



## HANDELSBETINGELSER

### 1            GENEREL INFORMATION

Salg fra denne hjemmeside [www.siemens.dk/hearing](http://www.siemens.dk/hearing) sker af Siemens Høreapparater A/S ("Siemens"), Borupvang 9, 2750 Ballerup, CVR-nr. 20041587 med denne email-adresse: [ordre.dk@siemens.com](mailto:ordre.dk@siemens.com). Hvis du oplever problemer med din bestilling på Hjemmesiden eller ved øvrig brug af Hjemmesiden, kontakt venligst vores Salgsadministration hos Siemens Høreapparater A/S:

- **Email:** [ordre.dk@siemens.com](mailto:ordre.dk@siemens.com)
- **Telefon:** 63 15 40 00 med telefontider alle hverdage fra kl. 8-16.
- **Almindelig post:** Siemens Høreapparater A/S, Salgsadministration, Ove Gjeddes Vej 9, 5220 Odense SØ.

Hvis der er dele af Betingelserne, som du ikke forstår, anbefaler vi, at du kontakter Salgsadministrationen, inden du begynder at bruge Hjemmesiden.

### 2            VIGTIG MEDDELELSE

LÆS VENLIGST FØLGENDE HANDELSBETINGELSER GRUNDIGT, INDEN DU BESTILLER VARER FRA [WWW.SIEMENS.DK/HEARING](http://WWW.SIEMENS.DK/HEARING).

Disse handelsbetingelser ("Betingelserne") finder anvendelse, når du bestiller eller køber varer på Hjemmesiden. Handelsbetingelserne kan blive opdateret fra tid til anden (for eksempel for at afspejle ændringer i teknologien, vores forretningsmodel, vores systemkapacitet eller i relevante love og regler), og derfor beder vi dig godkende Betingelserne, hver gang du handler hos os. Enhver reference til "dig", "dit" eller "din" betyder dig som bruger af Hjemmesiden, enhver reference til "vi", "os" eller "vores" betyder Siemens.

Hvis du ikke accepterer Betingelserne, kan du ikke bestille eller købe varer på Hjemmesiden.

**Du har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage efter den dag, hvor du eller en af dig angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får varerne i fysisk besiddelse.** Læs mere under "FORTRYDELSESRET".

Købelovens mangelsregler finder anvendelse på dit køb, hvilket betyder, at du har visse lovbestemte garantier for varens kontraktmæssighed. Læs mere under " MANGELFULDE VARER OG FORKERTE VARER"

## **Bestilling**

Online-butikken er åben 24 timer i døgnet, men kan dog være lukket som følge af vedligeholdelse. Vi forsøger så vidt muligt at udføre sådan vedligeholdelse i nattetimerne.

En bestilling som er afgivet på en offentlig fri- eller helligdag, vil blive behandlet den følgende hverdag.

Du skal være mindst 18 år gammel for at købe varer på Hjemmesiden. Er du under 18 år gammel, skal du have et særligt juridisk grundlag for at indgå en aftale med os.

Vi kan kun gennemføre din ordre, hvis leveringsadressen er en privatadresse eller virksomhedsadresse i Danmark. Vi leverer ikke til postbokse.

Ved at afgive en bestilling på Hjemmesiden fremsætter du et tilbud om at købe varen, du har valgt, på de vilkår, der fremgår af Betingelserne. Vi kan frit vælge at acceptere eller afslå dit tilbud om køb af varen. Vi vil på forhånd informere dig via email om et sådant afslag eller annullering og gøre vores bedste for at løse situationen på tilfredsstillende vis. Ved afslag refunderer vi modtagne betalinger uden gebyrer eller andre omkostninger for dig.

Blandt andet forbeholder vi os ret til at afslå ethvert tilbud om køb i en af de følgende situationer, uden at være ansvarlige for erstatning eller andre omkostninger:

- Dine betalingsoplysninger er ikke korrekte eller kan ikke verificeres
- Den opgivne leveringsadresse og/eller betalingsadresse er ikke korrekt eller kan ikke verificeres
- Din bestilling er afgivet med det formål at begå bedrageri mv. eller afgivet i forbindelse med en strafbar handling eller anden ulovlig aktivitet
- Der opstår en utilsigtet fejl på Hjemmesiden, fx en betalings-fejl el.lign.
- Vi har grund til at tro, at du er under 18 år gammel

Vi kan kun acceptere tilbud fremsat på Hjemmesiden eller via telefon til vores Kundeservice. Vi behandler ikke tilbud fremsat i emails, breve eller fax.

**På hvilket tidspunkt i bestillingsprocessen er du bundet af din ordre?**

I det øjeblik du klikker "Bestil med betalingsforpligtelse", og kvitteringen vises på din skærm, er du bundet af dit fremsatte tilbud.

Kvitteringen, som du modtager, er en automatisk bekræftelse på, at vi har modtaget dit tilbud. Vær opmærksom på, at bekræftelsen ikke betyder, at vi har accepteret dit tilbud, og vi forbeholder os derfor retten til at afslå dit tilbud, selv om du har modtaget den automatiske bekræftelse, jf. ovenfor.

