

## **HANDELSBETINGELSER**

### AFTALEVILKÅR

Ash.dk drives af:

Ash  
Kronprinsensgade 9  
DK-1114 København K

Tlf.: +45 33 13 38 23

E-mail: [webshop@ash.dk](mailto:webshop@ash.dk)

CVR-nr.: 12341903

Ash's almindelige salgs- og leveringsbetingelser gælder for ethvert salg og enhver leverance fra Ash, medmindre der mellem dig og Ash er indgået en skriftlig aftale, der fraviger bestemmelserne, eller bestemmelserne i øvrigt måtte være i strid med beskyttelsespræceptive regler for forbrugere.

Når du handler på ash.dk, gælder dansk rets almindelige købe- og aftaleretlige regler, herunder reglerne om forbruger køb. Som forbruger er du derfor beskyttet af den gældende lovgivning på området, dvs. primært købeloven og forbruger aftaleloven.

Ash gemmer ikke en egentlig kopi af aftalen mellem dig og ash.dk, men foretager alene en teknisk lagring af aftalens indhold. Du er derfor påkrævet selv at gemme bevis for din handel med ash.dk. I din pakke forefindes en faktura, som er dit bevis på handlen. Denne skal gemmes og forevises ved eventuelle reklamationer.

### **PRISER**

Vores priser er fastsat i overensstemmelse med nuværende råvarepriser og med forbehold for eventuelle ændringer i valuta og moms. Alle vores priser er i danske kroner og inklusive 25 procent moms. Bliver momssatsen ændret, forbeholder vi os ret til at justere vores priser tilsvarende. Vi tager forbehold for eventuelle tryk- og skrivefejl samt udsolgte og udgåede varer.

### **BETALING**

Du kan betale med følgende kort:

Visa/Dankort, Dankort, eDankort, Visa Elektron, Mastercard, Mastercard Debit, Maestro, Eurocard, Diners Club, JCB.

Vi hæver først beløbet på din konto, når ordren er godkendt og sendt afsted fra os. Kvitteringen, som skal bruges ved eventuel returnering og reklamation, kommer sammen med din pakke, hvorfor den derfor skal gemmes. Den E-mail, du modtager fra os ved bestilling, er IKKE en kvittering og er derfor ikke tilstrækkelig i forbindelse med returnering eller reklamation.

Når du betaler med betalingskort hos Ash, formidles dine kreditoplysninger via hjemmesiden til PBS på en sikker og krypteret SSL-forbindelse. Dine kortoplysninger er helt private og vil ikke blive delt med andre, da denne del af handlen håndteres af en

certificeret betalingsformidler.

I tilfælde af at varen udebliver, får du selvfølgelig dine penge tilbage.

## **LEVERINGSMÅDER**

### Forsendelse i Danmark

Vi tilbyder levering ved afhentning af pakke på dit lokale posthus/afhentningssted til et fragtgebyr på DKK 39. Ved omdeling til privat adresse eller erhvervsadresse påkræves der et fragtgebyr på DKK 55. Skulle din vare komme til skade under leveringen, dækker reklamationsretten (se afsnittet "Reklamation").

Vores fragtfirma leverer din vare på leveringsadressen mellem kl. 08:00 og 16:00.

### Leveringstid i Danmark

Vi bestræber os på at behandle og levere din ordre hurtigst muligt indenfor 1-3 hverdage. Ved bestilling på hverdage inden kl. 10 forventer vi at kunne levere varen til dig indenfor 2 hverdage. Ved udsalg må der dog forventes op til en dag længere leveringstid.

### Forsendelse til udlandet

Vi benytter ligeså DPD til at levere varer til øvrige adresser i Europa. Undtagelsesvist sender vi til Norge, Sverige og Grønland med Post Danmark.

### Afhentning i butikken

Har du valgt selv at afhente dine varer i vores butik, kan du tidligst samme dag afhente dine varer efter to timer indenfor butikkens åbningstid med undtagelse af lørdag.

