



## Handelsbetingelser

### **ALMINDELIGE BETINGELSER FOR PRIVATKUNDER VED KØB HOS NEUTRATEST SAS.**

#### **Almindelige betingelser for køb og aftale hos NeutraTEST SAS (Dorena)**

##### **1. Parterne**

Denne aftale indgås mellem Køber og NeutraTEST SAS, 36, rue des 4 Chênes, 91120 Palaiseau, Frankrig. Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Det er således Køber, der hæfter for betaling af de ydelser, der fremgår iht. aftalen. Det gælder også, hvis Køber overlader produkter købt hos NEUTRATEST til en eventuel anden bruger.

##### **2. Betingelse for indgåelse af aftalen**

NEUTRATEST leverer og installerer kun produkter indenfor Danmarks grænser. Der er 2 års driftsgaranti på Sound Selector og Juno.

##### **3. Betalingsbetingelser**

Alle varer og serviceydelser betales forud i webshoppen.

NEUTRATEST modtager betaling med VISA-Dankort, VISA, VISA Electron, Mastercard.

Betalingen vil blive reserveret på Købers konto ved bestilling i webshoppen, men først trukket på Købers konto, når varen er leveret – alternativt afsendt.

Alle beløb er i DKK. Danske kroner og inkl. moms.

Ydelserne anses for betalt til NEUTRATEST, når beløbet er indbetalt i et dansk pengeinstitut indenfor betalingsfristen.

##### **4. Misligholdelse**

Ved forsinket betaling har NEUTRATEST krav på gebyrer samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven (morarente).

NEUTRATEST er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau.

##### **5. Kreditgodkendelse**

NEUTRATEST kan vælge at tilbyde finansiering/kredit via ekstern leverandør. Det er udelukkende den eksterne leverandør der står for og er ansvarlig for kreditvurdering og kreditgivning.

NEUTRATEST har ikke indflydelse på kreditgivningen og modtager ingen provision eller lignende af en kreditaftale

##### **6. Fortrydelsesret**



Køber er kun berettiget til at fortryde aftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftaleloven (fjernsalg). Køber kan fortryde nærværende aftale efter forbrugeraftalelovens § 17. Erhvervsdrivende er således ikke omfattet af fortrydelsesretten.

Fortrydelsesfristen er 14 dage. Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, Køber har fået varen i hænde. Køber har efter forbrugeraftaleloven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den købte vare. Fortrydelsesfristen løber ikke, før Køber har modtaget disse oplysninger på skrift. Fristen udløber dog senest 3 måneder efter den dag, Køber har modtaget varen.

Hvis Køber f.eks. modtager det købte mandag den 1. og også har fået de nævnte oplysninger, har Køber frist til og med mandag den 15. Har Køber først fået oplysningerne senere, f.eks. torsdag den 4., har Køber frist til og med torsdag den 18. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan Køber vente til den følgende hverdag.

Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal Køber tilbagesende eller tilbagegive det modtagne til NEUTRATEST.

Det er tilstrækkeligt, at Køber inden fristens udløb har overgivet det modtagne til postvæsenet eller en anden virksomhed, som har påtaget sig forsendelsen til NEUTRATEST. Hvis Køber vil sikre sig bevis for, at Køber har fortrudt rettidigt, kan Køber f.eks. gemme kvitteringen for, at Køber har overgivet varen til postvæsenet mv. med henblik på forsendelse.

Medmindre andet er aftalt, skal køber selv betale omkostninger (porto/fragt) ved varens tilbagesendelse. NeutraTEST kan mod betaling (DKK75) hjælpe med at organisere returnering. Der fratrækkes et administrationsgebyr på DKK75 for fragt og handling i forbindelse med forsendelsen til kunden, hvis denne var gratis for kunden betinget af købet.

Har NEUTRATEST i henhold til aftalen leveret en erstatningsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelse dog NEUTRATEST. Varen skal tilbagesendes til NeutraTEST SAS, Att. Dorena, Veras Allé 19A, 1., 2720 Vanløse.

## **7. Lovvalg og værneting**

Enhver tvist som måtte opstå som følge af denne aftale skal afgøres efter dansk ret.

## **GENERELLE VILKÅR FOR ALLE PRIVATKUNDER HOS NeutraTEST SAS**

### **Velkommen til NeutraTEST (Dorena).**

Din aftale med NEUTRATEST består af din underskrevne kontrakt og/eller NEUTRATESTs elektroniske ordrebekræftelse fra webshoppem, der viser, hvad du har købt hos NEUTRATEST.

