

Handelsbetingelser for Carlsjr.dk

Indholdsfortegnelse

1. Handelsbetingelser ved køb på nettet eller i Carl's Jr. App'en	3
1.1 Generelt	3
2. Aftalepart og kontaktoplysninger.....	3
3. Personoplysninger	3
4.1 Betalingsformer	3
4.2 Beløbsreservationer ved køb med betalingskort og MobilePay	4
5. Sikkerhed ved kortbetaling	4
6. Bestilling/ordre indgået.....	4
7. Afhentning af ordre	4
8. Fortrydelsesret.....	5
8.1 Varer undtaget fortrydelsesretten.....	5
9. Reklamationsret	5
9.1 Harmoniseret meddelelse om den retlige garanti.....	6
10. Klageadgang.....	7
11. Vilkår for erhvervskunder	7
11.1 Generelt	7
11.2 Fortrydelses- og returret.....	7
11.3 Videre salg.....	7
11.4 Krav til fødevarevirksomheder.....	7
11.5 Reklamation og mangler	7
11.6 Ansvarsbegrænsning	8
11.7 Lovvalg og værneting	8

1. Handelsbetingelser ved køb på nettet eller i Carl's Jr. App'en

Her kan du finde vilkårene og svar på de mest almindelige spørgsmål, når du handler på carlsjr.dk eller i Carl's Jr. App'en. Finder du ikke svaret herunder, er du velkommen til at kontakte os. Du kan se vores kontaktoplysninger nedenfor

1.1 Generelt

Ved at bruge Carls Jr. App'en og/eller afgive en bestilling, erklærer du dig indforstået med disse handelsbetingelser (herefter kaldet 'betingelserne'). Vi beder dig sikre, at du har læst og forstået betingelserne, inden du afgiver din bestilling. Vi forbeholder os til enhver tid retten til at ændre disse betingelser uden forudgående varsel til dig. Betingelserne, der vil være gældende for din bestilling, vil være dem, der fremgår og accepteres på det givne tidspunkt, du afgiver din bestilling. Har du spørgsmål er du altid velkommen til at kontakte os her: carlsjr@sallinggroup.com eller telefonnummer **89 30 33 22**.

Hvis du handler erhvervsmæssigt, skal du være opmærksom på vilkårene for erhvervskunder nedenfor. Derudover henvises til dansk rets almindelige købe- og aftaleretlige regler, herunder reglerne om forbrugerkøb.

2. Aftalepart og kontaktoplysninger

Salling Group A/S
CVR-nr. 35954716
Rosbjergvej 33
8220 Brabrand
Telefonnummer: 87 78 50 00

Har du spørgsmål til handelsbetingelserne er du velkommen til at kontakte vores kundeservice på carlsjr@sallinggroup.com eller telefonnummer **89 30 33 22**.

3. Personoplysninger

Personoplysninger, som indtastes i forbindelse med køb på carlsjr.dk, behandles af Salling Group i overensstemmelse med vores gældende privatlivspolitik <https://sallinggroup.com/privatlivspolitik> for carlsjr.dk.

4. Priser og betaling

Vores mad sælges til gældende normalpriser. Alle er i danske kroner inkl. moms og afgifter. Vi tager forbehold for tastefejl, samt moms- og afgiftsændringer. Du skal betale for din mad, når du bestiller den i app'en.

4.1 Betalingsformer

Du kan betale med MobilePay eller følgende nordisk udstedte betalingskort: Dankort, VISA/Dankort, VISA, Eurocard/MasterCard og Visa Electron. Der betales pt. ingen kortgebyr i app'en. Fakturaen sendes via e-mail. I tilfælde hvor transaktionen fejler, og vi ikke kan hæve pengene fra din konto, vil du i stedet blive opkrævet betaling ved afhentning i den valgte Carl's Jr. restaurant. Din ordre vil stadig blive produceret til den aftalte afhentningsdato.

4.2 Beløbsreservationer ved køb med betalingskort og MobilePay

Når du godkender et køb og anvender betalingskort eller MobilePay som betalingsmiddel, reserverer vi beløbet på dit valgte betalingskort. Vi trækker først pengene, når varerne afsendes til din valgte leveringsadresse. Vi foretager reservationen for at sikre os, at kortet ikke er spærret, og der er dækning på kortet. Når beløbet trækkes på kortet, ophæves reservationen automatisk. Den maksimale varighed af en reservation afhænger af korttypen, som du kan få oplyst af kortudsteder, f.eks. din bank. Fordi en reservation har en maksimal varighed, kan reservationen udløbe. Er varen ikke afsendt før udløbet af en reservation, vil vi foretage en ny reservation, og den oprindelige reservation vil blive ophævet af kortudsteder. Hvis du efterfølgende ændrer din ordre, modtager du et nyt ordrenummer og der vil ske en ny reservation.

Hvis du oplever, at en reservation ikke er blevet ophævet, bedes du kontakte din kortudsteder, da det kun er din kortudsteder, der kan ophæve reservationen.

