

**Generelle vilkår og betingelser  
den  
ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
for**

**[www.zwilling.com/dk](http://www.zwilling.com/dk) ZWILLING Online Shop på og ZWILLING App**

Status: Januar 2025

## **Indholdsfortegnelse**

- 1) **Anvendelsesområde**
- 2) **Indgåelse af kontrakt**
- 3) **Kundekonto**
- 4) **Ret til annullering**
- 5) **Frivillig indløsning**
- 6) **Priser og betalingsbetingelser**
- 7) **Betingelser for levering og forsendelse**
- 8) **Håndtering af uopfordrede varer fra tredjepart**
- 9) **Brug af ZWILLING App**
- 10) **Overdragelse af brugsrettigheder til digitale produkter**
- 11) **Forbehold for ejendomsret**
- 12) **Ansvar for fejl og mangler**
- 13) **Ansvarlighed**
- 14) **Krav om skadesløsholdelse**
- 15) **Særlige betingelser for behandling af varer i henhold til specifikke kundespecifikationer**
- 16) **Supplerende bestemmelser ved brug af slibetjenesten; afkald på fortrydelsesret**
- 17) **Indløsning af værdikuponer og rabatkoder**
- 18) **Gældende lov**
- 19) **Sted for jurisdiktion**
- 20) **Alternativ konfliktløsning**

## 1) Anvendelsesområde

1.1 Disse generelle vilkår og betingelser (herefter "**GTC**") fra ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH (herefter "**ZWILLING**") gælder for alle kontrakter om levering af varer, som en forbruger (herefter "**kunde**") indgår med **ZWILLING** for ordrer i **ZWILLING Online Shop** og for brug af **ZWILLING App**. ZWILLING anerkender ikke afvigende vilkår og betingelser fra kunden uden udtrykkeligt skriftligt samtykke.

1.2 ZWILLING Online Shop og ZWILLING App er kun tilgængelige for forbrugere. Iværksættere er udelukket fra at bestille via ZWILLING Online Shop eller bruge ZWILLING App. En forbruger i henhold til disse GTC er enhver fysisk person, der indgår en juridisk transaktion til formål, der ikke primært kan tilskrives deres kommercielle eller uafhængige professionelle aktivitet. En iværksætter i henhold til disse GTC er en fysisk eller juridisk person eller et partnerskab med juridisk kapacitet, der, når de indgår en juridisk transaktion, handler under udøvelse af deres kommercielle eller uafhængige professionelle aktivitet.

1.3 Disse GTC gælder tilsvarende for kontrakter, der vedrører levering af digitalt indhold eller digitale tjenester (herefter "**digitale produkter**") af ZWILLING mod betaling af en pris, eller hvor kunden giver ZWILLING personlige data eller forpligter sig til at give sådanne data, medmindre andet er aftalt.

1.4 Disse GTC gælder tilsvarende for kontrakter om levering af **varer med digitale elementer**, medmindre andet er aftalt. Ud over levering af varerne skylder ZWILLING levering af digitale produkter, der er indeholdt i eller forbundet med varerne på en sådan måde, at varerne ikke kan opfylde deres funktioner uden dem.

## 2) Indgåelse af kontrakt

2.1 Produktbeskrivelserne i ZWILLING Online Shop eller ZWILLING App udgør ikke bindende tilbud fra ZWILLINGs side, men tjener til at afgive et bindende tilbud fra kunden.

2.2 Alle varer sælges kun i normale husstandsmængder. Dette refererer både til antallet af varer, der bestilles som en del af en ordre, og til afgivelse af flere ordrer på de samme varer.

2.3 Kunden kan afgive tilbuddet via den integrerede bestillingsformular. For at gøre dette placerer kunden først de valgte varer eller tjenester i den virtuelle indkøbskurv og gennemgår den elektroniske bestillingsproces. Ved at klikke på knappen, der afslutter bestillingsprocessen, afgiver kunden derefter et juridisk bindende kontrakttilbud i forhold til de varer eller tjenester, der er indeholdt i indkøbskurven.

