

Generelle oplysninger:

Hoka Tæpper & Gulve, Esbjerg
Hoka Erhvervgulve ApS
CVR-nr: 26271290
Glarmestervej 4, 6710 Esbjerg V
Mail: info@hokagulve.dk
Tlf: 77 77 77 17

Betaling og verificering

MobilePay, Visa, Visa Electron, MasterCard, JCB, American Express, Discover, Dankort.



Vi tager ikke kortgebyrer. Bemærk, at der dog stadig kan opkræves gebyrer for brug af korttyper udstedt uden for EU.

Ved betaling med VISA, MasterCard, Visa Elektron, eller et andet internationalt betalingskort, reserveres købsbeløbet på din konto, indtil:

- 1) vi hæver beløbet, eller
- 2) indtil pengene bliver frigivet ifølge aftale med din kortudsteder.

Du kan læse mere om reglerne for dit specifikke kort hos din kortudsteder. Beløbet hæves først på dit kort, når varen afsendes.

Ved betaling via kontooverførsel

Ved denne betalingsform er du ikke beskyttet af indsigelsesordningen. Din ordre behandles først når din indbetaling er registreret i vores bogholderi. Bemærk at du ved bankoverførsel er du ikke beskyttet af indsigelsesordningen.

For hurtigere ekspedition af din ordre anbefaler vi at du handler med kort i stedet for bankoverførsel. Mærk gerne din overførsel med ordrenummeret og brug venligst følgende oplysninger til at overføre det totale beløb for ordren:

Kontoindehaver: Hoka Erhvervgulve ApS - Reg.nr.: 7701 - Kontonr.: 2640256 - Bankens navn: Sydbank

Fragt og generelle leveringsbetingelser

Selvom en vare er annonceret i webshoppen, er det ikke ensbetydende med at vi har varen på lager. Tæpper og gulve kommer i alverdens farver og mønstre, og det er derfor ikke fysisk muligt for os at have fuldt sortiment fra alle vores leverandører på lager. Den forventede leveringstid på varen fremgår i webshoppen.

De fleste leveringer sker dog typisk indenfor 1-5 hverdage fra ordredato. I nogle områder endda fra dag til dag. Der kan dog opstå ekstraordinær travlhed omkring højtider samt Black Friday, eller uforudsete trafikale problemer. Derfor skriver vi at den forventede leveringstid er 1-14 hverdage på lagerførte varer.

Bestillingsvarer: Da nogle bestillingsvare skal sendes fra Tyskland eller Sverige mv. kan der være mellem 1 og 3 ugers levering på disse. Dog leveres de ofte indenfor en uge, men står du og skal bruge din vare inden en specifik dato, så anbefaler vi at forhører dig om lagerstatus inden dit køb. Kontakt vores butikker på tlf.: 77 77 77 17 eller send os en mail på info@hokagulve.dk

Hvis en solgt vare er udgået eller vi har lavet en tastefejl, så vil vi kontakte dig hurtigst muligt for at finde en passende løsning.

Levering

På HokaGulve.dk tilbyder vi gratis fragt ved køb af varer for over kr. 3.500, - (brofast)

Gratis levering af løse tæpper gælder kun tæpper købt i webshoppen samt kun ved brofast levering. Måtter, røde løbere og legetæpper er med i tilbuddet og gratis fragt.

Levering foregår med fragtmand, og prisen for levering af pakker under 4 meter ligger imellem 199,- og 349,- afhængig af varen. Den nøjagtige pris vil fremgå i webshoppen inden købet gennemføres. Ved specialordrer aftales en pris for fragt.

(Oplyste fragtpreiser samt gratis fragt (brofast) ved køb over 3.500, - gælder kun køb foretaget på HokaGulve.dk, ikke i vores butikker.)

Levering finder sted ved kantsten på asfalt eller flisebelægning. Ønskes varen anbragt i carport eller garage, kræver dette at indkørslen er flise eller asfalt belagt. Transportøren kan ikke holdes ansvarlig for evt. skade opstået som følge heraf medmindre andet følger af dansk lov.

Varen leveres mod afgivelse af kvittering. Ønsker køber at varen leveres uden at modtager er hjemme, kræver det en forudgående aftale herom. Dette kan f.eks. noteres i feltet til bemærkninger, når du afgiver din ordre. Køber bærer enhver risiko for varen, når den er stillet på købers adresse.

Tæpper der måler over 4 meter på den bredeste led, skal sendes med lastbil. Almindelige fragtbiler kan kun håndtere emner under 4 meter, og derfor skal tæpper der er over 4 meter på den bredeste led sendes med lastvogn. Dette kan betyde en lidt længere leveringstids end normalt på disse varer - dog typisk indenfor 7 hverdage.

