



## Vilkår og betingelser

April 2024

### 1. Disse vilkår og betingelser

1.1 **Hvad disse vilkår og betingelser dækker.** Denne side, sammen med de referencer, der er beskrevet heri, fastsætter vilkårene og betingelserne for køb af varer fra vores hjemmeside. Vi leverer kun varer til kundernes personlige og private brug. Hvis du i stedet ønsker at forstå, hvordan vi håndterer dine personlige data, bedes du se vores [Privatlivspolitik](#)

1.2 **Vigtigheden af disse vilkår og betingelser.** Læs venligst disse vilkår og betingelser omhyggeligt, før du afgiver en ordre til os. De forklarer, hvordan vi vil behandle din ordre, levere varer til dig, hvad du skal gøre, hvis du oplever et problem, og andre vigtige oplysninger.

Hvis du mener, at der er en fejl i disse vilkår og betingelser, bedes [du skrive til os](#) på.

1.2 **Ændringer i disse vilkår og betingelser.** Vi forbeholder os retten til at foretage ændringer i disse vilkår og betingelser for at afspejle ændringer i relevante love og regler, for at implementere "god praksis" eller for at forbedre effektiviteten af vores bestillings- og leveringsprocesser. Vi vil altid vise den seneste version af disse vilkår og betingelser og den dato, hvor de sidst blev opdateret på denne hjemmeside. Den version af vilkår og betingelser, der vises på vores hjemmeside på det tidspunkt, hvor du afgiver din ordre, vil være de vilkår og betingelser, der gælder for dig.

1.3 **Definitioner.** I disse vilkår og betingelser gælder følgende definitioner:

- **"kontrakt"** betyder den juridiske aftale mellem os og dig om salg af varer i overensstemmelse med disse vilkår og betingelser;
- **"kunde", "du", "din"** betyder en person, der køber varer fra os;  
**"varer"** betyder de varer, der vises på denne hjemmeside, og som er tilgængelige for køb;
- **"ordre"** betyder det udvalg af varer, som du kan vælge at købe fra denne hjemmeside i en enkelt transaktion;

- **"vi", "os", "vores"** betyder MandM Direct Limited, et selskab registreret i England og Wales med selskabsregistreringsnummer 05069228, registreret kontor på 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT, Storbritannien, og registreret momsnummer GB 299 1526 60; og
- **"skrivning", "skriftlig"** betyder alle former for korrespondance, herunder e-mails.

## 2. Hvor findes information om os og vores varer?

MandM Direct Limited er et privat aktieselskab med registreringsnummer 05069228.  
 Registreret kontor: 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT  
 Momsnummer: GB 299 1526 60

Du kan finde alt, hvad du har brug for at vide om os, MandM Direct Limited og vores varer på vores hjemmeside, før du bestiller. Vi bekræfter også vigtige oplysninger til dig skriftligt, når du har bestilt via e-mail.