Kontakt venligst vores Salgsadministration, hvis du begik du en fejl, da du foretog bestillingen - de står klar til at hjælpe dig. Inden afgivelse af bestillingen har du mulighed for at ændre de oplysninger, som du har indtastet, herunder leverings- og fakturaoplysninger eller betalingsoplysninger. Du har også mulighed for at ændre varerne eller fjerne varer fra din indkøbskurv.

Accepterer vi dit tilbud, modtager du en email fra os, der bekræfter at vi har accepteret din bestilling (ordrebekræftelse). Aftalen mellem os er indgået fra det tidspunkt, hvor ordrebekræftelsen er modtaget.

Efter indgåelsen af aftalen gælder reglerne om fortrydelsesret. Læs mere under "Fortrydelsesret".

### **Aftalens sprog**

Aftalen kan kun indgås på dansk.

### **Adgang til aftalen**

Du modtager via email en bekræftelse på aftalens indhold samt en kopi af disse Betingelser. Vi opbevarer indgåede aftaler, herunder dit tilbud og ordrebekræftelse i et vist tidsrum, og vi anbefaler, at du ligeledes gemmer disse dokumenter, da de ikke nødvendigvis efterfølgende vil være tilgængelige på Hjemmesiden. Du kan kontakte vores Salgsadministration for at høre mere om levering af din bestilling.

### **Tiltag mod bedrageri**

For at kunne beskytte dig og vores andre kunder mod bedrageri samt opretholde et højt sikkerhedsniveau for online-køb, kan vi gennemføre verifikationscheck. Verifikationschecket kan omfatte de data du sender når du afgiver dit tilbud, herunder din adresse, betalingsoplysninger og screening af dit tilbud.

### **3 BETALINGSMIDLER**

Vi vil fremsende en regning med betalingsoplysninger, så du kan betale via din netbank.

#### **Betalingsprocedure**

Du bedes betale dine bestilte varer senest 8 dage efter fakturadato. Såfremt fakturaer ikke betales rettidigt, beregnes der 2 % i rente per påbegyndt måned. Hvis faktura ikke betales, forbeholder vi os ret til ikke at levere fremtidige bestillinger.

#### **PRISER OG LEVERING**

Alle de anførte priser for varer, leveringsomkostninger og andre omkostninger er inklusive skatter, moms og afgifter.

Ved et samlet køb under kr. 100,00 pålægges ekspeditionsgebyr på kr. 30,00.

Omkostninger vedrørende levering, fragt eller porto kan variere og lægges til for hver bestilling.

#### **Valuta**

Priserne på Hjemmesiden vises i danske kroner og kan kun betales i danske kroner.

#### **Levering**

Vi sender til kun til Danmark

#### **Leveringsbetingelser**

Varer vil blive leveret på leveringsadressen, der angives ved bestillingen. Vi leverer kun til privat- og virksomhedsadresser - ikke til postbokse.

Din vare vil blive leveret i ugedagene mandag til fredag. Tidspunktet for levering afhænger af hvilken fragtmænd der benyttes.

Vi vil typisk bruge PostDanmark som udbringer af dine varer.

#### **Separate leveringer**

Består din bestilling af flere varer, forbeholder vi os retten til at foretage separate leveringer. Separate leveringer kan være nødvendige, hvis visse varer er forsinkede eller ikke er på lager på bestillingstidspunktet. Du vil blive informeret om, at din bestilling er undergivet separate leveringer. Du vil ikke blive opkrævet ekstra leveringsomkostninger ved separate leveringer.

Bemærk venligst, at du bærer risikoen for varen efter leveringen. Ser emballagen ud til at være skadet, bør du afvise at modtage varen. Ønsker du at klage over eventuelle fejl og mangler skal du informere os om det, læs mere under " MANGELFULDE VARER OG FORKERTE VARER".

#### **4 FORTRYDELSESRET (GÆLDER KUN FORBRUGERE)**

Du har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du eller en af dig angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får varerne i fysisk besiddelse.

Ved enkeltvis levering af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre (dvs. separate leveringer), udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, hvor du eller en af dig angivet tredjemand, dog ikke transportøren, får den sidste vare i fysisk besiddelse.

For at udøve fortrydelsesretten skal du meddele os (se kontaktoplysninger nedenfor) din beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail). Du kan benytte nedenstående standardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

#### Følger af fortrydelse

Hvis du benytter din fortrydelsesret, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af dit eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Vi kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst.

Du skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne.

Du skal returnere varerne eller aflevere dem til os uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor du har informeret os om udøvelsen af aftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis du returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.

Vi anbefaler, at du gemmer postkvitteringen som bevis for, at du har afleveret pakken til posten/transportøren.

Du hæfter kun for en eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.