Der stilles desuden krav til at en lastbil kan færdes på leveringsadressen. Har du spørgsmål til dette, eller skal du bruge tæppet inden en specifik dato, bedes du sende os en forespørgsel på info@hokagulve.dk inden ordren gennemføres.

Gebyr ved forgæves levering

Hvis du ikke er hjemme til at modtage varen på aftalte dato og tid, og det ikke er aftalt, at varen må stilles, tages varen med retur. Herefter opkræves et genkørselsgebyr svarende til den leveringsomkostning, der er påført din faktura.

Levering til ikke brofaste øer i Danmark

Vi leverer som standard ikke til ikke-brofaste øer, men det kan ofte arrangeres mod et ø-tillæg. Prisen er variabel, så kontakt os ang. ø-tillæg inden du gennemfører din ordre.

Alternativt kan vi levere til en adresse på fastlandet, eller vi kan levere til et færgeleje hvor du selv kan arrangere den videre transport af varen. Hoka Tæpper & Gulve kan ikke holdes ansvarlig for evt. skade opstået som følge heraf.

Angivne priser og betingelser er kun gældende for ordrer til levering i Danmark, ikke omfattende Grønland, Færøerne.

Vi sender varen med Brik eller Jørgen Jensen Distribution. I nogle tilfælde sendes varen direkte fra producenten eller grossisten med deres fragtløsning.

Afhentning i butik

Vi kontakter dig, når din vare er klar til afhentning i den pågældende butik. Da vores butikker ikke nødvendigvis har samme sortiment som vores webshop, skal nogle varer bestilles hjem eller fragtes mellem vores butikker inden de kan afhentes. Derfor kan vi ikke garantere dig, at du kan afhente varen samme dag som den er bestilt.

Vi kontakter dig, så snart varen er klar til afhentning i den valgte butik. Hvis du ikke har hørt fra os indenfor rimelig tid, så kontakt din lokale Hoka Tæpper og Gulve på tlf.: 77 77 77 17 eller send os en mail på info@hokagulve.dk

Fortrydelsesret

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

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, du har modtaget din vare. Hvis du har bestilt flere forskellige varer i én ordre, men de leveres enkeltvist, løber fristen fra den dag, hvor du modtager den sidste vare.

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen til at give os besked om, at du vil fortryde dit køb. Du kan sende en mail til (info@hokagulve.dk) eller benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder nederst i handelsbetingelserne.

Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

Fortrydelsesret i erhvervskøb

Der er ingen fortrydelsesret i erhvervskøb.

Fortrydelsesret for varer på specialmål

Opskårne varer herunder tæpper, linoleum eller vinyl, samt andre varer som er tilpasset mål efter kundens individuelle ønske kan ikke returneres.

Returnering

Vi accepterer ikke fortrydelse af en del af købet - dvs. at overskydende pakker med gulv etc. ikke tages retur medmindre, at andet er aftalt skriftligt inden købet.

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 meget store varer, som f.eks. gulve eller gulvtæpper. Udgifterne til returnering af disse varer forventes højst at koste: 2.000 kr.

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 muligvis 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.

Varen sendes til:

Hoka Tæpper & Gulve, Esbjerg
Glargestervej 4, 6710 Esbjerg V

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen. Når du returnerer varen, bedes du vedlægge dit ordre-nummer samt kontaktoplysninger. Evt. ordrebekræftelsen.

Reklamationsret

Når du handler hos os som forbruger, gælder købelovens regler for varekøb. Det betyder, at du som privatkunde har reklamationsret i 24 måneder. Du skal dog altid huske at klage i rimelig tid, efter du har opdaget fejlen eller manglen.

Hvis der reklameres indenfor 2 måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Når du modtager de købte varer, bedes du straks undersøge det købte, herunder nøje efterse det leverede for at konstatere om det lider af fejl og/eller mangler.

Hoka er ikke ansvarlig for fejl og/eller mangler, der er en følge af ukorrekt eller utilstrækkelig vedligeholdelse fra din side, uautoriserede ændringer, montering, der ikke er udført af Hoka Tæpper & Gulve eller en af Hoka Tæpper & Gulve anvist samarbejdspartner, samt ukorrekt brug, som falder udenfor monterings-vejledningen, vedligeholdelses-vejledningen og/eller de specifikationer eller instruktioner, der er angivet af Hoka Tæpper & Gulve eller i øvrigt følger med de bestilte varer.