2.4 Når kunden afgiver en ordre, sender ZWILLING en e-mail til kunden. Denne bekræfter, at ZWILLING har modtaget ordren, og viser dens detaljer (bekræftelse af modtagelse). Kunden kan udskrive modtagelsesbekræftelsen ved hjælp af funktionen "Udskriv". Modtagelsesbekræftelsen udgør ikke en accept af tilbuddet, men er kun beregnet til at informere kunden om, at hans ordre er modtaget af ZWILLING. En kontrakt er kun indgået, hvis og i det omfang ZWILLING sender de bestilte varer til kunden og bekræfter afsendelsen til kunden med en anden e-mail (afsendelsesbekræftelse).

2.5 Forsendelsesbekræftelsen indeholder et link til et ZWILLING-websted, hvor bestillingsoplysningerne kan ses (herefter "side med ordredetaljer"). Siden med ordredetaljer giver også mulighed for at downloade en faktura for de varer, som kunden har købt, i en periode på 30 dage fra afsendelsen af forsendelsesbekræftelsen. De generelle forretningsbetingelser kan også til enhver tid ses og downloades her på denne side. Hvis kunden har oprettet en kundekonto, inden han sender sin ordre, kan kunden få gratis adgang til ordredataene via sin adgangskodebeskyttede kundekonto ved at indtaste de tilsvarende login-data.

2.6 Inden kunden afgiver en bindende bestilling via bestillingsformularen, kan han eller hun opdage eventuelle indtastningsfejl ved at læse de oplysninger, der vises på skærmen, omhyggeligt. Et effektivt teknisk middel til bedre at genkende indtastningsfejl kan være browserens eller den mobile enheds forstørrelsesfunktion, som forstørrer visningen på skærmen. Kunderne kan rette deres indtastninger under den elektroniske bestillingsproces ved hjælp af de sædvanlige tastatur- og musefunktioner, indtil de klikker på knap, der afslutter bestillingsprocessen.

**2.7** Det danske sprog er tilgængeligt for indgåelse af kontrakten.

**2.8** Ordrebehandling og kontakt foregår normalt via e-mail og automatiseret. Kunden skal sikre sig, at den e-mailadresse, han har opgivet til ordrebehandling, er korrekt, så de e-mails, der sendes af ZWILLING, kan modtages på denne adresse. Især ved brug af SPAM-filtre skal kunden sikre, at alle e-mails sendt af ZWILLING eller tredjeparter, der er bestilt af ZWILLING til at behandle ordren, kan leveres.

### **3) Kundekonto**

**3.1** Ved at oprette en kundekonto indgås en kontrakt om brug af kundekontoen mellem kunden og ZWILLING. Brug af ZWILLING App er kun mulig med en eksisterende kundekonto.

**3.2** Registrering ved hjælp af en e-mailadresse og en adgangskode er påkrævet for at oprette en kundekonto ("login-data"). Kundens e-mailadresse, der bruges til dette, bruges også til kommunikation med ZWILLING.

**3.3** Kunden kan til enhver tid lukke sin kundekonto (f.eks. via ZWILLING App) og dermed opsige brugskontrakten. Efter opsigelsen har kunden ikke længere adgang til sin profil og til indhold, som han har uploadet under kundekontoen.

**3.4** Kunden er forpligtet til at håndtere login-dataene med omhu. Det er især forbudt for kunden at videregive login-dataene til tredjeparter og/eller gøre det muligt for tredjeparter at få adgang til kundekontoen ved at omgå login-dataene.

**3.5** Hvis kunden misligholder sine forpligtelser i henhold til punkt 4 ovenfor, og hans kundekonto bruges af tredjeparter, er han ansvarlig for alle aktiviteter, der finder sted ved hjælp af hans kundekonto. Kunden er ikke ansvarlig, hvis han ikke er ansvarlig for misbruget.