### Levering i udlandet

Skal du have varer leveret i udlandet, tager vi forbehold for betingelserne for den lokale udbringning. Vi kan derfor ikke garantere et bestemt leveringstidspunkt ved udlandslevering.

## **LEVERINGSOMKOSTNINGER**

- Danmark: DKK 39 - uden omdeling
- Danmark: DKK 55 - med omdeling
- Tyskland: DKK 105
- Sverige: DKK 105
- Færøerne: DKK 380
- Finland: DKK 170
- Island: DKK 410
- Luxembourg: DKK 105
- Holland: DKK 105
- Belgien: DKK 105
- Frankrig: DKK 180
- Schweiz: DKK 300
- Italien: DKK 180
- Storbritannien: DKK 180
- Spanien (ekskl. Balearerne og De canariske øer): DKK 230

- Balearerne og De canariske øer: DDK 1000
- Irland: DKK 290
- Portugal: DKK 230
- Polen: DKK 140
- Baltikum: DKK 260
- Norge: DKK 300
- Grønland: DKK 635
- Østrig: DDK 150
- Tjekkiet: DDK 140
- Slovakiet: DDK 140
- Slovenien: DDK 260
- Ungarn: DDK 260
- Bulgarien: DDK 260
- Rumænien: DDK 260
- Kroatien: DDK 424
- Grækenland: DDK 435
- Cypern (kun den græske del): DDK 685

Bemærk! Vi er hos ash.dk ikke ansvarlige for, om det nationale toldvæsen i dit land opkræver told og moms på forsendelser.

## **RETUR- OG FORTRYDELSERET**

Hvis du fortryder dit køb, har du en fortrydelsesret på 14 dage efter, at du har modtaget varen. For at retur- og fortrydelsesretten kan udnyttes, skal du enten have returneret varen eller have informeret Ash på [webshop@ash.dk](mailto:webshop@ash.dk) omkring din fortrydelse inden 14 dage efter, at du har modtaget varen. Varen skal ligeledes returneres i samme stand og mængde, som da du modtog den samt returneres i original emballage. Du skal yderligere vedlægge fakturaen samt en udfyldt returformular, som medfulgte i pakken, da du modtog den. Køber står selv for forsendelsesomkostningerne ved retur.

Returadressen er:

Ash  
Kronprinsensgade 9  
Dk-1114 København K

Ash tilbagebetaler købsprisen hurtigst muligt efter, at vi har modtaget varen retur eller senest 14 dage efter, at vi har modtaget dokumentation for din beslutning om fortrydelse samt dokumentation for varens returnering. Ash tilbagebetaler kun returvaren, såfremt at returvaren lever op til betingelserne for, at retur- og fortrydelsesretten kan udnyttes. Ash anser ibrugtaget fodtøj og tasker som værende ikke salgsbare, hvorfor vi oftest betragter eventuelle returnerede ibrugtagne varer med en 100% værdiforringelse samt en kompensation svarende hertil. Vi efterstræber at kreditere returvarer hver mandag. Hvis du har betalt med Mastercard, går der ca. to uger efter kreditering, før pengene er på din konto.

## **REKLAMATION**

Du har, når du handler hos Ash.dk, ifølge købeloven, to års reklamationsret på mangelfulde varer. Skulle du, ved levering, være så uheldig at modtage en forkert eller beskadiget vare, skal du reklamere indenfor rimelig tid, efter du har opdaget manglen, dog senest 14 dage fra leveringsdagen.

Det er dog en forudsætning for at udnytte reklamationsretten, at manglen ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af varen eller af anden skadevoldende adfærd.

Vær opmærksom på at ash.dk deler lager med Ash på Kronprinsensgade. Hvorfor det kan forekomme, at produkter solgt på webshoppen, kan være blevet prøvet på af andre kunder. Dette opfatter vi ikke som værende en mangel.

