

## SALGSBETINGELSER

### Indledning

www.komplett.dk ejes og drives af Komplett Services Sweden AB, SE-nr. 12 321 716,  
Adresse: Kay Fiskers Plads 9, 4 sal – 2300 København S, Telefon: 70 70 19 19, Mail: Komplett@Komplett.dk

Disse salgsbetingelser gælder for køb af varer på www.komplett.dk til levering i Danmark, dog ikke Grønland og Færøerne, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt.

### Bestilling og betaling

www.komplett.dk er åben 24 timer i døgnet, og du kan derfor næsten altid handle. Det kan dog ske, at vi lukker onlinebutikken grundet vedligeholdelse. Du kan kun foretage køb, når butikken er åben og tilgængelig. For at handle på www.komplett.dk skal du være fyldt 18 år og være i besiddelse af gyldigt betalingskort, som vi accepterer. Hvis du endnu ikke er fyldt 18 år, kan du dog alligevel købe varer, hvis du har indhentet din værgers accept eller i øvrigt har juridisk ret til at indgå købet. Du vælger de varer, du vil købe, og lægger dem i "indkøbskurven". Du kan helt frem til selve bestillingstidspunktet rette i indholdet af indkøbskurven, og du kan løbende tjekke indholdet samt prisen for varerne. Eventuelle ekstrabetaling for f.eks. fragt- vil først blive udregnet, umiddelbart inden du er klar til at godkende ordren. Når du er klar til at bestille, klikker du på "Gå til kassen", hvor du enten logger ind som eksisterende kunde eller opretter dig som ny kunde og indtaster dit navn, adresse, e-mail, tlf.nr.. Herefter vælger du betalings- og leveringsform. Du kan ændre indholdet i indkøbskurven helt frem til, du bekræfter dit køb ved at trykke på knappen "Betalt og gennemfør". Herefter sendes din ordre videre til www.komplett.dk.

Alle priser er opgivet inkl. moms og ekskl. fragt i dansk valuta (DKK), medmindre andet udtrykkeligt står nævnt. Leveringstiden af produkter er 1-4 hverdage efter varen afsendes. Har vi ikke varen på lager, leveres varen 1-4 hverdage efter at den er ankommet til Komplett.dks lager. Du kan hos Komplett.dk benytte følgende betalingsmetoder: Visa/Dankort (kræver netbank verificering), Visa (kræver netbank verificering), MasterCard (kræver netbank verificering), Visa Electron (kræver netbank verificering), kontant (kun i Pick-Up-Point), Faktura (kun for Erhverv og offentlige institutioner efter kreditgodkendelse). Der er ikke mulighed for forudbetaling.

Pengene trækkes først på din konto, når varen afsendes.

### Fortrydelsesret

Når du handler på nettet og hos www.komplett.dk har du normalt 14 dages fortrydelsesret, hvor du kan meddele os, hvis du fortryder købet og derpå returnere varen til os. 45 dages returret gælder for alle privatpersoner og har de samme betingelser som den almindelige fortrydelsesret på 14 dage. Nogle varer er ikke omfattet af fortrydelsesretten, og det vil fremgå i bestillingsforløbet. Fortrydelsesretten løber fra den dag, du har modtaget varen. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag forlænges fristen til den følgende hverdag. I tilfælde af flere forskellige varer, som er bestilt på én ordre, men leveres enkeltvis, eller en vare der leveres i flere partier, løber perioden fra modtagelsen af den sidste vare eller parti på ordren.

Oprettelse af fortrydelsessag kan nemmest foretages via vores hjemmeside. Det gør du ved at logge ind på dine kontosider på komplett.dk. Her skal du benytte funktionen "Returnere varer" eller "Benyt 45 dages fortrydelsesret". Når du har oprettet en retursag vil du senere modtage en e-mail med instruktioner om, hvorledes du sender pakken tilbage til komplett.dk.

### Varens stand, når du sender den retur

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Du må efter modtagelsen kun håndtere varerne på en måde, hvor på du kan fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. Ligesom du ville kunne gøre i en fysisk butik; "Føle, prøve, trykke på knapper

men ikke tage varen i egentligt brug.”