**3.6** Kunden garanterer, at de data, der bruges til at oprette hans profil ("profildata"), er nøjagtige og fuldstændige.

### **4) Ret til annullering**

**4.1** Forbrugere har som udgangspunkt ret til at fortryde en aftale.

**4.2** Yderligere oplysninger om fortrydelsesretten kan findes i ZWILLINGs fortrydelsespolitik. Denne er tilgængelig på <https://www.zwilling.com/dk/conditions.html>.

### **5) Frivillig indløsning**

**5.1** Ud over kundens lovbestemte rettigheder giver ZWILLING kunden følgende fortrydelsesret:

I tilfælde af levering af varer kan kunden også trække sig ud af kontrakten, efter at fortrydelsesfristen på 14 dage er udløbet, ved at returnere varerne til følgende adresse inden for 30 dage efter modtagelse (perioden begynder dagen efter modtagelse af varerne):

Onlineshop  
ZWILLING J.A. HENCKELS Deutschland GmbH  
Retoure/Onlineshop  
Lueneschlossstrasse 44  
42657 Solingen  
Tyskland

**5.2** Rettidig afsendelse er tilstrækkelig til at overholde fristen. En forudsætning for at udøve fortrydelsesretten er dog, at kunden returnerer varen komplet og ubeskadiget i den originale salgsemballage. Brugte varer kan ikke returneres efter fortrydelsesfristens udløb.

**5.3** I princippet skal kunden bære de direkte omkostninger ved returnering af varerne. Dette gælder ikke i tilfælde af lovbestemt annullering fra kundens side eller kompensation for skader i stedet for fuld ydelse på grund af en defekt i varerne. I dette tilfælde bærer ZWILLING omkostningerne ved returnering af varerne. Returneringer i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten er gratis for kunder fra Danmark, hvis de bruger en returlabel fra ZWILLING. Kunden modtager denne, når han/hun registrerer returneringen via linket:

<https://www.zwilling.com/dk/returns-cancellation.html>. Hvis kunden ikke bruger returlabelen fra ZWILLING, skal han/hun selv afholde returomkostningerne. Returomkostningerne ved returnering i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten fra andre EU-lande afholdes altid af kunden.

**5.4** Tilbagebetaling skal ske med den betalingsform, som kunden oprindeligt benyttede ved udøvelse af fortrydelsesretten, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt med kunden.

**5.5** Den lovbestemte fortrydelsesret og kundens garantirettigheder begrænses ikke af bestemmelserne om fortrydelsesret.

## **6) Priser og betalingsbetingelser**

**6.1** Medmindre andet er angivet i ZWILLINGs produktbeskrivelse, er de angivne priser totalpriser, inklusive lovpligtig moms. Oplysninger om eventuelle yderligere leverings- og forsendelsesomkostninger kan findes på den respektive produktdetaljeside og på <https://www.zwilling.com/dk/customer-service/shipping/shipping-information.html>.

**6.2** Kunden vil blive informeret om betalingsmulighederne under bestillingsprocessen. ZWILLING forbeholder sig ret til ikke at stille individuelle betalingsmetoder til rådighed i individuelle tilfælde eller til at henvise til andre betalingsmetoder, afhængigt af resultatet af en eventuel kreditvurdering. ZWILLING er bemyndiget til at overdrage kravet mod kunden, herunder alle tilknyttede rettigheder, til tredjeparter. Yderligere oplysninger om vores betalingsmuligheder kan også findes på <https://www.zwilling.com/dk/customer-service/shipping/payment-methods.html>.

## **7) Betingelser for levering og forsendelse**

**7.1** Hvis ZWILLING tilbyder at sende varerne, sker leveringen inden for det af ZWILLING angivne leveringsområde til den af kunden angivne leveringsadresse, medmindre andet er aftalt. Den leveringsadresse, der er angivet i bestillingsformularen, er afgørende for behandlingen af transaktionen. Efter afsendelse af forsendelsesbekræftelsen er leveringstiden i Danmark ca. 3-4 arbejdsdage. (mandag til fredag, undtagen helligdage i Tyskland, da vores lager er placeret her).

