

# Zinzino APS Generelle vilkår - v. 2018-05-25 DK

De generelle vilkår, som beskrives i denne tekst, er grundlaget for aftalen mellem dig som kunde og os hos Zinzino Aps. Her reguleres dine og vores rettigheder og forpligtelser i forhold til hinanden. Vilkårene gælder for dig, som er forbruger.

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte vores kundeservice, som gerne er dig behjælpelig.

## 1. Hvem er hvem?

1.1 Når vi i disse vilkår anvender (a) "vi", "os" eller "vores", mener vi varemærket Zinzino Aps og gruppen af virksomheder, som drives under varemærkerne Zinzino; (b) "du", "dig" eller "din/dit/dine", mener vi dig, dvs. vores kunde.

1.2 Du skal være myndig, for at indgå i denne aftale. Zinzino godkender heller ikke kontrakter, hvor mindreårige har skrevet under med en værges samtykke

## 2. Din aftale

2.1 Din aftale med os om, at vi skal levere produkter/tjenester, kaldes herefter "aftalen".

2.2 Aftalen er personlig for dig og gælder kun dig. Det betyder, at du er ansvarlig for, at aftalen overholdes, og at du ikke uden særskilt skriftlig tilladelse fra os må overdrage rettigheder eller forpligtelser i henhold til aftalen til andre. Dette gælder også, hvis du evt. overlader de(t) modtagne produkt/-er til andre.

## 2.3 Aftalen består af:

(i) abonnementsspecifikke vilkår, som regulerer, hvad der specifikt gælder for et bestemt abonnement

(ii) bestemmelser, som findes i andre handlinger, som vi henviser til i disse generelle vilkår, fx prislistes; aktuelle prislistes findes på vores website [www.zinzino.com](http://www.zinzino.com)

(iii) generelle vilkår (denne tekst)

Hvis ovenstående vilkår er indbyrdes modstridende, gælder (i) først og fremmest, dernæst (ii) osv. Hvis der findes en tillægsaftale, dvs. en anden aftale end hvad der står i ovenstående vilkår, gælder tillægsaftalen først og fremmest.

## 3. Aftalens gyldighedsperiode

3.1 Aftalen er bindende for dig, når du har underskrevet den, eller når du er begyndt at bruge produkterne. Aftalen er bindende for os, når vi har modtaget den første, fulde, betaling fra dig.

3.2 Hvis ikke andet aftales skriftligt indebærer aftalen at der skal betales 6 abonnementsordrer, normalt over en periode på 6 måneder. Dette i tilfælde af at der er tale om en abonnementsaftale.

## 4. Betaling

4.1. Alle abonnementsordrer, fakturer, påmindelsesfakturer og lignende skal betales. Du skal betale for anvendelse af tjenesteydelser, f.eks. fragt som debiteres dig og alle køb som gøres via vores hjemmeside eller andre artikler som købes i forbindelse med abonnementet. Hvis du anser at det debiterede beløb ikke stemmer, skal du tage kontakt til os hurtigst muligt.

4.2 Eventuelle skatter, f.eks. moms, skal betales af dig og lægges på fakturaen.

## 5. Opsigelse af aftalen

5.1 Abonnementsaftalen kan først opsiges når samtlige 6 abonnementsordrer er betalte. Disse abonnementsordrer er udover startordren.

5.2 Du kan når, som helst med 1 månedes varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse meddele at du ønsker at aftalen afsluttes når bindingstidens er udløbet.

5.3 Ønsker du at afslutte aftalen uden at have betalt 6 månedsbetalinger, har Zinzino ret til at debitere dig for et gebyr på 500 DKK.

## 6. Ophør af abonnement og øvrige tjenesteydelser

6.1 Dit abonnement (eller i givet fald enkelte tjenesteydelser) kan afbrydes umiddelbart, hvad angår levering af produkter samt køb af andre varer og tjenesteydelser, hvis:

- (i) vigtige oplysninger, som du har givet til os, er forkerte; eller
- (ii) du gør dig skyldig i væsentligt aftalebrud; eller
- (iii) du ikke betaler regningerne trods rykker og advarsel om afbrydelse; eller
- (iv) du er insolvent; eller
- (v) myndighederne begærer det.

## 7. Ændringer i aftalen og i priserne

7.1 Det kan være nødvendigt for os at foretage ændringer i aftalen og tjenesteydelserne.

Ved større ændringer vil vi informere dig om, hvad de betyder, og fra hvilken dato de vil være gældende. Vi forbeholder os ret til ved store svingninger i verdensmarkedsprisen, at forhøje abonnementsprisen tilsvarende. Ved sådanne ændringer vil du blive informeret.

## 8. Hvad du skal gøre

8.1 Du må kun anvende produktet:

- (i) i overensstemmelse med brugsanvisninger, som du får af os; og
- (ii) til egen personlig brug, dvs. du må ikke sælge produkterne videre eller på anden vis bruge dem kommercielt.

8.2 Du skal samarbejde med os for at sikre din og vores sikkerhed, og du skal følge rimelige instruktioner fra os angående brugen af produkterne.