Hvis varen er prøvet udover hvad der er beskrevet ovenfor, betragter vi den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

### **Varer undtaget fortrydelsesretten**

Følgende varetyper er undtaget fortrydelsesretten:

1. Levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter
2. Levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på.
3. Levering af produkter købt i elektronisk format (lyd, software, wordfiler, pdf-filer, idet du har modtaget idet du har modtaget forsendelsen elektronisk på din server eller licenskode /information.

### **Du mister din fortrydelsesret, hvis;**

- du bryder forseglingen på varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret.
- du bryder plomberingen på lyd-eller billedoptagelser eller computersoftware.

Vi giver besked i ordrebekræftelsen, hvis der er varer, hvor fortrydelsesretten ikke gælder, f.eks. på grund af varens art, eller hvor du kan miste din fortrydelsesret ved at bryde plomberinger. F.eks. computere der er specielt monteret til kunden, ved køb af digitale produkter (lyd-, videooptagelser, programmer, wordfiler, pdf-filer o.l.), ved køb af plomberet software, hvor plombering er brudt, hygiejne produkter hvor plombering er brudt og taget i brug.

### **Særligt om in-ear (ind i øret) høretelefoner:**

Hvis in-ear høretelefoner er taget i brug, vil der som udgangspunkt være tale om en værdiforringelse. Vi opfordrer derfor på det kraftigste, at du ikke åbner emballagen på varen, før du er sikker på at du vil beholde den.

### **Returnering**

Du skal sende din ordre retur til os uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, du har meddelt os, at du ønsker at fortryde dit køb.

Hvis du fortryder købet, skal varerne tilbageleveres til:

Komplett Services Denmark A/S  
Postboks 540  
0918 Københavns Pakkecenter

Alternativt kan du indlevere varen i vores Pick-Up Point på adressen:

Komplett Services Denmark A/S  
Kay Fiskers Plads 9  
2300 København S

Ved tilbagelevering bør du sørge for, at varerne er forsvarligt indpakket. Du har nemlig selv ansvaret for pakken/varerne, indtil vi modtager den. Gem derfor postkvittering samt evt. track and trace nummer.

Vi dækker fragtomkostningerne ved returnering af et produkt, dog ikke hvis du vælger at bruge anden fragtmethode end dem vi bruger, hvor du selv vil stå for denne udgift.

Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav.

### **Dokumentation for dit køb samt returformular**

Du skal vedlægge en kopi af ordrebekræftelsen eller anden dokumentation for dit køb. Derudover vil det lette ekspeditionen, hvis du vedlægger den pdf, som var med i mailen, du modtog omkring din retursag.

### **Tilbagebetaling**

Når vi modtager varen, tjekker vi den, og du får tilbagebetalt det beløb, du har indbetalt til os ved købet. Beløbet bliver altid tilbagebetalt via samme betalingsmiddel, som du betalte købet med. Har du f.eks. betalt med kort, tilbageføres købsbeløbet til det betalingskort, du brugte ved købet.

### **Reklamation**

Dit køb er af omfattet af købeloven, herunder mangelreglerne. Det betyder, at du har 24 måneders reklamationsret og at du derfor enten kan få en mangelfuld vare repareret, ombyttet, pengene returneret eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Det er selvfølgelig et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd.

Ved køb af løsdele til samling af en computer skal du være opmærksom på at selvforskyldte skader som er opstået under eller ved montering af delene ikke vil være dækket af reklamationsretten eller garantien. Disse skader kan være f.eks. ridser på bundkort, bukkede ben i CPU-soklen på bundkortet eller ødelagte USB indgange.

### **Du skal kontakte os indenfor "rimelig tid"**

Du skal reklamere indenfor "rimelig tid" efter, du har opdaget manglen ved varen. Vi anbefaler, at du reklamerer så hurtigt som mulig, og inden for 2 måneder efter fejlen blev opdaget.

Du kan reklamere ved at kontakte os via mail til [Komplett@Komplett.dk](mailto:Komplett@Komplett.dk) eller telefonisk på 70701919.

Afhængig af den konkrete situation vil du modtage de videre instrukser.