Reklamationer kan meddeles på tlf. +45 33 13 38 23 eller pr. e-mail. Hvis varen er købt på ash.dk bedes mailen sendes til webshop@ash.dk og til store@ash.dk, hvis varen derimod er købt i vores fysiske butik på Kronprinsensgade 9 i København. Du kan udnytte reklamationsretten ved at sende varen retur eller møde op på vores fysiske adresse og reklamere der. Vi forbeholder os ret til at afhjælpe en mangel eller erstatte med en tilsvarende ubeskadiget vare frem for at betale købssummen tilbage.

## **RISIKO OG ANSVAR**

Ansvaret for varen overgår til dig, når varen er leveret til dig. Herefter overgår ansvaret for varen først til Ash, når Ash har modtaget den returnerede vare. Ash kan ikke drages til ansvar for andet, end hvad der følger af dansk lovgivning. En eventuel tvist mellem dig og Ash afgøres efter danske regler ved Københavns Byret.

## **HÅNDTERING AF PERSONOPLYSNINGER**

Som kunde på ash.dk er du til enhver tid omfattet af persondatalovens regler samt underlagt de gældende persondataretslige betingelser for ash.dk (se afsnittet "Persondataretslige betingelser"). De persondataretslige betingelser for ash.dk kan ændres uden varsel. Hvis du har en brugerprofil på ash.dk, vil du blive orienteret om sådanne ændringer ved næste login på ash.dk.

Ved at godkende disse salgs- og leveringsbetingelser accepterer du samtidig de persondataretslige betingelser for ash.dk.

Når du handler på ash.dk, videregiver vi ikke dine personoplysninger, medmindre du giver samtykke hertil. Dine personoplysninger behandles fuldt fortroligt og på betryggende vis og alene til at gennemføre din ordre.

For yderligere information om behandling af personoplysninger, gå direkte til ash.dk's persondataretslige betingelser.

## **KLAGEADGANG**

Såfremt du ønsker at klage over en vare, som er købt hos ASH, er du som kunde hos os altid velkommen til at kontakte vores kundeservice. ASH kundeservice kan både kontaktes pr. e-mail samt via telefon. Kontaktoplysningerne finder du på vores hjemmeside under 'Kontakt', hvilket kan findes nederst på vores forside.

## **KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN, CENTER FOR KLAGELØSNING**

Såfremt det ikke lykkes os at finde frem til en tilfredsstillende løsning, kan du, hvis betingelserne herfor er opfyldt, indgive en klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Center for Klagekløsnng. Du kan klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ved at fremsende din klage til adressen Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby eller via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

## EU KOMMISSIONENS ONLINE KLAGEPORTAL

Hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land, kan du anvende EU-Kommissionens online klageportal. Du kan indgive klagen på følgende link: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage til EU-Kommissionens online klageportal, bedes du angive vores e-mail adresse, som er følgende: [webshop@ash.dk](mailto:webshop@ash.dk)

## FORBRUGERKLAGENÆVNET

Forudsat at vi ikke når frem til en fælles løsning gennem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Center for Klagekløsnng kan du klage til Forbrugerklagenævnet via følgende link: <https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx>

## **PERSONDATA**

### INDLEDNING

Når du foretager køb eller opretter en brugerprofil på ash.dk, gælder følgende betingelser i forhold til anvendelsen af dine persondata. Vi opfordrer dig til at udskrive eller gemme disse betingelser.

### PERSONDATARETSLIGE BETINGELSER

Brugen af ash.dk er til enhver tid underlagt de gældende persondataretslige betingelser. Betingelserne kan ændres uden varsel.

Hvis du har spørgsmål eller kommentarer til disse betingelser, er du velkommen til at kontakte os pr. e-mail: [webshop@ash.dk](mailto:webshop@ash.dk).

### SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Udover de persondataretslige betingelser, som beskrevet her, gælder også Ash's salgs- og leveringsbetingelser, når du handler på ash.dk.

### PERSONDATA VED KØB

Når du handler på ash.dk, indsamler vi en række oplysninger om dig. Vi registrerer: Dit forog efternavn, dine adresseoplysninger, din e-mailadresse, samt hvilke produkter du køber. Vi anvender disse oplysninger til at ekspedere din ordre. Vi lagrer oplysningerne i en periode på fem år, fra dit seneste køb, i overensstemmelse med regnskabslovgivningen.