## 3. Afgivelse af en ordre

- 3.1 Bidende kontrakt anses for at være accepteret, når vi har bekræftet den via e-mail, og først på det tidspunkt vil der være indgået en bindende kontrakt mellem dig og os. Når vi accepterer en ordre, vil vi tildele den et unikt nummer og bekræfte dette over for dig. Bekræft venligst dette nummer, hver gang du kontakter os om din ordre.
- 3.2 **Varer, der ikke er på lager.** Vi tager alle rimelige forholdsregler for at sikre, at varer, der vises på vores hjemmeside, i øjeblikket er på lager. Hvis alle varer i en ordre er udsolgt, forbeholder vi os retten til at annullere ordren (se afsnit 7) og give fuld refusion. Men hvis kun nogle af varerne i en ordre er udsolgt, vil vi underrette dig om disse varer, men levere resten af ordren. Vi giver dig fuld refusion for de varer, der ikke er på lager. Du bevarer retten til at annullere resten af din ordre i overensstemmelse med afsnit 7.
- 3.3 **Vi opkræver betaling, når varen afsendes.** Vi accepterer betaling via PayPal, Mastercard, Maestro, Apple Pay, Visa og Visa Debit og American Express, hvor det er muligt. Vi tillader også betaling via en række "Køb nu, betal senere"-ordninger, der er tilgængelige fra [Klarna](#). Se venligst de respektive informationssider for vilkår og betingelser.
- 3.3 **Du ejer varerne, når du har betalt for dem fuldt ud.** Varerne bliver dog ikke dit ansvar, før vi fysisk har leveret dem til dig, eller til en anden person, som du har meddelt os, har tilladelse til at modtage leveringen på dine vegne.
- 3.4 **Hvis vi ikke kan acceptere din ordre.** Nogle gange kan vi være nødt til at afvise ordrer, f.eks. fordi varerne uventet ikke er på lager, fordi varerne er prissat forkert af os, fordi du befinder dig uden for vores leveringsområder, som angivet på vores hjemmeside og i vores FAQ om levering, hvis vi med rimelighed mener, at du køber varer fra os med den

hensigt at videresælge dem kommercielt, hvis vi ikke er i stand til at overholde en leveringsfrist, som du har angivet, eller hvis din konto hos os er blevet suspenderet eller opsagt i overensstemmelse med disse vilkår og betingelser. Hvis vi ikke kan acceptere din ordre, vil vi informere dig om dette og vil ikke opkræve dig.

- 3.5 **Krav til minimumsalder.** Vi accepterer ikke ordrer fra personer under 16 år. Ved at afgive en ordre hos os bekræfter du, at du er mindst 16 år gammel.
- 3.6 **Varer kan variere en smule fra billederne på denne hjemmeside.** Den faktiske farve på varerne svarer måske ikke nøjagtigt til den, der vises på din enhed, eller emballagen kan være lidt anderledes.
- 3.7 **Priser.** Vi tager alle rimelige forholdsregler for at sikre, at priserne på varer vises korrekt på vores hjemmeside. Det er dog muligt, at der kan opstå en fejl fra tid til anden, og at der kan blive vist forkerte priser på varer. Hvis en prisfejl identificeres, før vi accepterer din ordre, kan vi afvise din ordre som beskrevet i afsnit 3.4. Hvis en prisfejl identificeres, efter at vi har accepteret din ordre, og denne prisfejl er åbenlys og umiskendelig og med rimelighed kunne have været anerkendt af dig som forkert, forbeholder vi os retten til at annullere ordren, refundere alle betalte beløb og anmode om returnering af varer, der allerede er afsendt.
- 3.8 **Ubegrænset levering.** Hvis du køber ubegrænset levering fra os, bedes du se afsnittet Ubegrænset levering i vores Ofte stillede spørgsmål om levering for at få flere oplysninger om din kontrakt med os, herunder oplysninger om den leverede service og dine rettigheder til at annullere.

## 4. Vores ret til at foretage ændringer

- 4.1 **Ændringer kan vi altid foretage.** Vi kan altid ændre varer:
- for at afspejle ændringer i relevante love og myndighedskrav;
  - for at foretage mindre tekniske justeringer og forbedringer.
- Disse ændringer vil ikke ændre varerne væsentligt eller påvirke din brug af dem.
- 4.2 **Tilbagetrækning af særlige tilbud.** Vi forbeholder os ret til når som helst at trække et tilbud, en særlig kampagne eller en kampagnekode tilbage uden varsel.

## 5. Levering

Se vores [Levering FAQs](#) for at få flere oplysninger om levering af din ordre samt detaljer om, hvordan du kan abonnere på vores ubegrænsede leveringsservice. Disse sider indeholder vigtige oplysninger om, hvordan leveringen foregår, samt eventuelle undtagelser eller begrænsninger, der kan gælde for din ordre.