Hvis de købte varer lider af en fejl eller mangel, som Hoka Tæpper & Gulve er ansvarlig for, kan Købelovens mangelregler finde anvendelse, dvs. at Hoka Tæpper & Gulve vil tilbyde at afhjælpe fejl eller mangler ved f.eks. at reparere produktet.

Hvis det er relevant, kan Hoka Tæpper & Gulve dog også tilbyde at levere et tilsvarende nyt produkt, der opfylder aftalen med dig. Hvis den ene løsning er uforholdsmæssig meget dyrere end den anden, kan Hoka Tæpper & Gulve dog selv vælge.

Løse tæpper: Vi gør alt for at målene på løse tæpper, særligt håndlavede tæpper, lever op til de bestilte og oplyste mål. Vær dog opmærksom på, at målene kan variere mellem 3-5% af det oplyste mål. Vi vil naturligvis altid vurdere din reklamation ud fra en konkret vurdering, men vær opmærksom på, at der med håndlavede tæpper ofte ikke kan undgås en vis variation. Ønsker du løse tæppe i helt præcise mål, bedes du sende os en forespørgsel på info@hokagulv.dk inden købet.

Farver og billeder på produktfoto: Bemærk, at forskellige computere/grafikkort/skærme kan vise farver forskelligt. Du kan derfor ikke altid være 100% sikker på, at f.eks. en brun nuance er den nøjagtigt samme farve på skærmen som på varen. Specielt er dette gældende for lyse farver. En meget lys gylden farve kan f.eks. se næsten hvid ud på nogle computere. Kender du i forvejen ikke produktet, så anbefaler vi at du ser gulvet i en af vores butikker, eller bestiller en vareprøve [her](#).

Hvis Hoka Tæpper & Gulve ikke kan afhjælpe en fejl eller mangel på tilfredsstillende vis eller levere et tilsvarende produkt indenfor rimelig tid uden udgift og uden væsentlig ulempe for dig, kan du kræve afslag i prisen eller pengene tilbage afhængig af den konkrete situation.

Hoka Tæpper & Gulve er kun ansvarlige, så længe det følger af dansk lov.

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.

Varen sendes til:

Hoka Tæpper & Gulve, Esbjerg
Glarmestervej 4, 6710 Esbjerg V

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

Ansvarsfraskrivelse ved B2B

I tilfælde af erstatningsansvar ydes alene godtgørelse efter varens fakturerede værdi. Hoka Tæpper & Gulve fraskriver sig ansvar for tabt arbejdsfortjeneste, dagbøder og andre eventuelle tab. Vi forbeholder os ligeledes retten til at afhjælpe f.eks. i form af reparationer frem for at ombytte.

Køberbeskyttelsen fra e-mærket

Med køberbeskyttelsen fra e-mærket har HokaGulve.dk valgt at sikre dig! Ved at være e-mærket 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 e-mærket [her](#).

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.

Persondatapolitik

Vi har brug for følgende oplysninger, når du handler hos os: Navn, adresse, tlf.nr. og mailadresse.

Vi registrerer og videregiver de personoplysninger, som er nødvendige for at kunne levere varen til dig.

Personoplysningerne registreres hos Hoka Tæpper & Gulve, Esbjerg og opbevares i fem år, hvorefter oplysningerne slettes.

Vi samarbejder herudover med en række andre virksomheder, som opbevarer og behandler data. Virksomhederne behandler udelukkende oplysninger på vores vegne og må ikke bruge dem til egne formål.

Vi samarbejder kun med data behandlere i EU eller i lande, der kan give dine oplysninger en tilstrækkelig beskyttelse.

Den dataansvarlige på hokagulve.dk er Hoka Tæpper & Gulve, Esbjerg - Læs mere om vores persondata og cookie politik her.

Du har ret til at få oplyst, hvilke oplysninger vi behandler om dig. Hvis du mener, at oplysningerne er unøjagtige, har du ret til at få dem rettet. I nogle tilfælde har vi pligt til at slette dine persondata, hvis du beder om det.

Det kan f.eks. være hvis dine data ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, som vi skulle bruge dem til. Du kan også kontakte os på: info@hokagulve.dk, hvis du mener at dine persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen.

Klageadgang

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte (indsæt mailadresse for relevant person/enhed i webshoppen). Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg via Klageportalen for Nævnenes Hus.

Handelsbetingelser for HokaGulve.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. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Når du handler på en e-mærket webshop, kan du gratis få behandlet din sag hos e-mærket - uanset beløbets størrelse.

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens klageportal her - <https://ec.europa.eu/odr>

Handelsbetingelserne er senest opdateret d. 21.11.2023

Gennemlæst og godkendt af e-mærket

Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

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)