

- **Kundeservice**

- [Fragt & Levering](#)
- [Betaling og sikkerhed](#)
- [Afhentning](#)
- [Bank information](#)
- [Handelsvilkår](#)
- [Retur/fortrydelsesret](#)
- [Reklamation](#)
- [Fragtskade](#)
- [Telefontider](#)
- [Virksomheden](#)
- [Kontakt](#)

## Fragt og levering

### Levering

Varer sendes gennem DPD/Post Danmark eller med fragtmand. Vi garanterer ikke at varen bliver leveret indenfor den angivne tidsramme, men de fleste lagervarer er dog fremme indenfor 48 timer.

I tilfælde af at en eller flere varer er i restordre, vil vi oftest sende de øvrige varer med det samme. Varer som har været i restordre bliver efterleveret uden beregning!

SPECIAL BUTIKKEN HIMMERLAND er ikke ansvarlige for forsinkelser og eventuelle omkostninger i den forbindelse.

Dette gælder også ved fejll levering og defekte varer.

### Modtagelse

Når du modtager varen er det vigtigt, at du med det samme undersøger, om den er intakt. Er varen behæftet med fejl og mangler, eller har du andre reklamationer, bedes du venligst kontakte os inden evt. returnering.

Transportskader SKAL anmeldes indenfor 7 hverdage til Post Danmark eller fragtmanden. Derfor husk at kontrollere dine varer for usynlige defekter, da dette skal meddeles SPECIAL BUTIKKEN HIMMERLAND inden 7 dage. Overskridelse af denne dato kan medføre at fragtselskaberne afviser at håndtere fragtskaden.

## Priser, Betaling og sikkerhed

Alle priser er oplyst inkl. Moms.

Der er ikke noget ekspeditionsgebyr.

Du kan trygt betale med kreditkort hos os!

Alle vores transaktioner er godkendt af DIBS



Hos os kan du benytte følgende betalingsmetoder:

Dankort, VISA-dankort, Mastercard, Maestro, VISA og VISA Electron

Derudover kan man også betale via Kontooverførsel.

Vi skal bruge følgende oplysninger, når du handler med de forskellige korttyper

1. Kortnummer – de 16 cifre fra forsiden af dit kort.
2. Udløbsdato – står også på forsiden af dit kort.
3. Kontrolcifre – de sidste 3 tal i underskriftsfeltets øverste højre hjørne.

## Sikkerhed

Du kan trygt handle med dine kreditkort hos os! Alle vores transaktioner er godkendt af [DIBS](#). Betalingen foregår via en sikker SSL-forbindelse (Secure Socket Layer), der krypterer dine kreditkortoplysninger, så ingen kan læse dem. Faktisk har du bedre vilkår i vores webshop end i den fysiske verden, da du ingen selvrisiko har i forbindelse med misbrug af dit kreditkort, når der handles via SSL. Vi hæver ikke dine penge, før varerne er sendt.

## Afhentning

Vi tilbyder afhentning af varer i Aars:

SPECIAL BUTIKKEN HIMMERLAND A/S  
Himmerlandsgade 139  
9600 Aars

Det er muligt at bestille varer til afhentning hos os på Himmerlandsgade 139, 9600 Aars. Det gøres ved at vælge "Afhentning" ved punktet levering i bestillingsproceduren.

**Det er først muligt at afhente varerne, når man som kunde har fået mail, sms eller opringning herom.**

Varer bestilt til afhentning inden kl 16.00 vil typisk, og såfremt varen ikke er udsolgt, kunne afhentes efterfølgende hverdag.

## Bank-information

Vi anbefaler, at du benytter online betaling via betalingskort (f.eks. Dankort). Det giver dig den bedste forbrugerbeskyttelse og gør det nemmere, og hurtigere for os at sende din ordre.

Husk at det er forudbetaling, når du vælger kontooverførsel som betalingsmetode. Det betyder, at ordren først bliver sat i gang, når vi har registreret din indbetaling.

