

HANDELSBETINGELSER

KØB HOS MALING.NU SÅDAN HANDLER DU HOS OS

For at foretage et køb hos maling.nu, skal du gøre følgende:

- >>Find den eller de varer du ønsker, læg dem i indkøbskurven, gå derefter til kurven.
- >>Indtast navn, adresse, telefonnummer og mailadresse.
- >>Vælg forsendelsesmetode og betalingsmetode.
- >>Godkend vores handelsbetingelser ved at klikke på boksen.
- >>Kontrollér din ordre og dine oplysninger. Vær opmærksom på at leveringsadresse, betalingsadresse og vareart, samt vareantal stemmer med det ønskede.
- >>Gå til betaling. Betaling foregår på en sikker side hos Quickpay/Nets.

ORDREBEKRÆFTELSE

Når du har foretaget dit køb, modtager du en automatisk genereret bestillingsbekræftelse på den mailadresse du har angivet.

Modtages efter købet ikke en bestillingsbekræftelse, kan du prøve at kigge i din spam-mappe. Finder du den ikke, kan du ringe til os på tlf. 96 10 50 80 eller sende en mail til: info@maling.nu.

Når vi har behandlet din ordre, får du en endelig ordrebekræftelse, der fortæller hvornår vi sender din ordre afsted.

FORBRUGERSIKKERHED

Maling.nu er [e-mærke certificeret](#), din sikkerhed for at vi overholder forbrugerlovgivningens regler og god forretningsskik.

Ved handel på e-certificerede netbutikker, kan du altid henvende dig til e-handelsfondets [forbruger hotline](#), hvis du oplever problemer.

PRISER

Alle priser er inkl. moms og i danske kroner. (priser ekskl. moms, vises i parentes)
Priserne er gældende i Danmark dog undtaget Færøerne og Grønland.

LEVERING

Bestillinger der er maling.nu i hænde inden kl. 12, afsendes normalt samme dag og leveres typisk den følgende hverdag. Leveringstiden er normalt 1-3 hverdage efter afsendelse.

Ordrer leveres med Transportgruppen. Hvis du har angivet et mobilnummer på din bestilling, modtager du normalt en sms tidlig morgenen, på leveringsdagen. Undgå forsinkelser og ekstra omkostninger, skriv på din ordre, hvis og hvor forsendelsen må stilles. Hvis du angiver at forsendelsen må stilles, er det på din egen regning og risiko. Er der ingen hjemme og har du ikke angivet at forsendelsen må stilles, tager fragtmændene varerne med på fragtcentralen. Genudkørsel kan derefter ske for egen regning, eller forsendelsen kan afhentes på fragtcentralen.

98% af ordrer indgivet inden kl. 12, afsendes samme dag.

Fragtrater på leverancer til fastlandet og **brofaste øer** (kr. inkl. moms):

0-15 kg kr. 75,- (60,- excl. moms) - +15 kg. kr. 125,- (100,- ekskl. moms)

Ordre til en samlet værdi over kr. 1500,00 inkl. Moms, leveres fragtfrit.
(Undtaget konto/erhvervskunder, der skal købe for kr. 4000,- ekskl. moms, for fragtfri levering.)

Promal A/S
Joachim Wellers Vej 27
DK-7500 Holstebro

tlf. +45 9610 5080
info@promal.dk
www.promal.dk

***Ordre som leveres til danske øer, uden fast broforbindelse, tillægges kr. 250,- inkl. moms, svarende til de faktiske meromkostninger og uanset ordreværdi. Skal du have varen leveret til en ø, skal du tilkøbe varen [ø-tillæg](#)**

AFHENTNING

Ordre kan også afhentes på fabrikken i Holstebro. Vælg da afhentning som leveringsmetode. Når ordren er behandlet, sender vi en mail til dig, der fortæller hvornår ordren kan afhentes.

MODTAGELSE AF DIN ORDRE

Kontrollér altid at forsendelsen er ubeskadiget ved modtagelse.

Ser din pakke/vare beskadiget ud, bedes du enten nægte modtagelse, eller modtage varen men notere på fragtbrevet, at varen er modtaget med forbehold i beskadiget stand, - notér gerne skadens omfang på fragtbrevet og kontakt os.