**7.2** Hvis ZWILLING ikke er i stand til at levere de bestilte varer uden egen skyld (f.eks. på grund af force majeure, eller fordi en af ZWILLINGs leverandører/underleverandører ikke opfylder sine kontraktlige forpligtelser), har ZWILLING ret til at trække sig ud af kontrakten med kunden. I dette tilfælde vil kunden straks blive informeret om, at de bestilte varer ikke er tilgængelige. Eventuelle betalinger, som kunden allerede har foretaget, vil blive refunderet med det samme.

**7.3** Selvfhentning er ikke mulig af logistiske årsager.

**7.4** Digitale produkter leveres til kunden - afhængigt af type og indhold - som følger:

- via direkte adgang via ZWILLINGs hjemmeside eller ZWILLING App
- pr. download
- via e-mail

## **8) Håndtering af uopfordrede varer fra tredjepart**

**8.1** Hvis kunden sender ZWILLING uopfordrede varer fra andre virksomheder (herefter "**tredjepartsvarer**"), vil disse blive opbevaret af ZWILLING i en begrænset periode på 60 dage fra modtagelsen af varerne (herefter

"opbevaringsperiode"). Kunden vil blive underrettet om modtagelsen af returforsendelsen og blive tilbudt en returforsendelse mod et gebyr.

**8.2** Når opbevaringsperioden er udløbet, vil tredjepartsvarer blive destrueret af ZWILLING.

**8.3** Under opbevaring er ZWILLING kun ansvarlig for skade på eller tab af tredjepartsvarer i tilfælde af forsæt eller grov uagtsomhed, uanset paragraf 13.

**8.4** Omkostningerne til returnering og opbevaring samt de tilknyttede behandlingsomkostninger (i det følgende benævnt "**lageromkostninger**") beløber sig til en fast sats på 15,00 euro. Afhængigt af typen og omfanget af tredjepartsvarer er ZWILLING berettiget til at opkræve højere lageromkostninger (f.eks. for møbler).

**8.5** Varer fra tredjepart returneres først til kunden, når kunden har refunderet ZWILLING for de fakturerede lageromkostninger via bankoverførsel.

## **9) Brug af ZWILLING App**

**9.1** ZWILLING har til enhver tid ret til at blokere eller slette indhold fra ZWILLING App, f.eks. hvis der er mistanke om, at det er i strid med gældende lovgivning, disse brugsbetingelser eller tredjeparts rettigheder.

**9.2** ZWILLING er til enhver tid bemyndiget til at begrænse eller afslutte tilbuddet og driften af ZWILLING App eller individuelle funktioner. Eventuelle lovbestemte opdateringsforpligtelser forbliver upåvirkede.

**9.3** ZWILLING bestræber sig på at sikre problemfri drift af ZWILLING App. Dette er naturligvis begrænset til tjenester, som ZWILLING har indflydelse på. Det står ZWILLING frit for at begrænse adgangen til ZWILLING App helt eller delvist, midlertidigt eller permanent, på grund af vedligeholdelsesarbejde, kapacitetsproblemer og andre begivenheder uden for ZWILLINGs kontrol.

**9.4** Kunden forpligter sig til ikke at uploade indhold til ZWILLING App, der krænker gældende lovgivning (f.eks. strafferet, konkurrence- og ungdomsbeskyttelseslovgivning) eller tredjeparts rettigheder (f.eks. navne-, varemærke-, ophavsrets-, billed- og databeskyttelsesrettigheder) gennem dets indhold, form, design eller på nogen anden måde.

**9.5** Selv om det pågældende indhold ikke krænker gældende lovgivning eller tredjeparts rettigheder, er det ikke tilladt at bruge billeder og andet indhold, der

- racisme,
- forherligelse af vold og ekstremisme af enhver art,
- Agitation mod personer eller virksomheder,
- seksuel chikane af kunder og tredjeparter,
- pornografi,
- stødende, sexistiske, uanstændige, vulgære eller modbydelige materialer og udtryk
- repræsentere, relatere til eller inkludere.

