

**Handelsbetingelser for privatkunder:**

- 1 Priser, bestilling og betaling
- 2 Ikrafttrædelse af abonnement
- 3 Ordrebekræftelse og levering
- 4 Returret og reklamation for privatkunder
- 5 Fortrolige personlige oplysninger
- 6 Cookies
- 7 Sådan køber du produkter og abonnementer på Falcks webshop
- 8 Andre forhold

Online handelsbetingelser ("Salgs- og leveringsbetingelserne") gælder for enhver aftale, der bliver indgået mellem en privatperson og Falck Assistance A/S, Falck-Center CPH, Sydhavnsgade 18, 2450 København SV, cvr nr. 38049372. Ring på tlf. 70 10 20 31, kundeservice@falck.dk eller udfyld en kontaktformular på Falck.dk.

Det er en betingelse for indgåelse af aftalen, at du er fyldt 18 år. LÆS VENLIGST FØLGENDE HANDELSBETINGELSER GRUNDIGT, INDEN DU BESTILLER VARER FRA FALCKS WEBSHOP. Salgs- og Leveringsbetingelserne finder anvendelse når du bestiller eller køber varer eller tjenesteydelser på falck.dk. Hvis du ikke accepterer Betingelserne, kan du ikke bestille eller købe varer på Falcks webshop.

1. Priser, bestilling og betaling

Alle priser er dagspriser og rettes minimum én gang om året. Alle priser er i danske kroner og inkl. moms. Momsen kan variere fra 0% - 25% af totalbeløbet afhængigt af momssatserne på abonnementets forskellige indholdsdele. Vi gør opmærksom på, at vores webshop dagligt opdateres, hvorfor eksempelvis priser, vilkår, billeder og tekst løbende kan ændre sig.

Aftaler om køb af varer fra Falck Assistance A/S' webbutik (Falcks webshop) anses for endeligt indgået, når bestillingen er gennemført. Varer kan betales med Dankort/Visa-Dankort, Visa, Visa Electron, Mastercard, DinersClub eller over PBS. Falck Alarm kan dog kun betales over PBS. Betalingstransaktionen foregår via betalings-systemet DIBS, som er en krypteret betalingside. Der tages ingen former for betalingsgebyr, når du betaler på Falcks webshop.

2. Ikrafttrædelse af abonnement

Abonnementet anses for tegnet og aftalen for indgået, når du har modtaget din ordrebekræftelse.

Abonnementet træder i kraft i henhold til gældende vilkår for dit abonnement. Vær opmærksom på, at du for visse abonnementer først kan trække på de omfattede ydelser efter et nærmere angivet antal dage.

Når du handler med Falck bliver aftalen indgået på dansk.

3. Ordrebekræftelse og levering

Når du bestiller varer i Falcks webbutik, modtager du en ordrebekræftelse via din mail. Den indeholder en oversigt over dine bestilte varer, pris samt navn og leveringsadresse.

Du vil modtage abonnementskontrakten efter ca. 14 dage. Leveringsomkostningerne for evt. fysiske produkter, der er tilknyttet dit abonnement er indeholdt i prisen. Disse produkter bliver leveret med posten inden for ca. 14 dage.

4. Returret og reklamation for privatkunder

Efter lov om visse forbrugeraftaler, med senere ændringer, har du fortrydelsesret ved køb uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. (jf. 'Lov om visse forbrugeraftaler' lov nr. 1457 af 17. december 2013)

Du har som privatkunde 14 dages fortrydelsesfrist på produkter købt på Falcks webshop.

Fysiske produkter købt på abonnement tilhører Falck Assistance A/S og skal leveres tilbage til Falck ved abonnementsophør inden for 14 dage efter modtagelsen. Produkter uden abonnement skal sendes retur til adressen nævnt i dette afsnit uden unødigt forsinkelse, så varen er på den angivne adresse inden for 14 dage, gældende fra den dag hvor fortrydelsesretten er udnyttet varen er modtaget. Produktet på abonnement kan sendes til Falck Assistance A/S eller afleveres inden for åbningstiden på nærmeste Falck-station. Du skal selv betale evt. direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne.

Fristen for fortrydelsesretten vedrørende et abonnement regnes fra den dag, hvor du skriftligt modtog besked om, at aftalen var indgået, f.eks. da du modtog abonnementsaftalen. Hvis du f.eks. modtog brevet mandag d. 1., har du frist til og med mandag d. 15. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller grundlovsdagen d. 5. juni, kan du vente til den efterfølgende hverdag.

For at udøve fortrydelsesretten, skal du skriftligt underrette Falck om, at du har fortrudt aftalen. Dette kan du gøre ved at udfylde nedenstående standard fortrydelsesformular, eller ved at sende en e-mail til os, kontakte os via falck.dk eller alternativt sende et brev til adressen: Falck Assistance A/S, Falck-Center CPH, Sydhavnsgade 18, 2450 København SV. Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Hvis du vil sikre dig bevis for, at du har fortrudt rettidigt, kan du for eksempel sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteingen.