Har du modtaget varen og ikke opdaget skaden før ved udpakning, bedes du tage billeder der dokumenterer skaden og dens omfang og kontakte os hurtigst muligt.

AFBESTILLINGER

Afbestillinger skal ske inden kl. 12:00, samme dag som bestillingen er foretaget. Har du afgivet din ordre i weekend eller helligdag, kan afbestilling foretages den følgende hverdag inden kl. 12.

Ønsker du at afbestille eller annullere en bestilling, kan det ske ved, hurtigst muligt, at sende en e-mail til: info@maling.nu, med "Afbestilling" i emnefeltet. Medsend ordrenummer og evt. bestillingstidspunkt. Du kan også annullere ved at ringe til os på: +45 96 10 50 80.

BETALINGSMETODER

Vi modtager betalinger med disse metoder

- Dankort, Visa Dankort, Visa Electron
- MasterCard, Visa, Diners Club, Maestro, JCB og American Express
- Mobile Pay, Apple Pay, Google Pay
- Konto* - kun for erhvervskunder med kontoaftale

Der opkræves ikke gebyr, ved betaling til maling.nu.

Betalinger foregår på en sikret side hvor data krypteres (SSL). Det er således kun PBS, der har adgang til dine betalingsinformationer.

Reservation af beløb

Betaler du med et internationalt betalingskort, reserveres beløbet med det samme. Pengene reserveres på dit kort eller konto indtil:

- 1) Vi trækker beløbet, når vi sender varen, eller
- 2) pengene frigives ifølge aftale med din kortudsteder.

Du kan læse mere om reglerne for dit specifikke kort hos din kortudsteder. Købesummen for varerne trækkes aldrig før ordren er afsendt fra **maling.nu**. Der kan ikke trækkes et større beløb, end du har godkendt ved bestillingen.

Promal A/S
Joachim Wellers Vej 27
DK-7500 Holstebro

tlf. +45 9610 5080
info@promal.dk
www.promal.dk

***Konto ydes udelukkende til erhvervs kunder, der forud har oprettet kreditkonto hos Promal A/S. Forudsætning for oprettelse af konto er: Vedvarende forbrug af malervarer, aktivt CVR-nummer og kreditgodkendelse i vort bogholderi.**

REKLAMATIONSRET

Når du handler som privatkunde, har du 2 års reklamationsret, på varer købt hos maling.nu. Der skal reklameres i rimelig tid, efter at du har opdaget fejlen eller manglen ved varen. En reklamation anses for rettidig, hvis der reklameres indenfor 2 måneder.

Reklamationer sendes i første omgang til info@maling.nu, hvorefter du kontaktes med henblik på indsamling af information og behandling af reklamationssagen. Fortæl detaljeret hvad der reklameres over. En god beskrivelse og dialog er med til at forkorte sagsbehandlingstiden og afhjælpningsprocessen.

Reklamationen kan være berettiget, når varen har fejl eller mangler og varen i øvrigt er opbevaret og anvendt i henhold til vejledningen. Er reklamationen berettiget, kan du få varer med fejl eller mangler ombyttet, repareret, få pengene tilbage eller få afslag i prisen. Godtgørelsen afhænger af reklamationens art.

Er reklamationen berettiget, refunderer vi dine (rimelige) fragtomkostninger. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger

Har du brug for at tilbagesende varer til os i forbindelse med reklamation? Se venligst afsnittet nedenfor "sådan returnerer du varer", hvor vi beskriver dine muligheder.

Varen sendes til:

Maling.nu
Promal A/S
Joachim Wellers Vej 27
7500 Holstebro

N.B. Varer der returneres på efterkrav eller som tilbagesendes uden porto og uden aftale, nægtes modtaget af maling.nu.

TILBAGESENDTE VARER SOM IKKE INDEHOLDER FEJL

Har du sendt en vare tilbage til os, fordi du reklamerer over den, undersøger og tester vi den omhyggeligt. Kan fejlen eller manglen som du reklamerer over ikke påvises, antages reklamationen ikke og vi sender varen tilbage til dig, sammen med en regning for forbrugt tid.

