

# Almindelige forretningsbetingelser med kundeinformationer

## Indhold

1. Anvendelsesområde
2. Indgåelse af aftaler
3. Fortrydelsesret
4. Priser og betalingsbetingelser
5. Leveringsbetingelser
6. Reklamationsret
7. Gældende ret og værneting
8. Alternativ tvistbilægelse

## 1) Anvendelsesområde

**1.1** De foreliggende forretningsbetingelser for Heijnen Plants BV (efterfølgende "sælger") finder anvendelse ved alle aftaler, som en forbruger eller forretningsdrivende (efterfølgende "kunde") indgår med sælger omkring de varer, som sælger tilbyder i sin onlineshop. Hermed fraskrives kundens ret til at inddrage egne betingelser, medmindre andet er aftalt.

**1.2** Ved forbruger forstås i disse almindelige forretningsbetingelser enhver fysisk person, som hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Ved erhvervsdrivende forstås i disse almindelige forretningsbetingelser en fysisk eller juridisk person eller et personselskab med retsevne, der i forbindelse med afslutningen af en retshandel handler inden for sit erhverv.

## 2) Indgåelse af aftaler

**2.1** De produktbeskrivelser, som fremgår af sælgers onlineshop, udgør ingen bindende tilbud fra sælgers side, men tilsigter derimod, at kunden afgiver et bindende tilbud.

**2.2** Kunden kan afgive tilbuddet via den onlinebestillingsformular, som findes i sælgers onlineshop. Når kunden - efter at have lagt de udvalgte varer og/eller ydelser i den virtuelle indkøbskurv og gennemført den elektroniske bestillingsproces - klikker på den knap, der afslutter bestillingsprocessen, afgiver vedkommende et juridisk bindende aftaletilbud på de varer og/eller ydelser, der ligger i indkøbskurven.

**2.3** Sælger kan acceptere kundens tilbud inden for fem dage

- ved at sende en skriftlig ordrebekræftelse eller en ordrebekræftelse i tekstform (e-mail) til kunden, idet tidspunktet, hvor ordrebekræftelsen ankommer hos kunden, er afgørende, eller
- ved at levere den bestilte vare til kunden, idet tidspunktet, hvor varen leveres hos kunden, er afgørende, eller
- ved at opfordre kunden til betaling efter vedkommendes ordreafgivelse.

Såfremt flere af ovennævnte alternativer tilbydes, anses aftalen for at være indgået på det tidspunkt, hvor det første af de respektive alternativer gennemføres. Hvis sælger ikke accepterer kundens tilbud inden for den førnævnte frist, anses tilbuddet for afslået, og kunden er derved ikke længere bundet af sin viljeserklæring.

**2.4** Fristen for accept af tilbuddet regnes fra den dag, hvor kunden afgiver sit tilbud, og udløber ved udgangen af det femte døgn efter dagen, hvor kunden afgav sit tilbud.

**2.5** Når der afgives en bestilling via bestillingsformularen på nettet, bliver aftalen og et link til de gældende leverings- og betalingsbetingelser sendt til kunden i skriftlig form (f.eks. pr. e-mail). Dog kan kunden efter afsendelsen af sin bestilling ikke længere downloade aftaleteksten fra sælgers hjemmeside .

**2.6** Så længe kunden endnu ikke har afgivet en bindende bestilling via sælgers onlinebestillingsformular, kan vedkommende løbende korrigere de indtastede oplysninger ved sædvanlig anvendelse af tastatur og mus. Forud for den bindende bestilling vises alle indtastede oplysninger desuden i et ekstra vindue, hvori kunden skal bekræfte rigtigheden af de indtastede oplysninger og hvor vedkommende igen har mulighed for at korrigere oplysningerne ved sædvanlig anvendelse af tastatur og mus.

**2.7** Aftalen kan indgås på dansk eller tysk.

### **3) Fortrydelsesret**

**3.1** Forbrugeren har som udgangspunkt fortrydelsesret. Fortrydelsesretten er udelukket for visse produkter, f.eks. letfordærlige produkter, der er angivet på sælgerens websted.

**3.2** Nærmere oplysninger om fortrydelsesretten findes i sælgerens sælgers vejledning om fortrydelsesret.

**3.3** Kunden bærer de direkte omkostninger ved returnering af varerne. For at estimere de direkte omkostninger for returnering af de varer, der på grund af deres art normalt ikke kan returneres til os med posten (varer, der skal sendes med ekspedition), bedes du tage højde for omkostninger på 1.694,65 Krone per palle og 126,60 Krone per kasse. Hvor mange paller eller kasser, der er nødvendige til

returforsendelsen, afhænger af antallet af varer, der kan placeres på en palle eller i en kasse.

