Handelsbetingelser for HokaGulve.dk

Generelle oplysninger:
Hoka Tæpper & Gulve ApS
Vestre Engvej 18, 7100 Vejle
CVR-nr.: 26866731
Mail: info@hokagulve.dk
Tlf.: 77 77 77 17

Betaling og verificering

Vi accepterer følgende betalingsmidler: MobilePay, Visa, Visa Electron, MasterCard, JCB, American Express, Discover og Dankort.
Vi opkræver ikke kortgebyrer. Bemærk dog, at der kan blive opkrævet gebyrer for brug af kort udstedt uden for EU.
Ved betaling med VISA, MasterCard, Visa Electron eller et andet internationalt betalingskort reserveres købsbeløbet på din konto, indtil:

- vi hæver beløbet, eller

- pengene frigives i henhold til aftalen med din kortudsteder.
  Du kan læse mere om reglerne for dit specifikke kort hos din kortudsteder. Beløbet hæves først, når varen afsendes.

Betaling via kontooverførsel

Ved kontooverførsel er du ikke beskyttet af indsigelsesordningen. Din ordre behandles først, når din betaling er registreret i vores bogholderi.
For hurtigere ekspedition anbefaler vi betaling med kort. Mærk din overførsel med ordrenummeret og brug følgende oplysninger til at overføre beløbet:

Kontoindehaver:
Hoka Tæpper & Gulve ApS
Reg.nr.: 7030
Kontonr.: 2580157
Bank: Sydbank

Fragt og leveringsbetingelser

Selvom en vare er tilgængelig i webshoppen, betyder det ikke nødvendigvis, at vi har den på lager. Tæpper og gulve findes i mange farver og mønstre, og det er derfor ikke muligt for os at have alle varianter på lager. Den forventede leveringstid fremgår af webshoppen.

De fleste leveringer sker typisk inden for 1-5 hverdage fra ordredato, i nogle områder endda fra dag til dag. Ekstraordinær travlhed omkring højtider som Black Friday eller

uforudsete trafikale problemer kan dog forlænge leveringstiden. Derfor angiver vi en forventet leveringstid på 1-14 hverdage for lagerførte varer.
Vigtigt: Når varen modtages, bedes du grundigt kontrollere emballagen for transportskader og mangler i henhold til den tilsendte faktura – gerne inden du underskriver fragtbrevet. Straks efter modtagelsen bedes du også undersøge selve produktet for skader, fejl eller mangler, selv hvis det først skal monteres senere. Dette er vigtigt, da det kan være afgørende for en eventuel reklamation over for vores underleverandører.

Bestillingsvarer

Nogle bestillingsvarer sendes fra udlandet (f.eks. Tyskland eller Sverige), hvilket kan medføre en leveringstid på 1-3 uger. De fleste leveres dog inden for en uge.
Hvis du har brug for en vare inden en specifik dato, anbefaler vi, at du kontakter os for at få bekræftet lagerstatus.
Kontakt os på tlf.: 77 77 77 17 eller mail info@hokagulve.dk.
Hvis en vare er udgået, eller der er opstået en tastefejl, kontakter vi dig hurtigst muligt for at finde en løsning.

Leveringsbetingelser:

- Vi tilbyder gratis fragt ved køb af udvalgte løse tæpper (gælder kun brofaste adresser i Danmark).
- Gratis fragt gælder kun tæpper købt via webshoppen. Udvalgte kategorier som f.eks. måtter, røde løbere, udetæpper, jute tæpper og legetæpper er ikke omfattet.
- Levering sker med fragtmand. Priser for levering af pakker under 4 meter varierer mellem 79 kr. og 499 kr., afhængigt af varen.
- Specialordrer kan have individuelle fragtpriser.
- Bemærk: Fragtpriser og gratis fragt ved køb af løse tæpper gælder kun for ordrer via webshoppen – ikke ved køb i fysiske butikker.

Leveringssted

Levering sker ved kantsten på asfalt eller flisebelægning. Ønsker du levering i carport eller garage, kræver det en forudgående aftale, og at adgangsvejen er flise- eller asfaltbelagt. Transportøren kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle skader medmindre andet følger af dansk lovgivning.

Varen leveres mod kvittering. Hvis du ønsker levering uden at være hjemme, skal dette aftales på forhånd, f.eks. ved at notere det i kommentarfeltet ved bestilling. Køber bærer risikoen for varen, når den er stillet på adressen.

Tæpper, der måler over 4 meter, skal sendes med lastbil. Almindelige fragtbiler kan kun håndtere varer op til 4 meter. Dette kan forlænge leveringstiden til op til 7 hverdage. Har du spørgsmål til levering, så kontakt os på info@hokagulve.dk.

Forgæves levering

Hvis du ikke er hjemme på aftalt leveringstidspunkt, og det ikke er aftalt, at varen må stilles, returneres varen. Herefter opkræves et genkørselsgebyr svarende til leveringsomkostningen.

Fortrydelsesret

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler på HokaGulve.dk.

- Fristen starter fra den dag, du modtager din vare.
- Hvis du har bestilt flere varer i én ordre, men de leveres separat, løber fristen fra modtagelsen af den sidste vare.

For at gøre brug af fortrydelsesretten kan du informere os på info@hokagulve.dk eller benytte vores standardfortrydelsesformular. Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

Returnering

Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os.
Du skal selv betale for at pakken returneres, og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten.
Visse varer kan ikke returneres med normal post. Dette gælder for gulve. Udgifterne til returnering af disse varer forventes højst at koste 2.000.