Du kan betale din ordre bestilt med kontooverførsel til vores bank med følgende informationer:

## SPAR NORD

**Kontonummer:** 7470-4565691886

Hvis du har valgt kontooverførsel som betalingsmetode, skal overførslen mærkes med ordrenummer.

# Handelsvilkår

Vi anbefaler naturligvis, at du læser vores handelsvilkår før køb.

## Afhentning

Det er muligt at bestille varer til afhentning. Det er først muligt at afhente varerne, når man som kunde har fået mail, sms eller opringning herom. Varer bestilt til afhentning inden kl. 16:00 vil typisk kunne afhentes efterfølgende hverdag.

## Modtagelse

Når du modtager varen er det vigtigt, at du med det samme undersøger, om den er intakt. Er varen behæftet med fejl og mangler, eller har du andre reklamationer, bedes du venligst kontakte os inden evt. returnering. En reklamation skal ske inden for rimelig tid, hvilket er inden 2 måneder efter man har konstateret fejlen/manglen.

**Når varen modtages, er det vigtigt at den med det samme kontrolleres for skader opstået i forbindelse med transport.**

**Transportskader SKAL anmeldes indenfor 7 hverdage til Post Danmark eller fragtmænd. Derfor husk også at kontrollere dine varer for usynlige defekter, da dette skal meddeles SPECIAL BUTIKKEN HIMMERLAND inden 7 dage. Overskridelse af denne dato kan medføre at fragtselskaberne afviser at håndtere fragtskaden.**

## Reklamation

Vi yder 2 års obligatorisk reklamationsret på alle produkter i henhold til den danske købelov. Ved ønske om reklamation bedes du venligst benytte følgende fremgangsmåde:

1. Kontakt SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND på mail: [info@sb-himmerland.dk](mailto:info@sb-himmerland.dk) med information omkring din reklamation.
2. Afvent vores behandling af sagen. Vi forsøger at svare indenfor 1-2 hverdage.
3. Kun efter aftale med SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND sendes varen retur. Du bedes vedlægge kopi af original faktura

Når vi har modtaget din defekte/fejlleverede vare, reparerer eller ombytter vi til en ny såfremt der er fejl. Ved en gyldig reklamations sag dækker SPECIALBUTIKKEN HIMMERLAND returfragtomkostningerne ved forsendelse via Post Danmark eller fragtmand. Det forudsætter varen bliver sendt på almindelig vis, dvs ikke som ekspres eller andre fordyrende forsendelsesmetoder. Varen må ikke tages i brug, før vi har færdigbehandlet din reklamations sag.

SPECIALBUTIKKEN HIMMERLAND dækker i forbindelse med reklamation kun for varens værdi, og således ikke for installering, eller andre omkostninger forbundet med produktet og dets installation samt skader som forvoldes på andet materiel, mandskab eller bygninger.

NB! Ved **B2B** (business to business) erhvervskunder yder Specialbutikken Himmerland A/S 1 års reklamationsret.

## Retur/fortrydelsesret.

Der er 14 dages retur/fortrydelsesret ved køb af varer på SPECIALBUTIKKEN-HIMMERLANDS webshop. Varerne skal returneres i samme stand, og mængde som modtaget, hvilket også omfatter den original emballage. Den originale emballage skal ved modtagelse af varen, være i en sådan stand, at videresalg er muligt da emballagen repræsenterer en værdi for varen. Derfor må der ikke tapes eller skrives, direkte på emballagen eller påsættes frimærker, samt post-eller fragtlæbs mv. **Forbrugeren har dog mulighed, for at returnere varen efter brug.** Dog med det forbehold, at forbrugeren hæfter for en eventuel forringelse, af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt, for at teste den på almindelig vis, som han eller hun ville gøre i en fysisk butik. Det er SPECIALBUTIKKEN HIMMERLAND A/S. der bærer bevisbyrden for, hvorvidt der er sket en værdiforringelse, af den returnerede vare. Udgangspunktet for udregningen bliver, at værdiforringelsen er forskellen mellem varens købspris, og den pris vi som erhvervsdrivende, vil kunne videresælge varen for med den pågældende forringelse. Derfor opfordres det at originalemballagen, pakkes forsvarligt ind i anden emballage, og at eventuelle post-eller pakkelæbs ikke sættes direkte på originalemballagen.