## 9. Behandling af dine personoplysninger

9.1 Vi får løbende brug for at behandle oplysninger om dig og om, hvordan du bruger dit abonnement. Sådanne personoplysninger vil vi skulle bruge til følgende formål:

- (i) For at oprette og vedligeholde abonnements- og faktureringsinformationer og indhente kreditoplysninger.
- (ii) Kontakte dig vedrørende tilbud eller lignende under eller efter at abonnementet er opsiget.
- (iii) Administration af de tillægstjenester og/eller-produkter, som du har ønsket. Eksempelvis skal vi: (a) behandle oplysninger om den betalingsmåde, du vælger ved de forskellige køb. Oplysninger om kreditkortnummer og lignende vil blive behandlet i krypteret form. Markedsføring af egne og andres varer og tjenester. Vi kan også behandle oplysninger om, hvordan du bruger tjenesteydelserne eller oplysninger, som du giver os om dine interesser, navn osv. for at skræddersy tjenesteydelser og tilbud. Ved at acceptere disse betingelser godkender du, at vi sender dig direkte reklamer, også via automatiske kommunikationssystemer, fx e-mail og SMS. Du har ret til at sige nej til, at dine oplysninger anvendes til direkte markedsføring, og du kan også trække et tidligere samtykke tilbage.
- (iv) For at kunne opfylde vores forpligtelser iht. loven eller myndighedsafgørelse og for at forhindre anvendelse, som er ulovlig eller på anden vis strider mod aftalen.
- (v) For at forbedre vores service vil vi kunne optage dine samtaler, når du ringer til vores kundeservice. For at opfylde ovenstående formål kan det være nødvendigt at give dine oplysninger videre, såvel inden for som uden for EU, til andre virksomheder i vores koncern, underleverandører og betalingsformidlere, samt til myndigheder. Du har ret til at få oplysninger om behandlingen af dine personoplysninger og bede om at få eventuelle forkerte oplysninger rettet. Ved at indgå denne aftale giver du dit samtykke til den behandling af dine personoplysninger, som er beskrevet ovenfor. Hvis du ønsker at sige nej til en bestemt håndtering af dine personoplysninger eller har andre spørgsmål, beder vi dig kontakte vores kundeservice.

## 10. Fortrydelsesret

10.1 Vi tilslutter os Forbrugeraftalelovens bestemmelser.

10.2 Fortrydelsesret: Som konsument har du ifølge loven 14 dages fortrydelsesfrist fra varen er modtaget. Købet kan fortrydes uden nogen særlig anledning. Hos Zinzino giver vi dig 30 dage fra varen er modtaget.

10.3 Varen skal være i uforandret stand, dvs. den må ikke have været brugt, skadet eller ødelagt på nogen måde.

10.4 Ved påberåbelse af fortrydelsesretten står du for omkostningerne ved fragten.

(i) Hvis du vil fortryde dit køb, så tilbagebetaler vi hele købssummen indenfor 14 dage efter, at vi har modtaget produkterne i retur.

10.5 Fortrydelsesretten gælder ikke:

- (i) Hvis varer eller produkter er anvendt.
- (ii) Hvis pakker med olie, kaffe eller lignende er blevet åbnet.
- (iii) Hvis Zinzino modtager produkterne i retur mere end 14 dage efter, at du har påberåbt dig fortrydelsesretten.

10.6 Ved påberåbelse af fortrydelsesretten er det vigtigt at bemærke følgende:

- (i) Det skal meddeles til kundeservice indenfor 30 dage efter at du har modtaget bestillingen eller væsentlige dele af den.
- (ii) Varer skal returneres i originalemballagen, med tilhørende invendig emballage.
- (iii) Varen skal være komplet. Dette indebærer at alt tilbehør såsom brugsanvisning, filer m.m. skal indgå i returforsendelsen. Vi forbeholder os ret til, i tilfælde af at forsendelsen ikke er komplet, at debitere dig kostprisen for de manglende dele.

## 11. Garanti og reklamationset

11.1 Hvis der opstår problemer med dine produkter skal du tage kontakt til kundeservice for eventuel retur, service, reparation eller ombytning til nyt produkt.

## 12. Transportskader

12.1 Vi undersøger alle forsendelser før afsendelsen. Er forsendelsen alligevel skadet eller fejlskaderet ved modtagelsen påtager vi os at rette op på fejlen.

12.2 Vær opmærksom på at det er vigtigt at skaden anmeldes korrekt.

(i) Ved synlig fejl anmeldes skaden til distributøren direkte efter modtagelsen, enten posten eller stedet hvor varen er blevet udleveret.

(ii) Ved ikke synlige fejl anmeldes skaden til kundeservice indenfor 3 dage efter modtagelsen.

(iii) Et produkt der enten er skadet eller fejlskaderet byttes ud, uden at du pålægges ekstra omkostninger.

(iv) Alle produkter der returneres bliver undersøgt. Skulle det vise sig at fejlen er forårsaget af dig, vil du blive pålagt omkostninger for fejlen/fejlsøgningen.

