendt en ordrebekræftelse til din e-mailadresse.

4. Fragt

Forsendelse af varer sker med PostNord. Levering på købers adresse finder typisk sted inden for 2-3 hverdage, efter bestillingen er gennemført. Der leveres kun til adresser i Danmark - eksklusive Grønland og Færøerne.

Levering af varer fra Norlys anses for gennemført, når køber har fået varen udleveret.

Norlys har tegnet en vareforsikring til dækning af varens eventuelle beskadigelse eller bortkomst under transport.

5. Fortrydelsesret

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, du har modtaget din vare. Hvis du har bestilt flere forskellige varer i samme køb, men de leveres enkeltvis, løber fristen fra den dag, du modtager den sidste vare.

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen til at

give os besked om, at du vil fortryde dit køb. Du kan benytte dig af fortrydelsesretten ved at ringe til kundeservice eller ved at benytte fortrydelsesformularen. Informationerne hertil kan findes på norlys.dk.

Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

Fortrydelse af en del af købet

Hvis du har købt flere varer hos os, har du mulighed for at sende én eller flere varer retur, selvom de er købt i én ordre. Bemærk, at du ikke får fragtomkostningerne retur, hvis du fortryder en del af dit køb.

Returnering

Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os.

Du skal selv betale for at pakken returneres, og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten.

Visse varer kan ikke returneres med normal post. Dette gælder pakker over 20 kg. Vejer pakken over 20 kg, benyt da i stedet PostNord Groupage (storpak). Kontakt kundeservice for nærmere information.

Varens stand, når du sender den retur

Hvis varen har mistet værdi, og det skyldes, at du har brugt den på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber eller den måde, den fungerer, kan du kun få en del af købsbeløbet tilbage. Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi, og i visse tilfælde kan det betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage.

Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage. Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen, da varen kan påføre sig skader undervejs i transporten, som du kommer til at hæfte for.

Tilbagebetaling af købsbeløbet

Hvis du fortryder dit køb, får du dine penge tilbage. Hvis varen er værdiforringet, fratrækker vi det beløb, du hæfter for.

Vi refunderer alle betalinger modtaget fra dig med undtagelse af eventuelle leveringsomkostninger senest 14 dage fra den dag, vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde aftalen. Vi tilbagefører automatisk pengene til samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre vi har aftalt andet.

Vi kan tilbageholde betalingen, indtil vi har modtaget varen, medmindre du sender os dokumentation for at have returneret den.

Kundeservice vil oplyse dig om modtageradressen. Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen. Vi modtager ikke pakker, som er afsendt på efterkrav.

Du kan også fortryde købet ved at aflevere din pakke personligt på adressen.

6. Reklamationsret

Når du handler hos os som forbruger, gælder købelovens regler for varekøb. Det betyder, at du har reklamationsret i 24 måneder.

Du bedes oprette en reklamationssag eller kontakte os, inden du sender varen. Hvis din reklamation er berettiget, betyder det, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Du skal reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget fejlen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Der kan forekomme et testgebyr på DKK 250 pr. halve time inkl. moms, dog maks. DKK 500 inkl. moms, hvis det indsendte produkt testes fejlfrit ved Norlys.

Varens stand ved reklamation

Husk at pakke varen forsvarligt ind sammen med alt tilbehør, f.eks. kabler, læsbare medier og lignende, som er knyttet til det produkt, der reklameres over.

Skader på produkter forårsaget af betjenings- eller håndteringsfejl, modifikationer, installation af tredje-partssoftware eller groft misbrug er ikke dækket af reklamationsretten.

Kundeservice vil oplyse dig om modtageradressen. Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

7. Persondatapolitik

Vil du læse vores persondatapolitik, kan du gøre det på norlys.dk.

8. Klageadgang

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte kundeservice.

Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til:

Center for Klageberegning
Nævnenes Hus
Toldboden 2
8800 Viborg
www.forbrug.dk