## **4) Priser og betalingsbetingelser**

**4.1** Medmindre andet fremgår af sælgers produktbeskrivelse, svarer de angivne priser til de samlede priser inklusive moms. Eventuelle yderligere leverings- og forsendelsesomkostninger oplyses særskilt i pågældende produktbeskrivelse.

**4.2** Kunden har forskellige betalingsmuligheder, som fremgår af sælgers onlineshop.

**4.3** Hvis der er aftalt forudbetaling, forfalder beløbet til betaling straks efter indgåelse af aftalen.

**4.4** Ved betaling med en af de af PayPal tilbudte betalingsmåder foretages betalingsafviklingen via betalingsformidleren PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (i det følgende: "PayPal"), under anvendelse af PayPals brugsbetingelser, der kan ses på <https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/useragreement-full> eller – såfremt kunden ikke har en PayPal-konto – under anvendelse af betingelserne for betaling uden PayPal-konto, der kan ses på [https://www.paypal.com/dk/webapps/mpp/ua/privacy-full?locale.x=da\\_DK](https://www.paypal.com/dk/webapps/mpp/ua/privacy-full?locale.x=da_DK)

## **5) Leveringsbetingelser**

**5.1** Leveringen af varer sker som forsendelse til den af kunden anførte leveringsadresse, medmindre andet er aftalt. Ved en bestilling via sælgers online-bestillingsformular gælder den adresse, der er anført i online-bestillingsformularen.

**5.2** Hvis transportvirksomheden sender varen tilbage til sælger, fordi det ikke var muligt at aflevere den til kunden, afholder kunden de omkostninger, der er forbundet med den mislykkede forsendelse. Dette gælder ikke, hvis kunden legitimt udøver sin fortrydelsesret, hvis den omstændighed, der førte til umuligheden af levering, ikke kan tilskrives ham. Hvis transportfirmaet leverer varerne på det meddelte sted, og kunden ikke er i stand til at modtage leveringen på leveringstidspunktet, har levering fundet sted i overensstemmelse med ordren, og ansvaret for varerne er overgået til kunden.

**5.3** Ved varer, der er leveret med forsendelse, sker levering „til kantsten”, dvs. til den kantsten, der er nærmest leveringsadressen, hvis der i sælgers information om forsendelse i webshoppen ikke er anført andet, eller hvis der ikke er truffet en anden aftale.

**5.4** Hvis transportvirksomheden sender varen tilbage til sælger, fordi det ikke var muligt at aflevere den til kunden, afholder kunden de omkostninger, der er forbundet med den mislykkede forsendelse. Dette gælder ikke, hvis kunden udøver sin fortrydelsesret retmæssigt, hvis den omstændighed, der førte til den manglende mulighed for levering, ikke kan lægges ham til last, eller hvis han midlertidigt var forhindret i at modtage leveringen, medmindre sælger havde underrettet ham om leveringen en passende tid i forvejen.

## **6) Reklamationsret**

**6.1** Sælgeren garanterer, at produkterne og/eller tjenesteydelserne er i overensstemmelse med aftalen og de specifikationer, der er angivet i tilbuddet og/eller på hjemmesiden, og ligeledes med henblik på den tilstand og brugbarhed, som man kan forvente ved normal erhvervsmæssig brug.

**6.2** En garanti fra sælgeren udelukker ikke de rettigheder, som en forbruger har i forhold til sælgeren i henhold til loven. En garanti fra sælgeren gælder kun, hvis de leverede varer ikke er blevet udsat for unormale betingelser eller er blevet behandlet uforsigtigt eller i modstrid med sælgers anvisninger og/eller brugsanvisningen.

En vækstgaranti fra sælgeren inkluderer følgende: i tilfælde af at et produkt ikke overlever inden for en måned efter levering, på trods af ordentlig pleje fra kunden, sælgeren informerer kunden om tilbagebetaling af købsprisen for det defekte produkt eller om et erstatningsprodukt. Dette påvirker ikke en kundes alternative mulighed for et erstatningsprodukt i tilfælde af et defekt produkt.

Der er under alle omstændigheder tale om uforsvarlig behandling af et produkt, hvis kunden ved plantningen giver for lidt vand, sætter planten i for næringsfattig jord og tilsætter uegnet planteføde eller (kunst)gødning. I disse tilfælde kan der ikke klages til sælgeren, og enhver skade i forbindelse med de leverede produkter vil være for kundens regning og risiko.

**6.3** Sælgeren skal informeres skriftligt (pr. e-mail eller post) om eventuelle mangler eller forkert leverede produkter umiddelbart efter leveringen eller umiddelbart efter, at køberen er blevet klar over problemet.