Vi henviser i øvrigt til vilkårene for dit betalingskort, som du har fået udleveret af kortudsteder. Har du spørgsmål, er du selvfølgelig også velkommen til at kontakte vores kundeservice på mail: carlsjr@salling-group.com eller telefonnummer **89 30 33 22**.

5. Sikkerhed ved kortbetaling

Carlsjr.dk benytter en kortbetalings- og MobilePay løsning leveret af Nets Denmark A/S. Alle data vedrørende din betaling håndteres udelukkende af Nets Denmark A/S. Det betyder, at det kun er Nets Denmark A/S, der kan læse dine betalingsdata. Carlsjr.dk overholder NETS' retningslinjer for internethandel, hvilket betyder, at du som forbruger er mindst lige så godt stillet, som når du betaler med dit betalingskort i dit lokale supermarked. Nets Denmark A/S tilbyder at gemme dine betalingskortoplysninger, så du kun skal indtaste dem ved første ordreafgivelse. Dine betalingsoplysninger opbevares sikkert og fortroligt hos Nets Denmark A/S. Ved efterfølgende ordrer trækker carlsjr.dk pengene automatisk, når du vælger betaling med et af de registrerede kort. Du kan når som helst vælge at slette din kortregistrering igen. Dette gøres ved betaling i Nets' betalingsvindue, hvor registrerede kort kan slettes enkeltvis.

6. Bestilling/ordre indgået

Din ordrebekræftelse er klar i app'en, når din bestilling er gennemført. Du modtager også en mail med din kvittering.

Når du har gennemført din bestilling, får du et leveringstidspunkt i app'en, du får samtidig også en e-mail med en kvittering. Dette betyder, at din bestilling er modtaget og accepteret. Vi bestræber os naturligvis altid på at acceptere alle bestillinger. Der kan dog være enkelte dage, som er så travle, at vi ikke har kapacitet til at håndtere ordren, her vil man opleve at app'en er lukket.

7. Afhentning af ordre

Bestillinger kan kun afgives på afhentningsdagen. Din mad er klar på det tidspunkt, der står på din kvittering/ordrebekræftelse. Du skal afhente din i den restaurant, du selv har valgt, da du bestilte. Når du ankommer til det ønskede tidspunkt, skal du vise din kvittering på app'en. Her fremgår dit ordrenummer også. Afhentes din ordre ikke inden for en halv time fra det ønskede tidspunkt, vil maden blive destrueret, og du vil fortsat blive opkrævet det fulde beløb. Du er selvfølgelig også velkommen til at nyde din mad i restauranten.

8. Fortrydelsesret

Ifølge forbruger aftaleloven har du 14 dages fortrydelsesret efter modtagelsen af varer købt online.

En række varer er dog undtaget fra fortrydelsesretten, hvilket fremgår nedenfor af afsnit 9.1.

Fortrydelsesfristen for andre varer i sortimentet er 14 dage regnet fra den dag, hvor du får varerne fysisk i besiddelse.

Består varen af flere partier eller dele, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, du får det sidste parti, eller den sidste del i fysisk besiddelse.

Hvis du ønsker at benytte din fortrydelsesret, skal du sende en utvetydig meddelelse herom til Carl's Jr. inden udløbet af fortrydelsesfristen til carlsjr@sallinggroup.com eller telefonnummer **89 30 33 22**.

Du kan også benytte standardfortrydelsesformularen:

- *Til Salling Group A/S, Rosbjergvej 33 8220 Brabrand.*
- *Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)*
- *Bestilt den (*)/modtaget den (*)*
- *Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)*
- *Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)*
- *Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)*
- *Dato*
- *(*) Det ikke relevante udstreges*

Du kan ikke fortryde ved ikke at afhente af varen, uden samtidig at give os besked.

8.1 Varer undtaget fortrydelsesretten

1. *Varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg*
2. *Varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt, herunder kølervarer samt afskårne blomster og barrodsplanter**
3. *Forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,*
4. *Varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,*

Bestillinger ved Carl's Jr. er derfor **ikke** omfattet af fortrydelsesretten. Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse/afhentning af varen.

9. Reklamationsret

Du har 2 års reklamationsret i henhold til købeloven.

Du skal reklamere i rimelig tid efter, at du har opdaget fejlen/manglen ved varen.

Skulle du mod forventning modtage en vare, der ikke lever op til den angivne standard, eller i øvrigt er behæftet med en mangel, bedes du kontakte vores kundeservice - enten via e-mail på carlsjr@salling-group.com eller telefonnummer **89 30 33 22** men foretrækkes af kundeservice på mail.

Det er et krav, at der foreligger en berettiget reklamation, og at manglen ikke er opstået som følge af slid, fejlagtig brug eller anden adfærd, der har forvoldt skade på varen.

Carls Jr. er berettiget til at kræve, at du i visse tilfælde sender den mangelfulde eller i øvrigt ombyttede eller annullerede vare inklusiv emballage retur, men vil normalt ikke gøre dette. Du bedes derfor undlade at kassere mangelfulde varer eller varer af dårlig kvalitet, indtil du har haft kontakt med Carls Jr. kundeservice. Fragtomkostninger til returnering af varer afholdes af Carls Jr.