Testgebyret er kr. 200 ekskl. moms pr. halve time. Testgebyret beregnes på baggrund af det faktiske tidsforbrug, i forbindelse med test og kvalitetskontrol.

Varer, som returneres på grund af reklamation bedes returneret med oplysning om

hvor og hvornår varen er købt. Sendes oplysningerne ikke sammen med varen, kan det resultere i unødigt forsinkelse af reklationsbehandlingen.

KLAGER

Hvis du vil klage over dit køb, skal du rette henvendelse til maling.nu på info@maling.nu eller på telefon 96105080. Vores erfaring er, at reklamationer og klager, løses hurtigst og med færrest muligt komplikationer, når kommunikationsvejen er kort.

Promal A/S
Joachim Wellers Vej 27
DK-7500 Holstebro

tlf. +45 9610 5080
info@promal.dk
www.promal.dk

Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til:

Nævnenes Hus
Toldboden 2
8800 Viborg
naevneneshus.dk

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen dog have været mindst 720 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online [klageportal](#). EU klageportalen fungerer på den måde, at du indgiver din klage direkte på ODR-sitet. Derefter bliver den automatisk oversat til det sprog der er aktuelt og videresendt til den pågældende webshop. Webshoppen har så mulighed for at trykke på en grøn eller en rød knap alt efter, om klagen accepteres.

Den grønne knap sender klagen til et lokalt forbrugerklagenævn (for webshoppen) uden om domstolssystemet, som vi kender det i Danmark, med blandt andet forsikringsklagenævn og teleklagenævn. Trykker virksomheden derimod på den røde knap, afvises klagen og du skal, som hidtil, rette henvendelse til det lokale klagenævn eller til Forbruger Europa med klagen, på gammeldags facon, med mails, telefonopkald og ventetider på afgørelsen.

SÆRLIGE BESTEMMELSER FOR ERHVERVSDRIVENDE

Her gælder de samme salgsbetingelser som for private forbrugere, dog med følgende ændringer:

- Der er ingen fortrydelsesret for erhvervsdrivende.
- Der gælder 1 års reklationsret fra oprindelig fakturadato.
- Ombytning eller reparation medfører ikke, at der løber en ny 1 års reklationsperiode.
- maling.nu (Promal A/S) forbeholder sig ejendomsret til varer købt på kredit, indtil fuld købesum er erlagt.
- Alle omkostninger i forbindelse med håndhævelse af ejendomsforbehold påhviler køber.
- Der påløber renter fra forfaldsdatoen med 1% pr. påbegyndt måned.

14 DAGES FORTRYDELSESRET FOR PRIVATPERSONER

Ved forbruger køb, hvor bestilling af varer foretages via telefon eller internet, har forbrugeren 14 dages fortrydelsesret.*

*Er varen fremstillet eller tilpasset specielt til dig, på din foranledning, gives normalt ikke fortrydelsesret. Kontakt os, hvis du ønsker at fortryde dit køb af en tilpasset eller specialfremstillet vare, - nogle gange kan varen bruges til en anden kunde og er det tilfældet, kan vi aftale en returnering.

Promal A/S
Joachim Wellers Vej 27
DK-7500 Holstebro

tlf. +45 9610 5080
info@promal.dk
www.promal.dk

- Fortrydelsesretten løber fra det tidspunkt hvor varen overdrages til dig. Det vil sige, at fra du modtager varen, har du 14 dages frist til at fortryde dit køb.

- *Fortryder du købet inden de 14 dage, skal du tydeligt meddele os, at du ønsker at benytte dig af fortrydelsesretten.*

Det kan du gøre ved at ringe til os, sende en mail til info@malng.nu eller ved at returnere din mail med ordrebekræftelsen og fortrydelsesret indsat i emnefeltet. Du kan også benytte [standardfortrydelsesformularen](#).

- Vi kan ofte være behjælpelige med at arrangere afhentning af forsendelsen. Særligt når det drejer sig om forsendelser på paller, som ikke kan sendes med Post, GLS og lignende. Udgifterne til returnering af disse varer afhænger af størrelse og vægt på forsendelsen.

