

**Generelle forretningsbetingelser  
fra ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH for online-butikken på  
www.zwilling.com/dk**

Opdateret senest: 01.01.2022

## **§ 1 Anvendelsesområde**

1.1 Forretningsforholdet mellem ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH ("ZWILLING") og kunden ("Kunden") er udelukkende underlagt følgende generelle forretningsbetingelser ("Betingelser") i den version, der er gældende på tidspunktet for bestillingen. ZWILLING accepterer ikke afvigende vilkår og betingelser fra kunden uden udtrykkeligt skriftligt samtykke.

1.2 ZWILLING Online Shop er kun tilgængelig for forbrugere som defineret i § 4a, stk. 1, i den danske købelov (KBL). Erhvervsdrivende i henhold til § 4, stk. 1., i KBL er udelukket fra at bestille via ZWILLING Online Shop.

## **§ 2 Indgåelse af kontrakt**

2.1 Når du afgiver en ordre i ZWILLING Online Shop, er det et tilbud til ZWILLING om at indgå en købsaftale. Ved afgivelse af ordren accepterer du samtidig disse generelle vilkår og betingelser samt at du har læst privatlivspolitikken. Når kunden afgiver en ordre i ZWILLING Online Shop, sender ZWILLING kunden en informativ e-mail, der bekræfter, at ZWILLING har modtaget ordren, og som indeholder oplysninger om ordren (kvittering for modtagelse), og som kunden kan udskrive ved hjælp af funktionen "Print". Denne kvittering for modtagelse udgør ikke en accept af tilbuddet, men har kun til formål at informere kunden om, at kundens ordre er modtaget af ZWILLING. En købsaftale er først indgået, når ZWILLING bekræfter accept af ordren og forsendelsen til kunden med en anden e-mail (accept- og forsendelsesbekræftelse). Selv hvis en og samme ordre omfatter flere produkter, indgås der kun en købsaftale for de produkter, der er anført i accept- og forsendelsesbekræftelsen. ZWILLING gemmer kontraktteksten og sender ordreoplysningerne og de generelle vilkår og betingelser til kunden pr. e-mail. Vilkårene og betingelserne kan også til enhver tid ses og downloades her på denne hjemmeside. Kundens tidligere ordrer kan ses på <https://www.zwilling.com/dk/login>. Aftalepartneren er ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Grünwalder Straße 14-22, 42657 Solingen, Tyskland.

2.2 ZWILLING sælger ikke produkter til mindreårige; dette gælder også produkter til børn (f. eks. børnebestik).

2.3 Alle produkter sælges kun i mængder beregnet til husstandsbrug. Det drejer sig både om antallet af produkter, der bestilles som en del af en ordre, og om flere ordrer på det samme produkt, hvor de enkelte ordrer udgør en husstandsmængde.

## **§ 3 Fortrydelsesret**

Som forbruger i henhold til forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1 (se også § 1.2 i disse vilkår og betingelser) har Kunden følgende lovbestemte fortrydelsesret:

### **3.1 Fortrydelsesret**

Som Kunde har du ret til at annullere din aftale inden for fjorten dage uden at angive nogen begrundelse. Fortrydelsesfristen er fjorten dage fra den dag, hvor du eller en af dig udpeget

tredjemand, som ikke er transportøren, modtager varerne i din besiddelse, eller - hvis du har bestilt flere varer som led i en enkelt ordre, som leveres separat - fra den dag, hvor du eller en af dig udpeget tredjemand, som ikke er transportøren, har modtaget de sidste varer omfattet af bestillingen.

For at kunne udøve din fortrydelsesret skal du ved hjælp af en klar erklæring (f.eks. et brev sendt med post, fax eller e-mail) informere ZWILLING om din beslutning om at fortryde aftalen. Til dette formål kan du anvende den standardformular for fortrydelse, der er vedlagt som bilag i punkt 3.3 i disse betingelser, men som dog ikke er obligatorisk.

Meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten skal sendes til:  
ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
Online-shop Skandinavien  
Grünewalder Str. 14-22  
42657 Solingen  
Tyskland  
Telefon: 32 44 31 56

Hvis du sender en e-mail om fortrydelse af aftalen, skal den sendes til:

E-mailadresse: [service-dk@zwilling-shop.com](mailto:service-dk@zwilling-shop.com)

For at overholde fortrydelsesfristen er det tilstrækkeligt, at du sender meddelelsen om udøvelsen af fortrydelsesretten inden udløbet af fortrydelsesfristen.

### 3.2 Konsekvenser af fortrydelse

Hvis Kunden fortryder aftalen, skal ZWILLING tilbagebetale alle betalinger modtaget fra Kunden, herunder leveringsomkostninger (med undtagelse af ekstra omkostninger, der skyldes, at Kunden har valgt en anden leveringsform end den mest fordelagtige standardlevering, som ZWILLING tilbyder), uden unødigt forsinkelse og senest inden for 14 dage fra den dag, hvor ZWILLING har modtaget Kundens meddelelse om fortrydelse af aftalen. Til denne tilbagebetaling anvender ZWILLING det samme betalingsmiddel, som Kunden brugte til den oprindelige transaktion, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt med Kunden; Kunden vil i intet tilfælde blive opkrævet betaling for denne tilbagebetaling.

ZWILLING kan nægte tilbagebetaling, indtil varerne er modtaget retur, eller indtil Kunden har fremlagt bevis for, at han/hun har returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er det tidligste.

Kunden skal returnere eller udlevere varerne til ZWILLING uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage efter den dag, hvor han/hun underretter ZWILLING om fortrydelse af aftalen. Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis Kunden sender varen inden udløbet af fristen på fjorten dage, som nærmere beskrevet ovenfor.

Returneringen skal sendes til følgende adresse:

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
c/o FineCom Nettetal  
Montel-Allee 4  
41334 Nettetal-West  
Tyskland

Følgende gælder for omkostningerne ved returforsendelsen: I princippet bærer Kunden de direkte omkostninger i forbindelse med returneringen. Hvis Kunden bruger den returlabel, som ZWILLING har stillet til rådighed, er returneringen fra Danmark dog gratis. Linket til at downloade returlabel er inkluderet i accept- og forsendelsesbekræftelsen og findes også på webstedet i afsnittet "Returnering & Annulleringer". Hvis Kunden ikke bruger ZWILLINGs returlabel, skal Kunden selv afholde de direkte omkostninger ved returforsendelsen. Returomkostningerne ved returnering fra andre EU lande end Danmark afholdes altid af Kunden.

### 3.3 Standardfortrydelsesformular

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Grünewalder Str. 14-22, 42657 Solingen, Tyskland or [service-dk@zwilling-shop.com](mailto:service-dk@zwilling-shop.com):

- 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

#### **- Afslutning på fortrydelsesvejledningen -**

### 3.4 Udelukkelse af fortrydelse

Fortrydelsesretten gælder ikke for aftaler om levering af varer, der ikke er præfabrikerede, og/eller som er fremstillet efter Kundens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt særpræg som følge af Kundens ønsker, eller som klart er skræddersyet til Kundens personlige behov. Fortrydelsesretten gælder endvidere ikke for aftaler om levering af forseglede varer, som af hensyn til sundhedsbeskyttelse eller hygiejne ikke er egnet til returnering, hvis forseglingen er blevet fjernet efter leveringen.

## **§ 4 Ikke lovpligtig ret til returnering (fortrydelse)**

4.1 Ud over Kundens lovbestemte rettigheder i henhold til § 3 i disse betingelser giver ZWILLING Kunden følgende ret til at returnere varer:

Kunden kan også fortryde aftalen efter udløbet af fortrydelsesfristen på 14 dage (se § 3 i disse generelle vilkår og betingelser) ved at returnere varerne inden for 30 dage efter modtagelsen (fristen begynder dagen efter modtagelsen af varerne) til følgende adresse:

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
c/o FineCom Nettetal  
Montel-Allee 4  
41334 Nettetal-West  
Tyskland

4.2 Forsendelse inden udløbet af de 30 dage er tilstrækkelig til at overholde fristen. Det er dog en forudsætning for at udøve fortrydelsesretten i henhold til § 4 i disse almindelige

forretningsbetingelser, at Kunden returnerer varen komplet og intakt i den originale salgsemballage; for varer, der er blevet brugt, er returnering udelukket.