Hvis du anvender abonnements ydelser inden fortrydelsesfristen er udløbet, sker dette på din udtrykkelige anmodning. Du vil blive pålagt at betale for den del af ydelsen som allerede er leveret inden fortrydelsesretten udnyttes. Dette vil blive beregnet pr. dag.

5. Fortrolige personlige oplysninger

Personoplysninger som navn, adresse, telefonnummer og e-mail bruges kun til at sende de bestilte produkter og til information om abonnementet, ændringer i abonnementsbetingelser og lign.

Dine personoplysninger vil udelukkende blive brugt internt i Falck*. Eksempelvis hvis vi har brug for at komme i kontakt med dig i forbindelse med abonnementsændringer, med det formål at kunne levere varen korrekt til dig, at kunne sende en årlig faktura på forlængelse af dit abonnement m.m.. Der kan også være tale om informationsmateriale vedr. nye produkter, såfremt du har givet godkendelse til dette.

* Falck består af Falck Assistance A/S samt datterselskaber og koncernforbundne selskaber: blandt andet S Reg AB og Falck Healthcare A/S.

For at du kan indgå en onlineaftale med Falck, skal du lade dig registrere med følgende oplysninger:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer
- E-mail adresse

Derudover har vi brug for dit CPR, såfremt du ønsker at betale over PBS. Til enkelte produkter har vi også brug for nogle ekstra informationer. Det kan f.eks. være biltype, bilens reg.nr., dit barns navn, adressen på dit fritidshus m.m.

Når vi indsamler personoplysninger via vores website, sikrer vi, at du altid har givet dit udtrykkelige samtykke, således at du ved præcis, hvilke oplysninger, vi har indsamlet og hvorfor. Alle oplysninger opsamles via en krypteret forbindelse og kan ikke ses af andre end Falck. Falck opdaterer også løbende disse oplysninger. Sådanne opdateringer sker ved hjælp af eksterne registre. Den dataansvarlige på Falck Assistance A/S, Falck-Center CPH, Sydhavnsgade 18, 2450 København SV. Den dataansvarliges repræsentant er Malene Paulli Buchvald.

Vi opbevarer alle kundeoplysninger i et internt kundesystem, som der kun er adgang til på Falck's interne net.

De oplysninger, du har givet til Falck, videregives eller sælges på ingen måde videre til tredjemand, og vi registrerer ingen personfølsomme oplysninger, der ikke er givet samtykke til.

Som registreret hos Falck har du altid ret til få indsigt i, hvilke oplysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter Persondataloven og henvendelse i forbindelse hermed rettes til e-mail adressen kontakt@falck.dk.

Dine data gemmes i vores kundesystem, så længe du har et abonnement hos Falck og vi har behov for oplysningerne for at kunne udføre vores ydelser eller så længe loven eksempelvis kræver det og minimum 5 år efter kundeforholdet er ophørt.

6. Cookies

Falck benytter cookies til alle, der besøger vores site. En cookie kan se en brugers adfærd på et website og bliver registreret på brugerens egen PC (på harddisken). På den måde kan en bruger genkendes. F.eks. næste besøg brugeren besøger webstedet.

Vi lagrer ikke personfølsomme oplysninger i en cookie, men snarere oplysninger om en brugers adfærd på et website. F.eks. dit brugernavn, når du skal logge ind på vores website. En cookie bliver lagret på brugerens harddisk. En cookie er således en tekstfil, der bliver sendt til din browser fra en webserver. Du kan sætte din browser til at informere dig, når du modtager en cookie, eller du kan slå cookies helt fra. Det eneste, disse cookies bruges til, er at genkende din computer.

Rent teknisk kan cookies deles op i to typer. Den ene type kaldes "session cookies" – de holder styr på, hvad du har lagt i din indkøbskurv, mens du navigerer rundt på netbutikken. "Session cookies" gemmes ikke på din computer, men forsvinder, når du lukker browseren.

Den anden type cookie kaldes "permanent cookie", og den gemmes som en tekstfil på din computer i ca. en måned. En "permanent cookie" er med til, at vores server kan genkende din computer næste gang, du logger ind på vores website.

På Falck.dk anvendes cookies med det formål at optimere vores website og dets funktionalitet, og dermed gøre besøget så nemt som muligt for dig. Du kan til enhver tid slette cookies fra din computer: I Internet Explorer sletter du cookies under menuen "Funktioner" -> "Internetindstillinger" -> "Generelt" -> "Browserdata/Slet cookies".