**9.6** Kunden skal afstå fra enhver aktivitet, der sandsynligvis vil forringe driften af ZWILLING App eller den underliggende tekniske infrastruktur. Dette omfatter især

- brugen af software, scripts eller databaser i forbindelse med brugen af ZWILLING App;
- automatisk læsning, blokering, overskrivning, ændring, kopiering af data og/eller andet indhold, medmindre dette er nødvendigt for korrekt brug af ZWILLING App.

**9.7** Uden modtagerens udtrykkelige samtykke må kunden ikke bruge ZWILLING App til at sende beskeder med reklameindhold til andre kunder eller tredjeparter (spam-beskeder).

**9.8** Hvis kunden ønsker at bruge muligheden for at gøre tredjeparter opmærksomme på ZWILLING App med elektronisk post via de funktioner, som ZWILLING stiller til rådighed (f.eks. invitation af familiemedlemmer), skal kunden sikre sig, at tredjeparten er indforstået med, at invitationen sendes.

**9.9** Kunden giver ZWILLING en uigenkaldelig, overførbar, ikke-eksklusiv, gratis brugsret til det opslåede indhold, ubegrænset med hensyn til område, tid og indhold. ZWILLING er autoriseret til at bruge, redigere og udnytte indholdet til enhver tid. Dette omfatter især retten til reproduktion, retten til distribution og retten til offentlig gengivelse, især retten til at stille det til rådighed for offentligheden.

**9.10** Kunden frasiger sig retten til at blive nævnt som ophavsmand.

**9.11** Alle rettigheder til indholdet i ZWILLING App tilhører ZWILLING. Det er forbudt for kunden at reproducere, distribuere og/eller offentliggøre indhold, som ZWILLING, andre kunder eller tredjeparter har uploadet til platformen. Distribution og/eller offentlig gengivelse af indhold fra ZWILLING App eller dele heraf uden samtykke fra ZWILLING er forbudt.

## **10) Overdragelse af brugsrettigheder til digitale produkter**

**10.1** Medmindre andet er angivet i disse vilkår og betingelser eller i indholdsbeskrivelsen af digitale produkter fra ZWILLING, giver ZWILLING kunden den ikke-eksklusive ret til at bruge de digitale produkter, der stilles til rådighed, udelukkende til private formål uden begrænsninger med hensyn til sted eller tid.

**10.2** Overførsel af digitale produkter til tredjeparter eller oprettelse af kopier til tredjeparter uden for rammerne af disse GTC er ikke tilladt, medmindre ZWILLING har givet samtykke til overførsel af den kontraktlige licens til tredjeparten.

**10.3** Hvis kontrakten vedrører engangsl levering af digitalt indhold, træder tildelingen af rettigheder først i kraft, når kunden har betalt det skyldige vederlag fuldt ud. ZWILLING kan midlertidigt godkende brugen af det kontraktlige digitale indhold selv før dette tidspunkt. En sådan foreløbig tilladelse udgør ikke en overdragelse af rettigheder.

## **11) Forbehold for ejendomsret**

Hvis ZWILLING foretager forudbetaling, forbeholder ZWILLING sig ejendomsretten til de leverede varer, indtil den skyldige købspris er betalt fuldt ud.

## **12) Ansvar for fejl og mangler**

**12.1** Medmindre andet er angivet nedenfor i disse GTC, gælder bestemmelserne om lovbestemt ansvar for mangler. Overdragelse af krav fra kunden er udelukket.