## 13. Retur ved skade eller reklamation

(i) Ved returløser sender kundeservice dig en returseddel som skal bruges når pakken indleveres til posten. Ved brug af retursedlen er portoen betalt.

(ii) Serviceskemaet skal udfyldes. Dette giver bl.a. en bedre og hurtigere service.

(iii) Er der ingen skade eller fejl på varen eller er skaden/fejlen forårsaget af dig vil varen blive sendt tilbage til dig, og du vil blive debiteret for fragt- og arbejdsomkostninger.

## 14. Ansvar

Begrænsning af vores ansvar

14.1 Vi påtager os ikke noget ansvar for fejl i varen eller tjenesteydelsen, som skyldes forkert håndtering, skødesløshed eller undladelse af at læse manualer, forskrifter eller anden information givet af os eller anden forsømmelse fra din side.

14.2 Vi påtager os ikke noget ansvar for besvær, skader eller tab, som skyldes fejlskade, udeblevet eller forsinket levering, hvis fejlen eller forsinkelsen skyldes noget, vi ikke er herrer over eller har kunnet forudse.

14.3 Hvis leverancen af produkterne og/eller tjenesteydelserne ikke har fungeret tilfredsstillende,

fordi vi har måttet gennemføre en teknisk, vedligeholdelses- eller driftsmæssig foranstaltning som følge af noget, som vi ikke er herrer over eller har kunnet forudse, er vi ikke pligtige til at erstatte eventuelle skader. Sådanne foranstaltninger skal vi udføre hurtigt og fleksibelt, så forstyrrelsen begrænses.

14.4 Vi er ikke ansvarlige for indirekte skade, fx tabt fortjeneste, nedsat produktion eller omsætning, hindring i at opfylde forpligtelser over for tredjemand eller manglende nytte af aftalen. Erstatning kan kun komme på tale, hvis vi – eller andre, som vi er ansvarlige for – har forårsaget skaden ved skødesløshed.

14.5 Krav om skadeserstatning skal fremsættes senest to år, efter at skaden er opdaget eller burde være opdaget. Det er lettere for både dig og os, hvis erstatningskravet fremsættes skriftligt.

14.6 Hvis vi ikke kan gennemføre en forpligtelse over for dig på grund af omstændigheder, som vi ikke er herrer over eller har kunnet forudse, er vi fritaget for skadeserstatning og andre krav. Som sådanne omstændigheder regnes bl.a. lynnedslag, brand, myndighedsbestemelse eller anden offentlig regulering, udbredt arbejdskonflikt samt generel mangel på transport, varer eller energi. Tilsvarende ansvarsbegrænsning, såkaldt force majeure, gælder også for dig over for os.

14.7 Ovenstående bestemmelser om ansvarsbegrænsning gælder også efter aftalens ophør.

## 15. Meddelelser

15.1 Du kan få meddelelser fra os pr. mobil, telefon, SMS, MMS, e-mail eller brev. I så fald bruger vi de kontaktoplysninger, som du har meddelt os. Hvis dine data ændres, fx hvis du ændrer adresse, e-mail-adresse eller navn, er det derfor vigtigt, at du meddeler os dette straks.

## 16. Øvrige bestemmelser

16.1 Overskrifterne i denne aftale tjener kun til at gøre teksten lettere at læse og har ingen aftalemæssig betydning.

16.2 Hvis du og vi bliver uenige om, hvordan aftalen skal tolkes eller anvendes, og vi ikke kan komme overens på anden måde, skal tvisten afgøres af svensk domstol efter svensk ret.

16.3 Vi har ret til at overdrage vores rettigheder og forpligtelser ifølge denne aftale til andre virksomheder.

## 17. Helt tilfreds

Vi er sikre på, at du vil blive helt tilfreds med dit køb. Skulle det ikke være tilfældet, kontakt din Zinzino Partner. Hvis du fortsat ikke er tilfreds, kontakt kundeservice på [info@zinzino.com](mailto:info@zinzino.com) eller 56 631 000. I henhold til vores erklærede mål om helt tilfredse kunder, vil vi indlede behandling af enhver kundeforholdelse indenfor 48 timer og forsøge at løse problemet hurtigst muligt herefter. Kunder som stadig ikke er tilfredse, kan kontakte Direkte Salgs Foreningen, som kan mægle ved tvister. For detaljer om DSFs etiske regler, kontakt DSF Direkte Salgs Foreningen Danmark, Advokaterne i Hovedvagtsgade, Hovedvagtsgade 6, 4. sal, 1103 København K, Danmark. Telefon: +45 70 22 60 55, E-mail: [info@disafo.dk](mailto:info@disafo.dk) eller besøg DSFs hjemmeside: <http://disafo.dk/>

## 18. Zinzino4Free (Z4F) - Program

18.1 Du deltager automatisk i Zinzino4Free programmet og har mulighed for at modtage gratis produkter i din månedlige abonnementsordre. Besøg hjemmesiden, [www.zinzino.com](http://www.zinzino.com), for mere information.

18.2 Ønsker du ikke at deltage i kundeprogrammet Zinzino4Free, kan du til enhver tid kontakte vores kundeservice.