- 5.1 **Vi er ikke ansvarlige for forsinkelser uden for vores kontrol.**

Hvis leveringen af din ordre forsinkes af en begivenhed uden for vores kontrol, vil vi kontakte dig så hurtigt som muligt for at informere dig og tage rimelige skridt til at minimere effekten af forsinkelsen. Forudsat at vi gør dette, vil vi ikke være ansvarlige for sådanne forsinkelser. Men hvis der er risiko for væsentlig forsinkelse, kan du kontakte vores [kundeserviceteam](#) for at afslutte kontrakten og modtage en refusion for eventuelle varer, du har betalt for, men ikke modtaget.

5.2 **Gennemførelse af levering.** Vi har brug for, at du giver os dine korrekte leveringsoplysninger for at kunne gennemføre leveringen. Vi kan opkræve rimelige omkostninger, hvis du ikke giver os de oplysninger, vi har bedt om, om hvordan vi kan få adgang til din ejendom i forbindelse med leveringen.

5.3 **Suspenderet levering.** Vi kan suspendere leveringen af en ordre i følgende tilfælde:

- For at håndtere tekniske problemer eller foretage mindre tekniske ændringer af varerne;
- For at foretage ændringer i varerne for at opfylde relevante love eller bestemmelser; eller
- Hvis vi med rimelighed mener, at du ikke har overholdt disse vilkår og betingelser.

Vi vil normalt give dig besked, hvis vi suspenderer leveringen af din ordre, medmindre problemet er akut eller en nødsituation. Hvis vi suspenderer leveringen af varer i mere end 30 dage, kan du kontakte vores [kundeserviceteam](#) for at afslutte kontrakten, og vi refunderer alle beløb, du har betalt for varer, som du ikke modtager.

## 6. Fortrydelsesret og retur

6.1 **Din ret til at fortryde dit køb.** For de fleste af vores varer har du ret til at fortryde dit køb og få refunderet det beløb, du har betalt for dem, inklusive leveringsomkostningerne. Dette er underlagt nogle betingelser, som beskrevet nedenfor.

6.2 **Hvornår du ikke kan fortryde din køb.** Du kan ikke fortryde dit køb af følgende varer:

- varer, der er forseglet af hensyn til sundhedsbeskyttelse eller hygiejne, når disse er blevet åbnet, efter at du har modtaget dem;
- varer, der er fremstillet efter dine specifikationer eller er tydeligt personaliserede; og
- varer, der bliver blandet uadskilleligt med andre varer efter levering.

6.3 **Fristen for at ændre mening.** Hvis du fortryder en vare, skal du give os besked senest 14 dage efter den dag, vi har leveret den. Hvis dit køb er delt op i flere leveringer over forskellige dage, løber perioden fra dagen efter den sidste levering.

6.4 **Sådan fortryder du et køb.** For at lade os vide, at du ønsker at ændre mening, kan du udfylde onlineformularen på [Returns International](#) eller [kontakte os](#).