9.1 Harmoniseret meddelelse om den retlige garanti

Yderligere information om den retlige garanti og dine rettigheder som forbruger finder du, hvor dette mærke vises i vores butikker og på vores online platforme.



RETLIG GARANTI

Retlig garanti på mindst to år for varer, der sælges i Den Europæiske Union.

Forbrugere kan gøre deres rettigheder gældende under henvisning til den retlige garanti for kontraktmæssighed, f.eks. hvis varer:

- ☑ ikke svarer til beskrivelsen
- ☑ ikke fungerer efter hensigten.

Sælgerne er ansvarlige for enhver mangel, der eksisterede på det tidspunkt, hvor varerne blev leveret, og som viser sig inden for den retlige garantiperiode. Sælgere skal i en sådan situation tilbyde:

- ☑ **gratis reparation** eller **gratis omlevering**
- ☑ i nogle tilfælde et **forholdsmæssigt afslag i prisen** eller **fuld tilbagebetaling**.

Nogle lande har en længere retlig garantiperiode. For brugte varer kan der gælde en kortere periode, dog mindst et år.

Hvis du vil vide mere om dine rettigheder i et bestemt land, kan du scanne QR-koden nedenfor eller spørge sælgeren.



europa.eu/youreurope/garantier

Hvad skal du gøre, hvis du modtager mangelfulde varer:

- 1 Kontakt sælgeren så hurtigt som muligt for at gøre opmærksom på problemet
- 2 Fremlæg bevis for købet, f.eks. i form af en kvittering, en faktura eller et kontoudtog.



Sælgere og producenter kan også tilbyde handelsmæssige garantier, som gælder uafhængigt af den retlige garanti. For eksempel kan du se dette GARAN-mærke, der giver en **handelsmæssig garanti for holdbarhed**, som producenten tilbyder uden yderligere omkostninger, og som omfatter hele varen.

Link til QR-koden kan også tilgås her: www.europa.eu/youreurope/garantier

10. Klageadgang

Kontakt den restaurant, der har produceret og leveret din mad. Du har mulighed for at få behandlet en klage ved skriftlig henvendelse til carlsjr@sallinggroup.com. Klager kan derudover indbringes for Center for Klageløsning og/eller Forbrugerklagenævnet. Læs mere på www.forbrug.dk. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse carlsjr@sallinggroup.com

11. Vilkår for erhvervskunder

11.1 Generelt

Handelsbetingelserne for forbrugere ovenfor gælder ligeledes for erhvervskunder med de ændringer og undtagelser, der følger af dette afsnit 11.

11.2 Fortrydelses- og returret

Der er ingen fortrydelsesret eller returret på varer solgt til erhvervskunder.

11.3 Videresalg

Der er ikke tilladt at købe varer på carlsjr.dk med henblik på videresalg. Såfremt der købes med henblik på planlagt videresalg, forbeholder carlsjr.dk sig retten til at annullere en eller flere af de afgivne ordrer, uden at der i den forbindelse kan rettes noget krav mod carlsjr.dk

Vi forbeholder os ret til at annullere en handel, hvis der er opgivet forkerte priser på hjemmesiden, da disse er automatisk beregnet. Ligeledes forbeholder carlsjr.dk sig ret til at begrænse antallet af solgte enheder til særlig markedsført pris, da vi altid vil prioritere salg til private.

Mailen der modtages efter at en ordre er gennemført, er således alene en kopi af indkøbskurven, og ikke en accept på at handlen gennemføres. I de tilfælde, hvor ordremængden ikke accepteres, vil køber blive kontaktet af kundesupport hurtigst muligt.

11.4 Krav til fødevarevirksomheder

Fødevarevirksomheder, der handler fødevarer på carlsjr.dk skal straks efter købet henvende sig til carlsjr.dk med henblik på registrering af de nødvendige oplysninger til brug for opfyldelse af krav om sporbarhed og håndtering af eventuelle tilbagetrækningssituationer. Kontakt os på carlsjr@sallinggroup.com eller telefonnummer **89 30 33 22**.

11.5 Reklamation og mangler

Ved levering skal køber straks foretage en sådan undersøgelse af det solgte som ordentlig forretningsbrug kræver. Hvis køber vil påberåbe sig en mangel, skal køber straks give sælger besked. Såfremt køber har opdaget eller burde have opdaget manglen og ikke reklamerer som anført, kan køber ikke senere gøre manglen gældende. Sælger kan frit vælge at afhjælpe manglen eller foretage omlevering.

Hvis sælger anmoder derom, skal køber umiddelbart efter reklamationen, for købers regning og risiko, returnere den angivelige mangelfulde vare til sælger i original emballage. Sælger forbeholder sig ret til kun at modtage den angivelige defekte del.

11.6 Ansvarsbegrænsning

Et erstatningskrav overfor sælger kan ikke overstige fakturabeløbet for den solgte genstand, idet omfang andet ikke følger af dansk rets ufravigelige regler om produktansvar.

11.7 Lovvalg og værneting

Lovvalget er dansk ret og enhver tvist mellem køberen og carlsjr.dk i anledning af køberens køb af varer fra carlsjr.dk skal afgøres ved Retten i Århus.