4.3 Kunden skal i princippet bære de direkte omkostninger i forbindelse med returneringen af varerne. Dette gælder ikke i tilfælde af kundens lovlige tilbagekaldelse eller erstatning for skader i stedet for hele ydelsen på grund af en defekt ved varen. I så fald bærer ZWILLING omkostningerne ved returnering af varen. Hvis kunden bruger en returlabel, som ZWILLING har stillet til rådighed, er returneringen fra Danmark dog gratis. Linket til at downloade returlabelen er inkluderet i accept- og forsendelsesbekræftelsen og findes også på webstedet i afsnittet "Returnering- & Annulleringer". Hvis kunden ikke bruger returlabelen, skal han eller hun selv betale returomkostningerne. Returomkostningerne ved returnering fra andre EU-lande end Danmark afholdes altid af kunden.

4.4 I tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten i henhold til § 4 i disse betingelser skal tilbagebetalingen ske i den form, som Kunden oprindeligt har anvendt til betaling, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt med Kunden.

4.5 Den lovbestemte fortrydelsesret (jf. § 3 i disse betingelser) forbliver upåvirket af fortrydelsesretten i henhold til § 4 i disse betingelser. Ved udøvelse af den lovbestemte fortrydelsesret gælder kun de lovbestemte krav, der er anført i § 3 i disse betingelser. Den lovbestemte fortrydelsesret og køberens reklamationsret i henhold til § 7 i disse betingelser er ikke begrænset af bestemmelserne om fortrydelsesret i henhold til § 4 i disse betingelser.

## **§ 5 Priser og levering**

5.1 Alle priser, der er angivet i ZWILLING Online Shop, er i DKK inklusive den gældende lovpligtige moms. De priser, der gælder på bestillingstidspunktet, er gældende for ordren.

5.2 Varerne vil kun blive sendt til en leveringsadresse i Danmark. Efter afsendelse af forsendelsesbekræftelsen er leveringstiden i Danmark ca. 2-3 arbejdsdage. (mandag til fredag, undtagen helligdage i Tyskland og Østrig).

5.3 Hvis ZWILLING uden egen skyld er ude af stand til at opfylde kontrakten på grund af force majeure, er ZWILLING ikke ansvarlig for den manglende opfyldelse af kontrakten. Hvis force majeure varer længere end 30 dage, er ZWILLING berettiget til at træde tilbage fra kontrakten. I dette tilfælde vil Kunden straks blive informeret om, at det bestilte produkt ikke er tilgængeligt, og Kunden vil blive frigjort fra sin betalingsforpligtelse, og allerede foretagne betalinger vil blive refunderet straks.

5.4 Forsendelsesrisikoen bæres af ZWILLING.

## **§ 6 Betalingsformer, forfaldsdato og misligholdelse af betaling**

6.1 Følgende betalingsmetoder tilbydes i ZWILLINGs online shop: Kreditkort (MasterCard, VISA, Amex, JCB, Diners, Dankort), PayPal, Apple Pay. ZWILLING forbeholder sig ret til at undlade at tilbyde individuelle betalingsmetoder eller til at henvise til andre betalingsmetoder i individuelle tilfælde.

6.2 Fakturabeløbet forfalder straks. I tilfælde af betaling med kreditkort vil debitering af fakturabeløbet fra kreditkortkontoen først blive iværksat på tidspunktet for afsendelsen af varerne, medmindre de købte varer er specialfremstillet eller fremstillet efter Kundens specifikke ønsker. Kunden vil blive informeret om dette inden kontraktens indgåelse.