**12.2** ZWILLING App beregner den omtrentlige holdbarhed baseret på følgende faktorer: fødevarergruppe (f.eks. fersk oksekød eller friske grøntsager), opbevaringssted (f.eks. køleskab, fryser eller spisekammer) og opbevaringsform (f.eks. vakuumsforseglet eller ikke-vakuumsforseglet). Fødevarernes faktiske holdbarhed afhænger også af mange andre faktorer, f.eks. fødevarernes oprindelige kimindhold, overholdelse af de korrekte opbevarings- og kølebetingelser og den nødvendige hygiejne under forarbejdning og vakuumering. Den "holdbarhed", der bestemmes og angives af ZWILLING App, er derfor kun en ikke-bindende vejledende værdi.

**12.3** Hvis ZWILLING leverer opdateringer til ZWILLING App ("opdateringer"), sker dette som en download via den respektive app-butik (Apple App Store [iOS]; Google Play [Android]). Afhængigt af indstillingerne på den mobile enhed får kunden besked om opdateringen via en tilsvarende meddelelse på den mobile enhed eller i ZWILLING App. Det er kundens ansvar at downloade de respektive opdateringer og installere dem på sin mobile enhed.

**12.4** Hvis kunden undlader at installere en opdatering, der er leveret til ham i overensstemmelse med stk. 12.3, inden for en rimelig tidsperiode, er ZWILLING ikke ansvarlig for nogen materiel defekt, der udelukkende kan tilskrives fraværet af denne opdatering.

### **13) Ansvarlighed**

Medmindre andet er fastsat i disse GTC, er ZWILLING ansvarlig over for kunden for alle kontraktlige, kvasikontraktlige og lovbestemte krav, herunder erstatningskrav, for skader og refusion af udgifter som følger:

#### **13.1 ZWILLING er uden begrænsning ansvarlig for enhver juridisk grund**

- i tilfælde af forsæt eller grov uagtsomhed,
- i tilfælde af forsætlig eller uagtsom skade på liv, lemmer eller helbred,
- på grundlag af et garantiløfte, medmindre andet er reguleret i denne henseende,
- på grundlag af et obligatorisk ansvar, f.eks. i henhold til produktansvarsloven.

**13.2** Hvis ZWILLING uagtsomt misligholder en væsentlig kontraktlig forpligtelse, er ansvaret begrænset til den forudsigelige skade, der er typisk for kontrakten, medmindre ansvaret er ubegrænset i overensstemmelse med ovenstående klausul. Væsentlige kontraktlige forpligtelser er forpligtelser, som kontrakten pålægger ZWILLING i henhold til dens indhold for at opnå formålet med kontrakten, hvis opfyldelse i første omgang muliggør korrekt udførelse af kontrakten, og hvis overholdelse kunden regelmæssigt kan stole på.

**13.3** I alle andre henseender påtager ZWILLING sig intet ansvar.

**13.4** Ovenstående ansvarsbestemmelser gælder også med hensyn til ZWILLINGs ansvar for sine stedfortrædende agenter og juridiske repræsentanter.

### **14) Krav om skadesløsholdelse**

Kunden skadesløsholder ZWILLING og dets medarbejdere eller autoriserede repræsentanter i tilfælde af et krav på grund af en påstået eller faktisk krænkelse af rettigheder og/eller krænkelse af tredjeparts rettigheder mod alle tredjepartskrav, der opstår som følge af kundens handlinger i forbindelse med brugen af ZWILLINGs Online Shop eller ZWILLING App, som kunden er ansvarlig for. Derudover forpligter kunden sig til at godtgøre ZWILLING for alle omkostninger, som ZWILLING har pådraget sig som følge af krav fra tredjeparter. Refunderbare omkostninger omfatter også omkostninger til et passende juridisk forsvar. I tilfælde af et krav fra en tredjepart er kunden forpligtet til straks, sandfærdigt og fuldstændigt at give ZWILLING alle oplysninger, der er nødvendige for at undersøge kravene og forsvare sig.