- 6.5 **Du skal returnere varerne for egen regning.** Du skal returnere dine varer til os senest 14 dage efter, at du har fortalt os, at du har fortrudt. For at returnere varer til os kan du købe en returlabel fra os (medmindre vi tilbød gratis returnering, da du købte varerne). En returlabel kan købes på det tidspunkt, hvor du afgiver din ordre, eller på et senere tidspunkt ved hjælp af vores Returportal. Alternativt kan du arrangere returnering af varerne til os via din egen foretrukne kurertjeneste. For yderligere information, se venligst vores [Hvordan returnerer jeg en vare](#).
- 6.6 **Vi refunderer kun standard leveringsomkostninger.** Vi refunderer ikke noget ekstra, du har betalt for ekspreslevering eller levering på et bestemt tidspunkt, og du vil ikke modtage nogen leveringsrefusion, hvis din ordre blev leveret under tjenesten Ubegrænset levering.
- 6.7 **Vi reducerer din tilbagebetaling, hvis du har brugt eller beskadiget varer.** Hvis du håndterer varerne på en måde, som ikke ville være acceptabel i butikken, fradrager vi værdiforringelsen i din tilbagebetaling. For eksempel reducerer vi din tilbagebetaling, hvis varernes tilstand ikke er "som ny", prismærkerne er fjernet, den produktmærkede emballage er beskadiget, eller der mangler tilbehør. I nogle tilfælde vil vi slet ikke tilbyde tilbagebetaling på grund af den måde, du har behandlet varerne på.
- 6.8 **Hvornår og hvordan der sker tilbagebetaling.** Hvis du sender varer tilbage til os, vil du blive tilbagebetalt inden for 14 dage efter, at vi har modtaget dem (eller modtaget bevis for, at du har sendt dem til os). Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion. Vi opkræver ikke et gebyr for tilbagebetalingen.
- 6.9 **Du kan annullere en ordre.** Hvis du ønsker at annullere en ordre af en af nedenstående grunde, vil vi efterkomme dette og refundere dig det fulde beløb for varer, der ikke er blevet afsendt. Du kan også have ret til kompensation. Årsagerne er:
- vi har ændret varerne på en måde, som du ikke er enig i (se afsnit 4.2);
  - der er risiko for, at levering af varerne kan blive væsentligt forsinket på grund af begivenheder uden for vores kontrol (se afsnit 5.1);
  - levering af varerne er suspenderet i en periode på mere end 30 dage (se afsnit 5.3); eller
  - vi har gjort noget forkert (f.eks. en fejl vedrørende størrelsen eller farven på en vare).
- 6.10 **Du har rettigheder, hvis der er noget galt med dine varer.** Hvis du mener, at der er noget galt med de varer, du har modtaget, bedes du kontakte vores [kundeservice](#) med dit navn, ordrenummer og en beskrivelse af, hvad der er galt med varerne.

Efter købeloven har du en reklamationsret i 24 måneder. Reklamationsretten betyder, at du kan klage over fejl og mangler ved varen, som er opstået inden for 24 måneder efter

købet. Du skal reklamere inden rimelig tid efter at en sådan fejl eller mangel er eller burde være konstateret.

Husk også, at du har flere muligheder for at løse tvister med os. (Se afsnit 10).

## 7. Vores ret til at annullere en ordre

7.1 **Årsager til annullering.** Vi forbeholder os retten til at annullere en ordre eller varer i en ordre af følgende årsager:

- din betaling afvises af din kreditkortudbyder eller bank, eller du fejler på anden måde i vores sikkerhedsprocedurer;
- alle varer i din ordre er udsolgt;
- du giver os ikke inden for rimelig tid de oplysninger, der er nødvendige for, at vi kan behandle din ordre;
- du giver os ikke mulighed for at levere en ordre til dig inden for rimelig tid;
- vi kan påvise, at vi har grund til at tro, at du køber varer fra os med den hensigt at videresælge dem kommercielt;
- du er under 16 år gammel; eller
- du overholder ikke disse vilkår og betingelser.

7.2 **Tilbagebetaling ved annullering.** Hvis vi annullerer en ordre af en af de grunde, der er angivet i afsnit 7.1, refunderer vi alle penge, du har betalt for varer, som vi ikke har leveret.

## 8. Vores ansvar for tab eller skade

8.1 **Vi kompenserer dig ikke for alle tab forårsaget af os eller vores varer.** Vi er ansvarlige for tab, du måtte lide, som er forårsaget af, at vi bryder denne kontrakt. Dette gælder medmindre tabet er:

- **Forårsaget af en forsinkende begivenhed uden for vores kontrol.** Så længe vi har taget de skridt, der er beskrevet i afsnit 5.1.
- **Undgåelig.** Noget, du kunne have undgået ved at træffe rimelige foranstaltninger, herunder at følge vores brugsanvisninger.
- **Et forretningsmæssigt tab.** Det vedrører dit køb af eller brug af varer i forbindelse med din handel, forretning, håndværk eller profession.