Begrænsninger i fortrydelsesretten

- Der er ingen fortrydelsesret i erhvervskøb.
- Levering af varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, det kan være varer på specialmål, herunder tæpper, linoleum eller vinyl, kan ikke returneres.
- Vi accepterer ikke returnering af en del af en ordre, medmindre det er aftalt skriftligt før købet.

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.

For at modtage hele købsbeløbet retur, må du altså gøre det samme, som man kan i en fysisk butik. Du må afprøve varen, men ikke tage den i egentlig brug.

Tæpper skal returneres uden pletter, lugtgener (f.eks. fra røg eller mados) og uden hår fra kæledyr mv., hvis du vil være sikker på at kunne få det fulde beløb retur.

Såfremt varen er håndteret på en måde, der ligger ud over det man normalt må i en fysisk butik, kan der ske et fradrag i returbeløbet, svarende til den konkrete værdiforringelse. Dette kan f.eks. også dække over omkostninger til rensning af varen.

Varen bedes returneres i original stand og emballage. Hvis varen har mistet værdi pga. unødig brug, kan du kun få en del af beløbet retur.
Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi, og i visse tilfælde kan det betyder, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage.

Returneringsadresse:
Hoka Tæpper & Gulve ApS
Vestre Engvej 18, 7100 Vejle
Vi modtager kun pakker sendt direkte til denne adresse.

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.

Reklamationsret

Som forbruger har du 24 måneders reklamationsret i henhold til købeloven. Eventuelle fejl eller mangler bedes meldes hurtigst muligt og senest 2 måneder efter opdagelse. Hvis du reklamerer inden for 2 måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.
Hvis din reklamation er berettiget, betyder det, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Reklamationsretten dækker ikke:

- Fejl forårsaget af forkert vedligeholdelse eller montering.
- Slitage eller skader som følge af almindelig brug, hvis varen ellers har haft den holdbarhed man kunne forvente.
- Ved godkendt reklamation refunderer vi rimelige fragtomkostninger. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage.
- Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Reklamationsadresse:
Hoka Tæpper & Gulve ApS
Vestre Engvej 18, 7100 Vejle

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.
Når du returnerer varen, bedes du vedlægge en detaljeret beskrivelse af problemet.

Køberbeskyttelsen fra e-mærket

Med køberbeskyttelsen fra e-mærket har HokaGulve.dk valgt at sikre dig!
Ved at være emærket har HokaGulve.dk nemlig sørget for, at du kan få hjælp fra e-mærkets jurister, hvis du uenighed om en ordre.
Denne sagsbehandling er både hurtig (30 dage i snit). E-mærket behandler din sag uanset beløbets størrelse, og så er den gratis.
Hvis det ikke lykkes de to parter at finde en løsning, og dit tab ikke er dækket andre steder, er du automatisk sikret med op til 10.000 kr. pr. handel. Det gælder i alle de tilfælde, hvor du har købt en fysisk vare, og e-mærkets jurister vurderer, at webshoppen ikke har levet op til sine forpligtelser i forhold til e-mærkets retningslinjer.
Du kan læse mere køberbeskyttelsen fra emærket på
https://www.emaerket.dk/koeberbeskyttelse

PriceRunner købsgaranti

Som medlem på PriceRunner sikres dit køb op til 50.000 kroner, hvis et problem skulle opstå i forbindelse med dit køb. Købsgarantien koster intet for dig som forbruger og gælder for alle køb, når du handler hos os.

For dig, der ikke er medlem på PriceRunner og har besøgt os via deres tjeneste, så kan du stadig få dit køb sikret gennem Købsgarantien. Det eneste, du behøver at gøre, er inden for 60 minutter fra købet at registrere dig på deres hjemmeside. Det er gratis og tager kun et øjeblik. Besøg PriceRunner for at få gratis Købsgaranti. For at Købsgarantien skal gælde er det nødvendigt, at bestillingen er adresseret til dig personligt. Du har ret til erstatning, hvis noget går galt i forbindelse med dit køb såsom at varen er beskadiget, en vare mangler ved levering, varen er forkert eller fejlbehæftet eller leveringen udebliver.

Du får kun erstatning for den direkte økonomiske skade, du har lidt, anskaffelsesomkostninger og fragtudgifter. PriceRunner Købsgaranti giver altså ingen erstatning for andre direkte eller indirekte omkostninger, værditab eller udeblevne indtægter. Besøg PriceRunner for at se de endelige regler og vilkår samt en liste med kategorier, der ikke er omfattet af garantien.

Klageadgang

Når du handler på en e-mærket webshop, kan du gratis få behandlet din sag hos e-mærket - uanset beløbets størrelse.
Hvis du vil klage, kan du kontakte os via info@hokagulve.dk. Hvis vi ikke finder en løsning, kan du klage til: Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.220 kr. og højst 100.000 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Har du bopæl i Danmark og handlet med en sælger udenfor Danmark, men indenfor EU, Norge, Island eller Storbritannien, kan du klager til Forbruger Europa her
Hvis du bor i et andet EU-land, Norge eller Island, kan du kontakte Forbruger Europa-kontoret i det pågældende land.

Handelsbetingelserne er senest opdateret d. 09.10.2025.
Gennemlæst og godkendt af e-mærket

Standardfortrydelsesformular
(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)
Til:
Hoka Tæpper & Gulve ApS
Vestre Engvej 18 7100
Vejle
e-mail: info@hokagulve.dk
Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/tjenesteydelser:
Bestilt den: _____ Modtaget den: _____
Forbrugerens navn:
_____ Forbrugerens adresse:
_____
Forbrugerens telefonnummer: _____
Ordrenummer: _____
Dato: _____
Forbrugerens underskrift:
_____
(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)