Læs i øvrigt disse vilkår grundigt igennem, og vær særligt opmærksom på de tekster, som enten er oplistet i starten af hvert sæt vilkår eller fremhævet på anden vis.

#### **1.1 Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse**

NEUTRATEST giver mulighed for finansiering/kredit via eksterne partner. Det er udelukkende den eksterne partner, der står for kreditvurdering, sikkerhedsstillelse m.m. NEUTRATEST har ingen indflydelse på kreditgivningen og modtager ikke provision eller lignende af kreditaftaler.

#### **1.2 Fortrydelsesret**

NEUTRATEST lægger vægt på tilfredse kunder. Hvis du har indgået en aftale med NEUTRATEST ved



fjernsalg har du derfor 14 dages fortrydelsesret. Det betyder, at du har ret til at træde tilbage fra aftalen uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du indgår aftalen, eller – ved køb af fysiske varer – hvor du eller en af dig angiven person, modtager varen.

Du kan ikke fortryde købet ved blot at nægte modtagelse af varen, uden samtidig at give NEUTRATEST tydelig meddelelse herom.

For at udøve fortrydelsesretten skal du meddele NEUTRATEST, din beslutning om at fortryde aftalen i en utvetydig erklæring (f.eks. brev, e-mail eller ved opkald til Kundeservice).

Du kan benytte fortrydelsesformularen/retursedlen, som findes på [www.dorena.dk](http://www.dorena.dk), men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Hvis du udøver din fortrydelsesret, refunderer NEUTRATEST alle betalinger modtaget fra dig, undtaget leveringsomkostninger, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor NEUTRATEST har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde aftalen. NEUTRATEST gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

NEUTRATEST kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil NEUTRATEST har modtaget eventuelle købte varer retur, eller du har fremlagt dokumentation for, at du har returneret varerne til os.

Du afholder selv de direkte udgifter i forbindelse med tilbageforsendelse af varerne med almindelig post eller på anden vis.

**OBS. NEUTRATEST godtager og modtager ikke forsendelser pr. efterkrav.**

Du hæfter for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes forkert håndtering, hærværk, og lignende, mens varen var i din besiddelse. Desuden hæfter du for, hvis varen returneres i mangelfuld eller beskadiget indre emballage.

**1.3 Reklamationsret**

Når du har indgået en aftale med NEUTRATEST ved fjernsalg har du 2 års reklamationsret i henhold til købeloven. Din reklamationsret gælder for fejl i materiale og/eller fabrikation og i henhold til vores øvrige vilkår.

Reklamationsfristen udløber 24 måneder efter den dag, hvor du modtager varen.

For at udøve reklamationsretten skal du meddele NEUTRATEST din beslutning om at gøre brug af reklamationsretten i en utvetydig erklæring (f.eks. brev, e-mail eller ved opkald til Kundeservice).

Reklamationsfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af reklamationsretten, inden reklamationsfristen er udløbet.



Du kan få varen repareret, ombyttet, pengene retur eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation, som vurderes særskilt ved enhver reklamation.

Reklamationen gælder ikke fejl eller skader begået ved forkert håndtering af produktet/ydelsen eller brud på garantien ved manglende overholdelse af service på produktet.

NEUTRATEST vil dække returneringsomkostninger i et rimeligt omfang.

Ved returnering, reklamationer og benyttelse af fortrydelsesretten sendes til: NeutraTEST SAS, Att Dorena, Veras Allé 19, 2720 Vanløse.

**OBS. NEUTRATEST godtager og modtager ikke forsendelser pr. efterkrav.**

NEUTRATEST kan tilbageholde eventuel tilbagebetaling indtil NEUTRATEST har modtaget den købte vare retur eller du har fremlagt dokumentation for, at du har returneret varerne til os.

Hvis du gør brug af reklamationsretten af varer, skal du returnere varerne til NEUTRATEST uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor du har informeret NEUTRATEST om udøvelse af reklamationsretten.

#### **1.4 Varer undtaget fortrydelses- & reklamationsretten**

Flg. varetyper indgår ikke i fortrydelsesretten:

- Varer som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
- Forseglede varer, som af sundhedsbestyrelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret og hvor forseglingen er brudt efter leveringen
- Varer, der grundet sin art bliver uløseligt blandet sammen med andre ved levering
- Varer hvor plomberingen er brudt
- Udførte ikke-finansielle tjenesteydelser, hvis levering af tjeneste-ydelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anderkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.
- Aftaler indgået på offentlig auktion
- Varer der forringes eller forældes hurtigt

#### **1.5 Levering & ibrugtagning ved køb**

Vi leverer forstærkning af lyd, så det virker. Når du har købt en af vores løsninger, bliver du kontaktet hurtigst muligt og senest førstkommende hverdag, så vi kan aftale et tidspunkt for levering. Produkter til private er så intuitive, at ibrugtagning normalt ikke kræver professionel assistance.