## **5 MANGELFULDE VARER OG FORKERTE VARER**

Hvis din vare lider af en mangel, eller vi har leveret forkerte varer, bedes du kontakte vores Kundeservice. Kan du allerede konstatere manglen mv. på tidspunktet, hvor transportøren ønsker at foretage levering, bør du nægte at modtage varen. I tilfælde af en mangelfuld vare eller forkert vare, kan du vælge mellem følgende muligheder:

- Returnere varen og få refunderet købsprisen og alle leveringsomkostninger, når vores Kundeservice har behandlet returvarerne, eller
- Beholde varen og få en forholdsmæssig reduktion af købsprisen

Du skal oplyse os om manglen eller de forkert leverede varer inden for to måneder efter, at du blev opmærksom på manglen eller fejlliverancen.

Når du kontakter vores Salgsadministration skal du oplyse bestillingsnummeret, eventuelt varenummer, og beskrive hvad der er galt med varen mv.

Du er ikke ansvarlig for omkostninger forbundet med returneringen af mangelfulde varer eller forkerte varer. Vi tilbagebetaler naturligvis købsprisen og de oprindelige leveringsomkostninger, når vi har modtaget varen. Ønsker du, at vi leverer en tilsvarende vare til dig, refunderer vi ikke dine oprindelige leveringsomkostninger

## **6            ANDRE FORHOLD**

### **Opdatering af hjemmesiden**

Vi gør vores bedste for at opdatere Hjemmesiden samt sikre, at priser, tilbud, beskrivelser og andre oplysninger om varerne er korrekte. Stavefejl, fejl i priser, tilbud, beskrivelser og andre oplysninger om varerne kan dog opstå, og nogle gange opdager vi, at prisen for en vare er angivet forkert. Opdager vi en fejl i prisen for en vare, som du har bestilt på Hjemmesiden, vil vi give dig besked hurtigst muligt. Under disse omstændigheder vil vi underrette dig om den korrekte pris for varen og give dig mulighed for at købe varen til den korrekte pris. Er vi ikke i stand til at kontakte dig, vil vi benytte vores ret til ikke at acceptere dit tilbud.

### **Force Majeure**

Vi er ikke ansvarlige for forsinkelser eller manglende overholdelse af vores forpligtelser i henhold til Betingelserne, hvis forsinkelsen eller den manglende opfyldelse skyldes begivenheder, som ligger uden for vores rimelige kontrol.

### **Aftalens fuldstændighed**

Disse Betingelser udgør de fuldstændige vilkår for aftalen mellem os.

### **Ugyldighed**

Såfremt en eller flere af bestemmelserne Betingelserne måtte blive erklæret helt eller delvist ugyldige, finder de øvrige bestemmelser fortsat anvendelse.

### **Overdragelse**

Vi er berettigede til at overdrage vores rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen indgået med dig, til tredjemand. Overdragelsen er naturligvis forudsat af, at standarden af den service du modtager ikke forringes. Vi giver dig meddelelse om en eventuel overdragelse. Ved at acceptere disse vilkår samtykker du til en sådan eventuel fremtidig overdragelse. Samtidig accepterer du, at fra tidspunktet, hvor vi har givet dig meddelelse om overdragelsen, kan dine rettigheder kun gøres gældende overfor den pågældende tredjemand.

### **Personoplysninger**

Vi behandler dine personoplysninger fortroligt. Læs venligst vores fortrolighedspolitik på vores hjemmeside, som fortæller om hvordan vi bruger de personoplysninger, som du giver os i forbindelse med bestillingsproceduren og din brug af Hjemmesiden i øvrigt.

### **Klageadgang**

Du har adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet, hvis du er utilfreds med varen, du har købt og ikke kan blive enig med vores Kundeservice om en fornuftig løsning på tvisten. Følg linket for at indgive en online klage hos Forbrugerklagenævnet: <https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx>

### **Lovvalg og værneting**

Enhver aftale indgået mellem os under anvendelse af disse Betingelser er underlagt dansk ret. Enhver tvist som måtte opstå i forbindelse med vores aftale, herunder aftalens eksistens eller gyldighed, skal indbringes for en kompetent domstol i Danmark.

Fortrydelsesformular ses efterfølgende.

Handelsbetingelser udfærdiget af Siemens Høreapparater A/S

Ove Gjeddes Vej 9

5220 Odense SØ

Telefon 63 15 40 05

CVR 20041587

1. august 2014



## Fortrydelsesformular

- Til: Siemens Høreapparater A/S, Ove Gjeddes Vej 9, 5220 Odense SØ,  
email: ordre.dk@siemens.com.

- Jeg/vi \_\_\_\_\_  
meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med

min/vores \_\_\_\_\_ købsaftale

om følgende varer \_\_\_\_\_

- Bestilt den \_\_\_\_\_/modtaget den \_\_\_\_\_

- Forbrugerens navn: \_\_\_\_\_

- Forbrugerens adresse: \_\_\_\_\_

- Forbrugerens underskrift: \_\_\_\_\_

- Dato \_\_\_\_\_

Formular udfærdiget af Siemens Høreapparater A/S  
Ove Gjeddes Vej 9  
5220 Odense SØ  
Telefon 63 15 40 05  
CVR 20041587  
1. august 2014