### **15) Særlige betingelser for behandling af varer i henhold til specifikke kundespecifikationer**

**15.1** Hvis ZWILLING ud over levering af varer også skylder behandling af varerne i henhold til visse specifikationer fra kunden (f.eks. graveringstjeneste), skal kunden give ZWILLING alt indhold, der kræves til behandling, såsom tekster, billeder eller grafik i de filformater, formateringer, billed- og filstørrelser, der er specificeret af ZWILLING, og give det de nødvendige brugsrettigheder. Kunden er eneansvarlig for anskaffelse og erhvervelse af rettigheder til dette indhold. Kunden erklærer og påtager sig ansvaret for, at han har ret til at bruge det indhold, der leveres til ZWILLING. Kunden skal især sikre, at ingen tredjepartsrettigheder krænkes, især ophavsrettigheder, varemærkerettigheder og personlige rettigheder.

**15.2** ZWILLING forbeholder sig ret til at nægte at behandle ordrer, hvis det indhold, som kunden leverer, overtræder juridiske eller officielle forbud eller krænker almindelig anstændighed. Dette gælder især for levering af forfatningsstridigt, racistisk, fremmedfjendsk, diskriminerende, stødende, ungdomsfarligt og/eller voldsforherligende indhold.

**15.3** Kunden er ansvarlig for indholdets korrekthed (f.eks. i forbindelse med graveringstjenesten for korrekt gengivelse af initialer, bogstavsekvenser, tekster, logoer). ZWILLING forbeholder sig ret til at afvige med hensyn til design, skrifttype, farve, placering eller lignende, for så vidt som det er rimeligt for kunden.

**15.4** Hvis behandlingen af varerne udføres i henhold til specifikke kundespecifikationer (f.eks. gravering) og derfor resulterer i den tilsvarende produktion af varer, der er fremstillet i henhold til kundens specifikationer, eller hvis

disse varer er tilpasset kundens personlige behov, er kunden ikke berettiget til en fortrydelsesret i henhold til afsnit 3 eller en fortrydelsesret i henhold til afsnit 5 i disse GTC.

## **16) Supplerende bestemmelser ved brug af slibetjenesten; afkald på fortrydelsesret**

Hvis kunden benytter sig af ZWILLINGs slibeservice, gælder følgende yderligere bestemmelser:

**16.1** ZWILLING tilbyder udelukkende slibeservice til separat mærkede varer fra sit eget produktsortiment og ZWILLING-koncernens egne mærker. Produkter fra andre producenter kan ikke accepteres til slibeservicen og skal muligvis returneres til kunden mod et gebyr. I dette tilfælde ligger forsendelsesrisikoen hos kunden.

**16.2** Uanset afsnit 2 i disse GTC er en kontrakt mellem kunden og ZWILLING om slibeservice kun indgået, når ZWILLING har modtaget det produkt, som kunden har sendt til slibeservice, kontrolleret muligheden for slibeservice og derefter udført slibeservice, derefter sendt produktet tilbage til kunden og bekræftet afsendelsen til kunden med en anden e-mail (forsendelsesbekræftelse). Der indgås ingen kontrakt for produkter fra en og samme ordre, der ikke er anført i forsendelsesbekræftelsen.

**16.3** ZWILLING forbeholder sig ret til efter eget skøn at afvise slibeservice og returnere det returnerede produkt, hvis slibeservice ikke er mulig på grund af det fundne produkts tilstand eller ikke er mulig af andre årsager. Dette er f.eks. tilfældet, hvis produktet er så slidt eller beskadiget, at der ikke kan opnås nogen kvalitativ forbedring af produktets egenskaberne med slibeservice, eller hvis slibeservice ikke er tilgængelig hos ZWILLING. Eventuelle allerede foretagne betalinger vil blive refunderet med det samme.

**16.4** For at gøre det muligt for ZWILLING at behandle tilbuddet om at udføre slibetjenesten med det samme og påbegynde slibetjenesten efter at have kontrolleret dens gennemførlighed, erklærer kunden hermed udtrykkeligt i) at give afkald på fortrydelsesretten og ii) at anmode om, at slibetjenesten påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen.