Vi bruger dog med glæde tid og energi på at hjælpe dig til at få størst mulig glæde af dit produkt. Ring gerne, hvis du har spørgsmål eller fx kommentarer til vores brugsvejledninger.



## **2. Kundeservice og fejlretning**

Vedrørende produkter, ibrugtagning og kundefaftaler kan kundeservice kontaktes på telefon 2216 5817.

E-mails til kundeservice kan sendes til [soren@dorena.fr](mailto:soren@dorena.fr).

### **WEB**

På vores hjemmesider ([www.neuratest.com](http://www.neuratest.com) og [www.dorena.dk](http://www.dorena.dk)) finder du også artikler om indeklima, produktinformation, FAQ, manualer, instruktionsvideoer m.m.

Skriftlige henvendelser skal sendes til NeutraTEST SAS, Att. Dorena, Veras Allé 19, 2720 Vanløse.

## **3. Priser**

Du finder de gældende priser i webshoppens eller ved telefonisk henvendelse til NEURATESTs kundeservice.

NEURATEST tager forbehold for eventuelle fejl i vores angivne priser. Endvidere forholder NEURATEST sig ret til at ændre i priserne uden forudgående samtykke.

Der tages forbehold for udsolgte varer.

### **3.1 Betaling**

NEURATEST modtager i webshoppens betaling med VISA-Dankort, VISA, VISA Electron, Mastercard. Desuden Mobilepay efter nærmere aftale.

Betalingen vil først blive trukket på din konto, når varen afsendes/er leveret.

Alle beløb er i DKK. Danske kroner og inkl. moms.

## **4 Misligholdelse, afbrydelse og mangler**

Købelovens almindelige regler om mangler finder anvendelse på de ydelser og produkter, som du køber hos NEURATEST.

## **5. Klage**

Hvis du vil klage over dine tjenester, produkter, regninger eller tilknyttede aftaler, skal du i første omgang kontakte NEURATESTs kundeservice:

Kundeservice kontaktes på telefon 2216 5817.

E-mails til kundeservice sendes til [soren@dorena.fr](mailto:soren@dorena.fr).



Hvis sagen ikke bliver løst via dit opkald til kundeservice, kan du skrive en skriftlig klage til NEUTRATEST. Skriftlige henvendelser skal sendes til NeutraTEST SAS, Att Dorena Veras Allé 19A, 1. 2720 Vanløse, eller på e-mail [soren@dorena.fr](mailto:soren@dorena.fr).



## **6. Ansvar, lovvalg og værneting**

### **6.1 Kundens ansvar**

Du er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

### **6.2 NEUTRATESTs ansvar**

NEUTRATEST er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog således at NEUTRATEST kun er ansvarlig for kundens direkte tab, og hæfter således aldrig for indirekte tab, herunder men ikke begrænset til driftstab, avancetab, tab af data, produktionstab, tab som følge af en aftale med tredjemand bortfalder m.v.

NEUTRATEST er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af tekniske problemer, afbrydelser, eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til NEUTRATESTs groft uagtsomme eller forsætlige handlinger og undladelser. NEUTRATEST er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, nødvendige driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser som skyldes forhold, der kan henføres til produktfejl, udstyr m.v., der ejes eller drives af andre, eller andre forhold, der kan henføres til force majeure.

NEUTRATEST er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af på produktet eller tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager, medmindre NEUTRATEST forsømmer at begrænse ulemperne.

NEUTRATEST er ikke forpligtet til at opfylde denne aftale, hvis dette forhindres af omstændigheder, som er uden for NEUTRATESTs kontrol (force majeure), herunder men ikke begrænset til brand, krig eller militæraktioner, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske systemer, strømnet eller andre væsentlige faktorer, som NEUTRATEST ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller som der ikke kunne have været taget højde for ved ServiceAftalens indgåelse.

### **6.3 Lovvalg og værneting**

Enhver tvist som måtte opstå som følge af denne aftale skal afgøres efter dansk ret.

### **6.4 Ikrafttræden**

Vilkårene træder i kraft oktober 2020.