## 9. Andre vigtige begreber

9.1 **Overførsel af rettigheder.** Vi forbeholder os ret til at overføre vores rettigheder og forpligtelser i henhold til disse vilkår og betingelser til en anden organisation, så en anden organisation er ansvarlig for at levere dine varer. Vi vil fortælle dig skriftligt, hvis dette sker, og vi vil sikre, at overførslen ikke påvirker dine lovbestemte rettigheder eller rettigheder i henhold til kontrakten. Hvis du er utilfreds med overførslen, kan du kontakte os inden for 30 dage for at annullere eventuelle udestående ordrer, og vi vil refundere eventuelle betalinger, som du har foretaget for varer, der ikke er leveret.

Du kan kun overføre dine rettigheder eller forpligtelser i henhold til disse vilkår og betingelser til en anden person, hvis vi på forhånd skriftligt accepterer dette. Uanset sådanne omstændigheder kan vi kræve, at den person, som dine rettigheder er blevet overført til, fremlægger rimelig dokumentation for, at vedkommende nu er den retmæssige og lovlige ejer af varerne.

9.2 **Ingen andre kan støtte ret på denne kontrakt.** Enhver ordre er en salgskontrakt mellem dig og os. Ingen anden person har ret til at håndhæve nogen af dens vilkår og betingelser.

9.3 **Hvis en domstol finder dele af denne kontrakt ugyldig, vil resten af den stadig være gældende.** Hver af sektionerne i disse vilkår og betingelser gælder selvstændigt. Hvis en domstol eller anden relevant myndighed beslutter, at en af disse sektioner er ulovlig, vil de resterende findende anvendelse.

9.4 **Selv om vi er forsinkede med at håndhæve denne kontrakt, kan vi stadig gøre det senere.** Selvom vi ikke straks insisterer på, at du skal gøre noget (som at betale) eller at undlade at gøre noget, du ikke har lov til, forhindrer det os ikke i at håndhæve kontrakten på et senere tidspunkt.

## 10. Dine muligheder for at løse tvister med os

10.1 **Vores klagepolitik.** Hvis du ønsker at indgive en klage, kan du skrive til os på **MandM Customer Complaints Department, 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT, Storbritannien** eller sende en e-mail til [complaints@mandmdirect.com](mailto:complaints@mandmdirect.com) med dit ordrenummer og de fulde detaljer om din klage. Vores kundeserviceteam vil gøre deres bedste for at løse eventuelle problemer, du har med os eller vores varer i henhold til vores [klagepolitik](#).

10.2 **Løsning af tvister uden at gå til domstolene.** Hvis vi ikke er i stand til at løse din reklamation via vores interne klageprocedure, har du mulighed for at henvende dig til Nævnenes Hus, Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Toldboden 2, 8800 Viborg via Klageportalen for Nævnenes Hus.

Vær opmærksom på, at visse betingelser skal være opfyldt, før Mæglingsteamet for Forbrugerklager kan behandle din klage. Du kan læse mere på [naevneneshus.dk](http://naevneneshus.dk). Du kan desuden finde et link til Klageportalen for Nævnenes Hus [HER](#).

Det er også muligt at klage over et køb foretaget online via [DEN EUROPÆISKE PLATFORM FOR ONLINETVISTBILÆGGELSE](#).

- 10.3 **Du kan gå til domstolene.** Disse vilkår og betingelser er underlagt engelsk lov. Som forbruger drager du fordel af alle ufravigelige bestemmelser i lovgivningen i dit bopælsland. Intet i disse vilkår og betingelser påvirker dine rettigheder som forbruger til at påberåbe dig sådanne ufravigelige bestemmelser i den lokale lovgivning. Uanset hvor du bor, kan du anlægge sag mod os ved de engelske domstole. Men hvis du anses for at være en forbruger i henhold til dansk lovgivning og har dit sædvanlige opholdssted i Danmark, kan du også anlægge sag mod os ved de danske domstole. Vi kan anlægge sag mod dig ved domstolene i det land, hvor du bor.