**16.5** ZWILLING gør opmærksom på, at der kan forekomme mindre ændringer af produktet (f.eks. svækkelse af ætsningen eller graveringen) i løbet af slibetjenesten på trods af omhyggelig håndtering af de indsendte produkter. ZWILLING påtager sig intet ansvar for sådanne ændringer af de indsendte produkter. Desuden er ZWILLING ikke ansvarlig for skader på de returnerede produkter, der er forårsaget af forkert indpakning fra kundens side.

## **17) Indløsning af værdikuponer og rabatkoder**

**17.1** Kuponer eller rabatkoder, der udstedes gratis af ZWILLING som en del af kampagner (herefter "**kampagner**"), og som ikke kan købes af kunden (herefter "**kampagnekuponer**"), kan kun indløses i ZWILLING Online Shop, der deltager i kampagnen, og kun i den angivne periode.

**17.2** Individuelle produkter kan udelukkes fra kampagnen, hvis en tilsvarende begrænsning følger af indholdet af kampagnekuponeren eller kampagnen.

**17.3** Kampagnekuponer kan kun indløses, før ordreprocessen afsluttes. Efterfølgende modregning er ikke mulig.

**17.4** Der kan kun indløses én kampagnekupon pr. ordre. Det er ikke muligt at kombinere en kampagnekupon med andre kuponer - især med kampagne- eller gavekuponer - eller rabatkoder.

**17.5** Medmindre andet er angivet på kampagnekuponeren eller i kampagnen, skal varernes værdi mindst svare til kampagnekuponeren. Eventuel resterende kredit vil ikke blive refunderet af ZWILLING.

**17.6** Hvis værdien af kampagnekuponeren ikke er tilstrækkelig til at dække ordren, kan en af de andre betalingsmetoder, der tilbydes af ZWILLING, vælges til at udligne forskellen.

**17.7** Saldoen på en kampagnekuponer udbetales hverken kontant eller er rentebærende.



**17.8** Reklamekuponen tilbagebetales ikke, hvis kunden returnerer de varer, der er betalt helt eller delvist med kampagnekuponeren, inden for rammerne af sin lovbestemte fortrydelsesret eller sin ret til at indløse kuponen i overensstemmelse med afsnit 5 i disse GTC.

**17.9** Kampagnekuponeren kan overdrages. ZWILLING kan foretage betaling med frigørende virkning til den respektive indehaver, der indløser kampagnekuponeren fra ZWILLING. Dette gælder ikke, hvis ZWILLING har kendskab til eller groft uagtsom uvidenhed om den respektive indehavers manglende autorisation, juridiske inhabilitet eller manglende repræsentationsbeføjelser.

#### **18) Gældende lov**

Hvis kunden optræder som forbruger, gælder loven i det land, hvor sælgeren har sit sædvanlige forretningssted, for alle juridiske forhold mellem parterne, med undtagelse af FN's konvention om kontrakter om internationalt salg af varer.

#### **19) Sted for jurisdiktion**

Hvis kunden handler som en købmand, en offentligretlig juridisk enhed eller en offentligretlig specialfond med hjemsted i Forbundsrepublikken Tyskland, er det eksklusive værneting for alle tvister, der opstår i forbindelse med denne kontrakt, Köln. I ovennævnte tilfælde er ZWILLING dog under alle omstændigheder berettiget til at appellere til retten på kundens forretningssted.

#### **20) Alternativ konfliktløsning**

**20.1** EU-Kommissionen stiller en platform til rådighed for onlinetvistbilæggelse på internettet på følgende link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Denne platform fungerer som et kontaktpunkt for udenretslig bilæggelse af tvister, der opstår i forbindelse med online købs- eller servicekontrakter, hvor en forbruger er involveret. Kunden kan også sende en klage til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg på linket <https://naevneneshus.dk/>

**20.2** ZWILLING er hverken forpligtet eller villig til at deltage i tvistbilæggelsesprocedurer ved førnævnte eller andre forbrugervoldgiftsnævn.

Du kan downloade de generelle vilkår og betingelser som en PDF-fil her.