Omkostninger til returnering afholder kunden selv. Den fulde købesum incl. forsendelsesomkostninger returneres, ved returnering af varen indenfor 14 dage. I tilfælde af en konkret formodning, om en værdiforringelse ved returvareren, har SPECIALBUTIKKEN HIMMERLAND a/s dog mulighed for at afvente modtagelsen, før købesummen refunderes. Speciel-fremstillede varer tages ej heller retur. Pakker sendt retur som "modtager betaler", ufranko, "pakke uden omdeling" etc. vil ikke blive modtaget/afhentes.

I forbindelse med returnering af varer, er det ifølge loven forbrugeren selv, der bærer risikoen for varen, indtil den er i hænderne på SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND A/S. Forsvinder pakken eller går den i stykker under transporten, er det altså forbrugeren selv, der hæfter for varen. Derudover har vi som erhvervsdrivende, ikke pligt til at tilbagebetale de ekstra omkostninger, der er forbundet med, at en forbruger har valgt en anden og dyrere leveringsform end den standardlevering, som vi kan tilbyde.. Det betyder, at hvis du f.eks. vælger at betale ekstra for express-levering, og efterfølgende fortryder købet, så skal vi kun betale det tilbage, som det under normale omstændigheder ville have kostet at sende pakken. SPECIALBUTIKKEN HIMMERLAND A/S har ikke pligt til at refundere det betalingsgebyr fra Nets, forbrugeren har betalt i forbindelse med købet.

### Personlige oplysninger

For at vi kan levere din bestilling af varer skal vi bruge dit navn og adresse, tlf nr og mail adresse. Disse oplysninger bruges kun til levering og i forbindelse med evt. reklamation. Ingen af dine oplysninger videregives/sælges til 3.part. Oplysningerne imellem dig og SPECIALBUTIKKEN HIMMERLAND er fortrolige!

### Betaling og sikkerhed

Hos os kan du betale med Dankort, Visa/Dankort, MasterCard, Maestro, Visa og Visa Electron SSL (Secure Socket Layer) hedder den godkendte protokol dine data krypteres med. Vi opbevarer eller gemmer aldrig dine kortoplysninger.

## Generel samhandel

Samhandel mellem dig som kunde og SPECIALBUTIKKEN HIMMERLAND foregår ved, at du finder de ønskede varer på hjemmesiden og lægger dem i indkøbskurven, som der findes link til i øverste højre hjørne. Fra kurven kan du gå videre til punktet bestilling, hvor du bedes indtaste oplysninger, der gør det muligt for os at sende varerne frem til din ønskede adresse og efterfølgende sende en faktura (pr. e-mail) indeholdende dit navn, adresse og telefonnummer.

Tilmed kan dataene bruges til at kontakte dig i tilfælde af der bemærkninger til det bestilte. Efter korrekt indtastning bedes du vælge leveringsform samt betalingsmetode. Derefter godkendes betalingsbetingelser, og du føres videre til betalingssiden eller en ikke-bindende bestillingsbekræftelse, hvis du har benyttet dig af kontooverførsel. På betalingssiden bedes du indtaste dine kortoplysninger og bestillingen kan gennemføres. Du modtager herefter en ikke-bindende bestillingsbekræftelse pr. e-mail. I tilfælde af trykfejl, prisændringer, udsolgte/udgåede varer og ændrede specifikationer for produkterne forbeholder vi os ret til helt eller delvist at annullere bestillingen.

## Retur

Vi tilbyder 14-dages returret i henhold til købeloven.