Klager skal være modtaget af sælgeren inden for 7 dage, herunder klare fotos af manglen eller forkert leveret produkt.

En kunde kan på eget initiativ anmode en planteekspert om en vurdering af de modtagne planters sundhedstilstand, idet kunden selv afholder udgifterne til undersøgelsen og vurderingen.

**6.4** Sælgerens erstatningsansvar i forbindelse med alle former for skader, både direkte eller indirekte, som opstår hos kunden på grund af et defekt produkt eller en mangelfuld tjenesteydelse, er begrænset til det beløb, som udbetales af sælgerens

forsikringssselskab i det enkelte tilfælde, men det vil under ingen omstændigheder overstige det samlede beløb for den pågældende bestilling.

**6.5** De leveringsdatoer eller leveringsperioder, der er angivet på hjemmesiden, er ikke endelige datoer eller frister, men tjener kun som en indikation af, hvornår kunden kan forvente at modtage en ordre. Hvis der er omstændigheder hos en transportør eller hos sælgeren, som gør det umuligt at foretage en levering inden for den valgte periode (herunder, men ikke begrænset til frost og vintervejr), vil sælgeren informere kunden, og sælgeren forbeholder sig ret til at foretage leveringen - uden ekstra omkostninger - på et senere tidspunkt. I dette tilfælde vil kunden blive underrettet om en ny periode. Sælgerens ansvar for skader af enhver art, direkte eller indirekte, som kunden lider som følge af en annulleret eller udsat levering, vil under ingen omstændigheder overstige det samlede beløb for den pågældende ordre.

## **7) Gældende ret og værneting**

**7.1** Hvis kunden handler som forbruger i henhold til punkt 1.2, gælder lovgivningen i det land, hvor sælgeren har sit hovedkontor for alle af partiernes retlige anliggender, med undtagelse af De Forenede Nationers konvention om aftaler om internationale køb, og værnetinget med henblik på alle tvister i forbindelse med denne aftale afhænger af beliggenheden af sælgerens hovedkontor, medmindre andet er fastlagt ved lov.

**7.2** Hvis kunden handler som erhvervsdrivende jævnfør pkt. 1.2, er samtlige retsforhold for parterne underlagt loven i det land, i hvilket sælger har sit sædvanligeforretningssted, og anvendelsen af FN-konventionen om aftaler om internationale købfinder ingen anvendelse. Værneting for alle tvister i forbindelse med nærværende aftale er dermed udelukkende sælgers forretningssted.

## **8) Alternativ tvistbilæggelse, direkte markedsføring, online anmeldelser**

**8.1** Europa- kommissionen har via en platform på internettet åbnet mulighed for onlinetvistbilæggelse: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Denne platform giver oplysning om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugsområdet ved online købs- og tjenesteydelseskontrakter”.

**8.2** Sælger er ikke forpligtet til og heller ikke beredt til at deltage i en tvistløsningsprocedure, der forestås af et tvistløsningsorgan.

**8.3** Hvis kunden har afgivet en ordre til sælgeren, har sælgeren ret til at sende kunden (via e-mail) meddelelser og tilbud om produkter, som kan være af interesse

for kunden i lyset af den tidligere ordre hos sælgeren. Ved at afgive en ordre accepterer kunden, at sælgeren kan informere kunden om meddelelser og tilbud vedrørende allerede bestilte produkter, egne lignende og/eller beslægtede produkter. Ved sådanne meddelelser gøres det opmærksom på, at kunden til enhver tid kan gøre indsigelse mod at modtage sådanne meddelelser, og at kunden kan afmelde sig (via e-mail), hvorefter kunden ikke længere vil modtage sådanne meddelelser.

**8.4** Sælgeren har ret til at sende kunden en opfordring til at foretage en onlinevurdering af sælgerens tjenester og produkter. Ved at afgive en ordre accepterer kunden, at sælgeren må sende en invitation. Hvis kunden ikke ønsker at acceptere denne invitation, kan kunden ignorere invitationen, eller kunden kan anmode sælgeren pr. e-mail om ikke at modtage flere invitationer. For at sikre, at anmeldelserne afspejler kundernes oplevelser, sendes en invitation kun til kunder, der har afgivet en ordre og modtaget produkterne. Kunderne kan ikke skrive en anmeldelse direkte på sælgerens websted. Parter, der ikke har afgivet en ordre, kan ikke skrive en anmeldelse. En ekstern part - Trusted Shops - kontrollerer anmeldelsernes oprindelse og autenticitet. Du kan få flere oplysninger om dette på Trusted Shops-webstedet, som du kan få adgang til via Sælgers websted.