## **§ 7 Reklamationsret, ansvar**

7.1 Hvis den købte vare er mangelfuld, gælder de lovbestemte mangelsregler i henhold til den danske købelov. Kundens overdragelse af disse krav er udelukket i det omfang, det er tilladt i henhold til dansk lovgivning.

7.2 Medmindre andet er fastsat nedenfor, er alle yderligere krav fra Kunden - uanset retsgrundlaget - udelukket. ZWILLING er navnlig ikke ansvarlig for tab af fortjeneste eller for andre økonomiske tab for Kunden. I det omfang ZWILLINGs kontraktmæssige ansvar er udelukket eller begrænset, gælder dette også for det personlige ansvar for ansatte, repræsentanter og stedfortrædere.

7.3 Hvis ZWILLING i mindre grad misligholder en kontraktlig forpligtelse, er erstatningsansvaret begrænset til den adækvate skade. ZWILLING er ikke ansvarlig for simpel uagtsom misligholdelse af ikke-væsentlige forpligtelser, der følger af den kontraktlige forpligtelse.

7.4 Ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder ikke for skader, der skyldes en forsætlig eller groft uagtsom pligtforsømmelse fra ZWILLINGs side eller fra en af ZWILLINGs juridiske repræsentanter eller stedfortrædere. Ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder desuden ikke for skader som følge af skader på liv, legeme eller helbred, der skyldes forsætlig eller uagtsom pligtforsømmelse fra ZWILLINGs side eller fra en af ZWILLINGs juridiske repræsentanter eller stedfortrædere. Ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder navnlig ikke i tilfælde af produktansvar i henhold til den danske produktansvarslov eller i tilfælde af overtagelse af en garanti.

7.5 Kunden er forpligtet til at træffe de nødvendige og rimelige foranstaltninger til at afværge og minimere skader.

7.6 I tilfælde af efterfølgende opfyldelse ved erstatningslevering er Kunden forpligtet til straks at returnere de først leverede varer til ZWILLING for ZWILLINGs regning. Returneringen af de mangelfulde varer skal ske i overensstemmelse med købelovens regler. ZWILLING forbeholder sig ret til først at udføre efterfølgende opfyldelse efter at have modtaget de først leverede varer retur.

7.7 ZWILLING er ikke ansvarlig for mangler ved de leverede varer, der skyldes, at varerne er blevet håndteret forkert af Kunden eller er blevet ændret på en måde, der ikke er godkendt af ZWILLING. Det samme gælder, hvis Kunden ikke har fulgt instruktionerne om behandling og pleje af varerne.

## **§ 8 Ejendomsforbehold**

De leverede varer forbliver ZWILLINGs ejendom indtil Kunden har betalt fuldt ud.

## **§ 9 Behandling af personoplysninger**

ZWILLING behandler personoplysninger om den besøgende i webshoppen eller Kunden i forbindelse med driften af webshoppen og behandlingen af ordrer. Oplysninger og de nærmere detaljer om behandlingen af personoplysninger findes i ZWILLINGs privatlivspolitik. Du kan finde den her [Privatlivspolitik](#).

## **§ 10 Bilægelse af tvister på forbrugerområdet**

Europakommissionen tilbyder en platform til online tvistbilægelse på følgende hjemmeside: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Kunden kan også sende en klage til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg på linket <https://naevneneshus.dk/>. Der gøres i denne forbindelse opmærksom på, at ZWILLING hverken er villig eller forpligtet til at deltage i tvistbilægelsesproceduren for klagenævnet.

## **§ 11 Lovvalg, værneting**

Kundens ordrer og aftaler indgået med ZWILLING er underlagt dansk ret med undtagelse af FN's konvention om internationale købsaftaler ("United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods"). Hvis Kunden er en erhvervsdrivende, en juridisk enhed eller en fond, er Köln værneting for alle tvister, der opstår i forbindelse med kontraktmæssige forhold mellem Kunden og ZWILLING.