

# HANDELSVILKÅR HOS BIVA A/S

Du kan trygt handle hos Biva både online og i vores butikker. Nedenfor kan du læse om de forskellige vilkår og betingelser, der er for at handle i vores webshop samt i vores butikker.

*Vær opmærksom på at der er forskel på om du har handlet i webshoppen eller i en af vores fysiske butikker. Skal du have varer leveret til Grønland findes der et sær afsnit nederst i dette dokument vedr. dette.*

## Særlige vilkår når du har handlet i vores webshop på biva.dk

### Sikkerhed

Når du handler i Bivas webshop bliver alle oplysninger behandlet fortroligt. Der gemmes ingen oplysninger omkring dine kortoplysninger efter at betaling er gennemført. Alle Dankort oplysninger er krypteret og kan ikke genskabes. Det eneste vi gemmer er dit navn, adresse, e-mail og telefonnummer, ganske som hvis du havde handlet i en af vores butikker. Oplysningerne videregives ikke, og benyttes ikke til markedsføring medmindre du selv giver tilladelse hertil. Oplysningerne bruges udelukkende til at kunne levere de varer du bestiller hos Biva A/S og er 100% fortrolige.

### Online betaling

Når du betale din online ordre på biva.dk, kan betaling ske med en række betalingskort, der er godkendt af Nets (kort typerne fremgår ved indkøbskurveren på forsiden af biva.dk). Alle data er krypteret og intet gemmes og data kan ikke genskabes. I det du afgiver din ordre reserverer vi pengene på dit kort, men vi hæver først pengene på dit kort når dine varer sendes af sted fra vores centrallager. Ønsker du at afhente varerne i en af vores butikker og varerne allerede står klar i butikken hæves pengene med det samme. Har du spørgsmål vedr. betaling af online ordrer kan du altid kontakte vores kundeservice på tlf. 70 15 15 00 eller sende en mail på [biva@biva.dk](mailto:biva@biva.dk).

### Levering/afhentning af online ordrer

Når du handler i webshoppen tages der forbehold for at de oplyste leverings- og afhentningsdato kan variere, du vil derfor først kommende hverdag efter din ordreaftgivelse modtage nærmere bekræftelse på hvornår din ordre leveres eller er klar til afhentning.

Alt afhængig af hvad din ordre indeholder udregnes en fragtpris, fragtpriisen ligget pt. mellem 50,- og 700,- alt afhængig af hvilke varer du har på din ordre og i hvilket postnummer ordren skal leveres.

Ordrer indeholdende udvalgte mindre produkter leveres til den adresse du har ønsket. Du vælger selv hvilken ugedag du vil have leveret i tidsrummet 9.00 – 19.00. Har du ikke mulighed for at være hjemme i dette tidsrum kan du på eget ansvar vælge at pakken må stilles, på et af dig, angivet sted på adressen.

*Vær opmærksom på at hvis du vælger at pakken må stilles sker det udelukkende på eget ansvar og Biva A/S kan ikke være ansvarlig for pakkens bortkomst eller beskadigelse efter leveringen har fundet sted.*

### Returret på online ordre

Når du handler online i vores webshop er du bedre stillet! I henhold til Forbrugeraftaleloven har du nemlig som udgangspunkt 14 dages fuld fortrydelsesret gældende fra den dag du modtager dine varer. Betingelserne herfor er, at varerne skal returneres i væsentlig samme stand som de blev modtaget. Det er altid en god ide at gemme emballagen. Det gør det muligt for dig at returnere varerne i samme stand, som du modtog dem i. Hvis du har kasseret emballagen skal du selv sørge for at pakke varerne forsvarligt ind. Du skal selv afholde evt. omkostninger i forbindelse med returnering af dine varer.

Hvis du fortryder dit køb i vores webshop leverer du blot varerne retur til din lokale Biva. Så kan du enten ombytte til en anden varer eller få dine penge, ekskl. Leveringsgebyr, retur.

**BEMÆRK! Returretten omfatter ikke udstillingsmodeller og bestillingsvarer**

## Generelle betingelser gældende hvad enten du handler online eller i fysiske butikker.

### Betaling

Biva modtager kontanter og en række betalingskort godkendt af Nets. Biva modtager ikke checks.

### Levering

Biva kan, mod betaling af et leveringsgebyr, være dig behjælpelig med levering af dine varer. Leveringen sker med en lokal vognmand. Vognmand er ikke ansat i Biva A/S.

Leveringen sker til din hoveddør. Der er kun en mand på bilen, det er derfor en forudsætning, at der er en person på leveringsadressen der kan hjælpe chaufføren med at bære møblerne til hoveddøren. Er der ingen på leveringsadressen til at hjælpe eller ingen hjemme, tager vognmanden møblerne med retur og der skal betales for en genlevering. Vognmanden må ikke gå ind i hjemmet og hjælper derfor kun med at bære møblerne til hoveddøren. Bor du i lejlighed er hoveddøren indgangsdøren til selve lejligheden uanset hvilken sal du bor på.