En pakke under 10 kg koster typisk kr. 100,00, pakke fra 10-19,99 kg koster kr. 160,00 mens en kvartpalle koster kr. 312,50, en halv palle koster kr. 390,00 og en hel palle koster kr. 650,00.

Du skal selv betale for returfragt af varen, når du gør brug af fortrydelsesretten og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten.

- For at kunne benytte fortrydelsesretten, skal varen være overleveret til transportør, senest 14 dage efter, at du har meddelt os, at du fortryder dit køb.

Varens stand, når du sender den retur

Hvis varen har mistet værdi, og det skyldes at du har brugt den på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer, kan du kun få en del af købsbeløbet tilbage. Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi, og i visse tilfælde kan det betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage.

Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage. Hvis den originale emballage mangler, kan det medføre en værdiforringelse af varen.

Tilbagebetaling af købsbeløbet

Hvis du fortryder dit køb, får du dine penge tilbage. Hvis varen er værdiforringet, fratrækker vi det beløb, du hæfter for.

Vi refunderer alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (det gælder dog ikke ekstra leveringsomkostninger i de tilfælde, hvor du har valgt en anden leveringsform, end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde aftalen. Vi tilbagefører pengene med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre vi har aftalt andet.

Vi kan tilbageholde betalingen indtil vi har modtaget varen, medmindre du sender os dokumentation for at have returneret den.

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til os.

Fortrydelse af en del af købet

Hvis du har købt flere varer hos os, har du mulighed for at sende én eller flere varer retur, selvom de er købt under én ordre. Bemærk, at du ikke får leveringsomkostningerne retur, hvis du fortryder en del af dit køb.

Promal A/S
Joachim Wellers Vej 27
DK-7500 Holstebro

tlf. +45 9610 5080
info@promal.dk
www.promal.dk

SÅDAN RETURNERER DU VARER

Der er tre måder hvorpå du kan returnere en vare:

- Du kan nægte at modtage varen fra transportøren. Hvis du nægter modtagelse, fordi du ønsker at gøre brug af din fortrydelsesret, skal du huske at meddele os dette.
- Du kan modtage varen og efterfølgende, returnere varen til maling.nu. I så fald beder vi dig vedlægge en kopi af fakturaen for de købte varer, som dokumentation for at den/de returnerede varer, er købt hos maling.nu.
- Du kan aflevere varen på vores lager inden 14 dage efter du har meddelt os, at du vil fortryde dit køb.

Retur adresse er:

**Maling.nu - Promal A/S
Joachim Wellers Vej 27
7500 Holstebro**

Alle produkter, der returneres til Maling.nu skal være forsvarligt indpakket.

Maling.nu anbefaler, at varer returneres via **Transportgruppen eller PostNord**, og at varen sendes som pallevare eller pakke. På den måde er der mulighed for at spore forsendelsen via Track & Trace, hvilket fjerner enhver tvivl om, hvorvidt varen er udleveret til os.

Kontakt os gerne hvis de, varer du ønsker at returnere fylder/vejer meget og derfor bedst transporteres med vores fragtmand. **Vi er gerne behjælpelig med at arrangere transport af store pakker/pallegods.**

Har du sendt en vare retur, vil du få besked når vi har modtaget varen. Her får du oplysninger om den videre proces, i forbindelse med behandlingen af din fortrydelse eller reklamation.

Købesummen returneres normalt til det kort der blev anvendt ved betalingen.

Når du benytter din fortrydelsesret, skal du selv betale for fragten retur til os.

Når du benytter din reklamationsret, skal du i første omgang selv betale returfragten.

Antages din reklamation, refunderes dine fragtomkostninger. Gem derfor din kvittering. Maling.nu modtager ikke varer der, uden aftale, returneres per efterkrav / uden porto.

ER DU I TVIVL

Er du i tvivl om noget, så kontakt os på mail eller telefon, så vi kan hjælpe og vejlede dig. info@maling.nu eller på telefon **96 10 50 80** - Promal A/S / Maling.nu.