Når du returnerer varen, bedes du samtidig oplyse så detaljeret som muligt hvad problemet er. Vi anbefaler at du vedlægger den pdf, som var med i mailen, du modtog omkring din reklamationssag. Det er ikke et krav, men det letter sagsbehandlingen, og minimerer ekspeditionstiden for reklamationen.

Husk at varen altid skal sendes i forsvarlig emballage, og få en kvittering for afsendelse. Du har nemlig selv ansvaret for pakken/varerne indtil vi har modtaget den/dem. Gem derfor postkvittering inkl. oplysninger om fragtomkostninger samt evt. track and trace nummer.

Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller lignende.

### **Ved berettiget reklamation refunderer vi rimelige fragtomkostninger**

Er reklamationen berettiget, refunderer vi naturligvis dine rimelige fragtomkostninger til at sende varen retur til os. I modsat fald skal du selv afholde alle udgifter til transport, herunder vores fragtomkostninger til returnering af varen efter undersøgelse, ligesom vi kan opkræve dig et beløb på op til 250 kr. for undersøgelse af varen, hvis reklamationen viser sig ikke at være berettiget. Er der tale om en Komplett PC vil gebyret lyde på 500,- Såfremt at varen sendes videre til et eksternt værksted vil kunden få det gebyr som er pålagt fra værkstedet, hvis manglen ikke er dækket af reklamationsretten. En mangel som viser sig indenfor seks måneder efter kunden modtog produktet, formodes at have eksisteret ved modtagelsen.

Komplett tilbyder 3 års garanti på computere vi selv har produceret (Komplett PC). Dette gælder telefon- og mailsupport samt almindelig reklamationshåndtering på både software og hardware.

Bemærk! Back-up af dine data er yderst vigtig, da vi både ved returnering og reparation af varer, samt ved installation af nyt hardware, i de fleste tilfælde sletter alt indhold på maskinen/komponenten. Vær

opmærksom på, at reklamationsretten på batterier til bærbare computere kan være begrænset af deres naturlige holdbarhed, der kan være under 2 år.

Komplett.dk kan ikke holdes ansvarlig for kompatibilitetsproblemer, som følge af ændringer i en konfiguration af Komplett sammensatte komponenter. Komplett.dk kan ikke holdes ansvarlig for kompatibilitetsproblemer mellem hardwareløsdele ved køb til selvmontering.

### **Salgspant/Betalingsvilkår**

Komplett.dk har ejendomsret /salgspant i de solgte varer som sikkerhed for sit krav på købssummen samt evt. renter og omkostninger.

Når købesummen er modtaget overdrages ejendomsretten til kunden. Det er kun firmaer og offentlige institutioner, som kan købe på kredit, og der vil blive foretaget en kreditvurdering før fakturaudsendelsen.

### **Force Majeur**

Er Komplett.dk forhindret i at levere, foretage pligtig omlevering eller bliver en sådan leveringspligt urimeligt tyngende, som følge af arbejdskonflikt eller enhver anden omstændighed, som parterne ikke kan råde over, såsom brand, krig, mobilisering eller uforudsete militære indkaldelser af tilsvarende omfang, rekvisition, beslaglæggelse, valutarestriktioner, oprør og uroligheder, mangel på transportmidler, almindelig varemangel, indskrænkning i tilførsel af drivkraft, samt mangler ved eller forsinkelser af leverancer fra underleverandører eller producenter, fritages Komplett.dk for alt andet ansvar end at kreditering af den manglende vares tilhørende købesum.

### **Copyright**

Alt indhold på disse netsider tilhører Komplett Group, datterselskab af Komplett Group eller underleverandør af nævntes ejendom og er beskyttet efter bl.a. ophavsret -, markedsførings- og varemærkelovgivningen. Dette indebærer at varemærker, firmanavn, produktnavn, information om produkter, herunder bl.a. omtale af produkter og vægt, billeder/grafik, design layout og andet indhold på disse netsider under ingen omstændigheder må downloades, kopieres eller benyttes på nogen anden måde, uden at der er givet udtrykkeligt tilladelse til dette gennem et skriftligt forhåndssamtykke fra Komplett Group.

### **Forbehold**

Billeder som er brugt på vores sider er illustrative og kan afvige fra varens egentlige udseende. Medmindre andet er angivet medfølger en skandinavisk manual. Vi tager forbehold for skrivefejl og prisændringer.