# HANDELSVILKÅR HOS BIVA A/S

## Leveringsgebyr

Det er leveringsadressens postnummer der bestemmer leveringsprisen, det er derfor ikke muligt, her at oplyse om specifikke priser på levering. Der henvises til indkøbskurven i webshoppen hvor man kan få oplyst prisen på levering. Du er også altid velkommen til at kontakte vores kundeservice på tlf. 70 15 15 00 eller sende en mail på [biva@biva.dk](mailto:biva@biva.dk), så vil vi være behjælpelige med priser.

## Betaling af leveringsordre

Hvis du ønsker dine varer leveret skal ordren være betalt senest 2 hverdage før levering skal finde sted. Det er muligt at overføre betalingen af din ordre via netbank, dette skal dog ske senest 5 hverdage før levering skal finde sted.

## Ændring af/i leveringsordre

Der kan frit ændres i en leveringsordre indtil 2 hverdage før levering skal finde sted. Hvis der ændres i en ordre dagen før levering opkræves et håndteringsgebyr på 500.-. Afbestilles/flyttes ordren på selve leveringsdagen refunderes leveringsgebyret ikke og der opkræves et håndteringsgebyr på 500.- samt ved evt. genlevering skal der betales et nyt leveringsgebyr.

## Leveringstidspunkt

Leveringen sker indenfor et fast tidsinterval, som oplyses ved bestilling og som altid fremgår af din kvittering. Det er ikke muligt at oplyse præcis hvor på vognmandens rute din levering ligger. Som en ekstra service ringer til dig en ½ time før vognmanden kommer på leveringsadressen.

## Ikke brofaste øer

Biva leverer desværre kun til brofaste øer.

*Det er ikke muligt at levere udstillingsmodeller fra vores butikker. Disse skal du selv sørge for at transportere hjem.*

## Kvittering for modtagelse af varer

Husk at kontrollere, at din faktura/fragtbrev stemmer overens med det antal af kasser du får leveret inden du skriver under for modtagelse af dine varer.

## Forsinkelse

Skulle din levering mod forventning være forsinket bedes du kontakte vores kundeservice på tlf. 70 15 15 00 eller sende en mail på [biva@biva.dk](mailto:biva@biva.dk).

## Skader og mangler

Skulle der mod forventning være skader eller mangler på dine varer bedes du kontakte vores kundeservice på tlf. 70 15 15 00 eller henvende dig i din lokale Biva.

## Returret

Hos Biva har du ubegrænset returret. Du kan derfor altid fortryde dit køb så længe varerne er i ubrudt original emballage. Hvis du fortryder dit køb leverer du blot varerne retur til din lokale Biva. Du skal selv afholde omkostninger i forbindelse med returneringen. Så kan du enten ombytte til en anden varer eller få dine penge ekskl. leveringsgebyr retur.

*Returretten omfatter ikke udstillingsmodeller og bestillingsvarer.*

## Reklamationsret

Købelovens regler om reklamationsret er selvfølgelig gældende for de køb du foretager i Biva. Det betyder, at du har 24 måneders reklamationsret regnet fra købsdatoen i tilfælde af fejl og mangler på varerne. I de første 6 måneder formodes fejlen at være tilstede ved overdragelsen, og det er sælger der skal sandsynliggøre det modsatte. De resterende 18 måneder er det som udgangspunkt køber, der skal godtgøre dette. Din faktura gælder som købsbevis og du skal kunne fremvise faktura ved reklamation.

Vil du gøre brug af din reklamationsret bedes du kontakte vores kundeservice på tlf. 70 15 15 00, sende en mail på [biva@biva.dk](mailto:biva@biva.dk) eller henvende dig i din lokale Biva.

Enkelte sofaer har et transportstof monteret i bunden af sofaen. Dette stof har udelukkende til hensigt at beskytte sofaen under transporten. Stoffet kan let gå i stykker, hvilket er helt uden betydning, og har ingen praktisk funktion. Dette er derfor ikke reklamationsberettiget.

## Usamlede varer

De fleste af Bivas varer er usamlet. Dette betyder, at du som kunde hos os altid er garanteret lave priser, da en vare der er samlet fra fabrikken typisk er 25 – 30% dyrere. Usamlede varer er samtidig lette for dig at transportere hjem.

## Særlige betingelser for levering til Grønland

Biva sælger uden moms ved udførsel til Grønland, eller andre lande, der fritager for at betale dansk moms. Vi sørger for, mod betaling, at levere varerne til Grønlandshavnen og papirarbejdet forbundet hermed. Ønsker du at købe varer i vores webshop, skal du klikke på det grønlandske flag i øverste højre hjørne på [biva.dk](http://biva.dk). Derefter er alle priser ekskl. dansk moms. Bemærk! Der er en minimumsfragt på 250.-, der skal betales til Biva, for forsendelser til Grønland uanset hvor meget ordren fylder. Det er derfor billigere at bestille alle varer samtidigt. Har du spørgsmål vedr. levering til Grønland er du velkommen til at kontakte vores kundeservice på tlf. 70 15 15 00 eller send en mail på [biva@biva.dk](mailto:biva@biva.dk).

Søfragten samt omkostninger på ca. 125.- for at få lavet udførselsdokumenter betaler du selv til [Royal Artic Line](http://Royal Artic Line) ved ankomst til Grønland. Det koster min. kr. 220.- i søfragt og ca. kr. 1.100.- pr. m<sup>3</sup>.