Falck bruger også cookies til logstatistik. Det betyder, at et statistiksystem opsamler information, som kan give et statistisk billede af, hvor mange besøgende, der kommer på Falck, samt hvor de kommer fra og hvor på websitet kunden forlader Falck m.m.

Alt logstatistik på Falcks website har til formål at optimere websitet og dets funktioner.

7. Sådan køber du produkter og abonnementer på Falcks webshop

Når du køber på Falcks webshop, skal du gennemføre følgende trin. Vores produkter kan også bestilles på tlf. 70 10 20 31, såfremt andet ikke er nævnt ud for den enkelte vare.

1. Find det ønskede produkt. Ud for hvert produkt står en kort beskrivelse. Ofte vil der være vedhæftet en pdf-fil med en mere detaljeret beskrivelse af det enkelte produkt.

2. Vælg det ønskede produkt og klik på 'Læg i kurv'.

3. Du kommer nu til siden med din kurv, hvor du kan se det valgte produkt. Herefter kan du vælge at lægge flere produkter i kurven eller vælge at trykke på "Næste"

4. Indtast dine personlige oplysninger, som navn, adresse, tlf.nr. og e-mail adresse. Enkelte af vores produkter kræver ekstra oplysninger. F.eks. bilens registreringsnummer, adressen på dit fritidshus osv. Har du handlet før på vores webshop, kan du logge på i en boks øverst i højre hjørne. Tryk herefter på "Næste".

5. Du herefter få en oversigt over dit valgte produkt samt dine indtastede oplysninger. Nederst på siden kan du se vores handelsbetingelser. Sæt kryds, hvis du kan godkende handelsbetingelserne og vælg ønskede betalingsform.

6. Indtast oplysningerne på dit kreditkort. Klik 'Køb' eller indtast dine bankoplysninger og CPR, hvis du ønsker at betale via Betalingservice.

7. Du får herefter en ordrebekræftelse for dit køb. Ordrebekræftelsen sendes også til dig på mail med vedhæftede vilkår og oplysninger om fortrydelsesret. Du vil også modtage en e-mail med et login, så du altid kan finde dit køb og ordrebekræftelse på vores webshop.

8. Andre forhold

Opdatering af hjemmesiden

Vi gør vores bedste for at opdatere falck.dk samt sikre, at priser, tilbud, beskrivelser og andre oplysninger om varerne er korrekte. Stavefejl, fejl i priser, tilbud, beskrivelser og andre oplysninger om varerne kan dog opstå, og nogle gange opdager vi, at prisen for en vare er angivet forkert. Opdager vi en fejl i prisen for en vare, som du har bestilt på Falcks webshop, vil vi give dig besked hurtigt muligt. Under disse omstændigheder vil vi underrette dig om den korrekte pris for varen og give dig mulighed for at købe varen til den korrekte pris.

Force Majeure

Vi er ikke ansvarlige for forsinkelser eller manglende overholdelse af vores forpligtelser i henhold til Salgs- og Leveringsbetingelserne, hvis forsinkelsen eller den manglende opfyldelse skyldes begivenheder, som ligger uden for vores rimelige kontrol.

Aftalens fuldstændighed

Disse Salgs- og Leveringsbetingelser udgør sammen med de gældende vilkår for dit abonnement de fuldstændige vilkår for aftalen mellem os.

Ugyldighed

Såfremt en eller flere af bestemmelserne i Salgs- og Leveringsbetingelserne måtte blive erklæret helt eller delvist ugyldige, finder de øvrige bestemmelser fortsat anvendelse.

Klageadgang

Hvis du har spørgsmål, kommentarer eller klager, kan du kontakte [kundeservice]. Derudover har du adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet, hvis du er og ikke kan blive enig med vores kundeservice om en fornuftig løsning på tvisten. Følg linket for at indgive en online klage hos Forbrugerklagenævnet: <https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx>

Lovvalg og værneting

Enhver aftale indgået mellem os under anvendelse af disse Salgs- og Leveringsbetingelser er underlagt dansk ret. Enhver tvist som måtte opstå i forbindelse med vores aftale, herunder aftalens eksistens eller gyldighed, skal indbringes for en kompetent domstol i Danmark.

Standardfortrydelsesformular

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

Til Falck Assistance A/S, Falck-Center CPH, Sydhavnsgade 18, 2450 København SV, e-mail: kunderservice@falck.dk:

- Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer _____/levering af følgende tjenesteydelser _____
- Bestilt den _____/modtaget den _____
- Forbrugerens navn _____
- Forbrugerens adresse _____
- Forbrugerens underskrift _____

(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato



Falck Assistance A/S
Falck-Center CPH
Sydhavnsgade 18
2450 København SV

Kontakt Falck

Falck Vagtcentral:
Falck Kundeservice:
Kundeservice@falck.dk
www.falck.dk

70 10 20 30
70 10 20 31