### **Salgsbetingelser gældende for erhvervsdrivende**

Ved aftale om køb mellem Komplett.dk og erhvervsdrivende på [www.komplett.dk](http://www.komplett.dk) gælder følgende:

- Der ydes 14 dages fortrydelsesret, såfremt pakken er uåbnet
- Der gælder en reklamationsret svarende til 1 år fra varens modtagelse. Ved reklamation kontakt da vores support på mail: [Komplett@Komplett.dk](mailto:Komplett@Komplett.dk) eller på telefon: 70 70 19 19
- Ved køb af varer på [www.komplett.dk](http://www.komplett.dk) overgår risikoen ved levering, jf. Købeloven § 17 e.c.
- Komplett.dk forbeholder sig retten til at afhjælpe eventuelle mangler i forbindelse med en reklamation. Dvs. at der ved accept af disse handelsbetingelser aftales en afhjælpningsret.
- Komplett.dk forbeholder sig ligeledes retten til at afhjælpe eventuelle forsinkelser, således at den erhvervsdrivende ved accept af disse handelsbetingelser, ikke kan hæve et køb foretaget på [www.komplett.dk](http://www.komplett.dk), når der er tale om en forsinkelse på mindre end 30 dage, jf. almindelige aftaleretlige grundsætninger.
- Køb foretaget på Komplett.dk i erhvervsøjemed er ikke omfattet af købelovens § 77 a.
- Komplett.dk tager forbehold for ejendomsretten til det købte på [www.komplett.dk](http://www.komplett.dk) i overensstemmelse med kreditaftalelovens regler. I denne forbindelse afholder kunden alle eventuelle omkostninger.
- Der påløber renter fra forfaldsdatoen med 1 % pr. påbegyndt måned.

**Persondata**

For at kunne handle på [www.komplett.dk](http://www.komplett.dk) skal du som minimum oplyse:

- Navn
- Adresse
- E-mailadresse
- Telefon/mobilnummer
- Hvis erhverv skal CVR nummer også oplyses

Ovenstående data bliver gemt med oplysninger om, hvilke varer du har købt, i 5 år fra udgangen af det regnskabsår, oplysningerne vedrører, jf. bogføringslovens § 10, hvorefter oplysningerne slettes.

Har du oprettet et login til at kunne foretage selvbetjening hos os, vil dine personlige oplysninger samt ordreinformationer dog ikke blive slettet, med mindre du beder os herom.

Den dataansvarlige på [www.komplett.dk](http://www.komplett.dk) er den siddende Koncerndirektør

Oplysninger videregives eller sælges ikke til tredjepart, medmindre dette sker i forbindelse med en omstrukturering eller et helt eller delvist salg af virksomheden. Eventuel videregivelse i sådan situation vil ske i overensstemmelse med, den til enhver tid gældende, persondatalovgivning.

Som kunde har du mulighed for indsigt i vores registrering af data om dig, og du kan gøre indsigelse mod en registrering i henhold til reglerne om dette i lov om behandling af personoplysninger og henvendelse i forbindelse hermed rettes til os via e-mail [Komplett@Komplett.dk](mailto:Komplett@Komplett.dk)

**Cookies**

Ved at benytte [www.komplett.dk](http://www.komplett.dk) accepterer du, at vi bruger cookies. En cookie er en lille datafil, som vi lægger på din computer for at kunne holde styr på, hvad der sker under dit besøg og for at kunne genkende computeren til f.eks. hvis du vælger at din internet browser, skal huske din adgangskode for dig.

**Klageadgang**

Alle kontrakter indgås på dansk. Køb af varer på [www.komplett.dk](http://www.komplett.dk) er undergivet dansk ret.

Hvis du vil klage over dit køb, skal du rette henvendelse til Komplett Kundeservice på 70701919 eller mail [komplett@komplett.dk](mailto:komplett@komplett.dk). Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du indgive en klage til relevante nævn på området, såfremt betingelserne herfor er opfyldt.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens vej 35, 2500 Valby  
[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

Er du forbruger med bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal her -<http://ec.europa.eu/odr>