Hvis du fortryder dit køb, og ønsker at gøre brug af dine 14 dages returret, bedes du gøre følgende:

1. Læs vores [handelsvilkår vedrørende "Retur/fortrydelsesret"](#).
2. Kontakt os på [info@sb-himmerland.dk](mailto:info@sb-himmerland.dk) vedr. returnering af varer.
3. Gem din postkvittering som dokumentation for afsendelse af varer.

Når vi har registreret dine returvarer og godkendt returen, så refunderer vi pengene til det benyttede kreditkort eller kontonummer.

## Fragtskade

- *"Det er vigtigt, du kontrollerer alle leverede kasser og varer for skader ved modtagelsen."*
- **Sådan håndterer vi fragtskader**  
Hvis du modtager en forsendelse fra os, hvor der er opstået en fragtskade, er det vigtigt, at du med det samme retter henvendelse til os. På baggrund af din henvendelse tager vi fat i Post Danmark/fragtfirmaet og sætter gang i en reklamation.
- Hvis du har mulighed for at tage et billede af fragtskaden (kasserne og de beskadigede varer) og sende det til os på [info@sb-himmerland.dk](mailto:info@sb-himmerland.dk), er det ofte med til at fremskynde sagsbehandlingen.

I vores handelsvilkår, er der anført følgende retningslinjer:

*Når du modtager varen, er det vigtigt du med det samme undersøger, om den er intakt. Er varen behæftet med fejl og mangler, eller har du andre reklamationer, bedes du venligst kontakte os inden returnering. Når varen modtages, er det vigtigt, at den med det samme kontrolleres for skader opstået i forbindelse med transport. Transportskader skal anmeldes indenfor 7 hverdage til Post Danmark eller fragtmanden. Husk også at kontrollere dine varer for usynlige defekter, da dette skal meddeles SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND A/S inden 7 dage.*

## Telefontider

*Der sidder altid venlige og hjælpsomme medarbejdere klar til at besvare dine spørgsmål!*

## Telefon: 98624188

Åbningstider\*:

Mandag – torsdag: 9.00 – 16.00

Fredag: 9.00 – 14.00

(\*gælder både for telefon, mail og afhentning)

## Om SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND A/S

SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND A/S ligger på hovedgaden i Himmerlands centrum, Aars

SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND A/S er en handelsvirksomhed med et meget bredt varesortiment, der spænder fra Kansas arbejdsbeklædning, sikkerhedsfodtøj og personlige værnemidler til tekniske artikler, industrigas, almindelig flaskegas, gasudstyr og skærende værktøjer.

Vi har et meget bredt udvalg i værktøj, kompressorer, højtryksrensere, smøreudstyr, smøreolie og rengøring.

En afdeling for landmanden med stort og småt indenfor veterinær artikler, redskaber, kædesave, buskryddere og hegnssystemer er også med i sortimentet. Vi har tilknyttet en kørende sælger.

Ud over ovennævnte har vi indrettet en afdeling med artikler til pelsdyravlere, og i den forbindelse har vi kørende sælgere, som besøger og servicerer pelsdyravlerne.

Vores virksomhed har til huse i en 1000m<sup>2</sup> stor bygning.

Vi er aktionærer i Dansk Jerncentral A/S, en landsdækkende frivillig forretningskæde af professionelle handelsvirksomheder.

Velkommen som kunde hos SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND A/S

## Kontakt

Vi sidder altid klar ved telefon og mail, hvis du har spørgsmål, som vi kan hjælpe dig med.

**Kundeservice:**

Telefon: 98624188

E-mail:

[info@sb-himmerland.dk](mailto:info@sb-himmerland.dk)

**Adresse:**

SPECIAL-BUTIKKEN HIMMERLAND A/S

Himmerlandsgade 139

9600 Aars

Cvr nr: 28865139

**Åbningstider kundeservice\*:**

Mandag – torsdag: 9 - 16

Fredag: 9 - 14

(\*gælder for telefon, e-mails og afhentning)

**Bankoplysninger:**

**Spar Nord**

**Konto nr: 7470-4565691886**