Vi registrerer desuden, at du har accepteret vores salgs- og leveringsbetingelser og disse persondataretslige betingelser, samt i hvilket omfang du har accepteret, at ash.dk sender dig e-mails, herunder nyhedsmails.

Såfremt du har valgt at modtage vores nyhedsbrev, anvender vi også dine oplysninger til udsendelse af nyhedsbrevet. I så fald lagrer vi oplysningerne om dig, indtil du framelder modtagelsen af nyhedsbrevet.

ash.dk anvender logstatistik. Det betyder, at vi anvender statistikken til eksempelvis at undersøge, hvilke sko og tasker der sælger bedst.

Bemærk! De oplysninger, vi registrerer i forbindelse med dit køb på ash.dk, anvendes ikke til andre formål.

## PERSONDATA FOR BRUGERPROFIL

Det er ikke nødvendigt at oprette en brugerprofil for at købe varer på ash.dk, ligesom det ikke er nødvendigt at foretage køb på ash.dk for at oprette en brugerprofil.

Når du opretter en brugerprofil på ash.dk, registrerer vi en række obligatoriske oplysninger om dig i forbindelse med din brugerprofil. Det drejer sig om: Dit for- og efternavn, dine adresseoplysninger og din E-mailadresse. Vi registrerer også, hvilke produkter du køber via din brugerprofil.

Herudover registrerer vi, om du har accepteret vores salgs- og leveringsbetingelser og disse persondataretlige betingelser, og om du har givet samtykke til, at Ash sender nyhedsmails til dig.

De obligatoriske oplysninger anvender vi på samme måde, som de oplysninger du afgiver i forbindelse med et køb (se afsnittet "Persondata ved køb"). Herudover anvender vi din emailadresse til at identificere din brugerprofil.

## COOKIES OG IP-ADRESSE

Ash.dk anvender såkaldte cookies. En cookie er en lille fil, som lagres på din computer. Filen indeholder en identifikation af computeren over for ash.dk og indeholder ikke i sig selv oplysninger om dig. Cookies bruges for at skabe en så god brugeroplevelse af ash.dk, som muligt, for dig, eksempelvis for at ash.dk kan huske dit brugernavn.

I forbindelse med hvert besøg på ash.dk registreres den anvendte IP-adresse. Din IP-adresse er adressen på den computer, som du anvender til at besøge ash.dk. IP-adressen registreres for at sikre, at ash.dk altid kan finde tilbage til den anvendte computer, hvis der skulle ske misbrug eller ulovligheder i forbindelse med besøget på ash.dk.

## INDSIGT I PERSONDATA

Du kan til enhver tid sende en mail til [webshop@ash.dk](mailto:webshop@ash.dk) for at få oplyst, hvilke af dine persondata som ash.dk bruger, hvad de bruges til, hvem der har adgang til dataene og hvor de kommer fra.

Ash.dk forbeholder sig dog ret til kun at besvare en sådan henvendelse, hvis der er forløbet mere end seks måneder fra din sidste henvendelse om det samme.

Hvis du opdager, at de oplysninger, som ash.dk behandler om dig, er fejlagtige eller vildledende, opfordrer vi dig til at rette fejlen eller kontakte os, så vi kan gøre det for dig.

## SLETNING ELLER SPÆRRING AF DIN PROFIL

Du kan til enhver tid selv slette din profil på ash.dk.

Selv om du sletter din brugerprofil på ash.dk, gemmer vi af regnskabsmæssige hensyn de obligatoriske oplysninger i en periode på op til fem år fra sletningen (se afsnittet "Persondata ved køb"). Profilen er dog ikke tilgængelig – hverken for dig eller andre brugere.

## OPLYS OS OM FEJL OG LIGNENDE

Hvis du oplever indhold på ash.dk, som du finder fejlagtigt, anstødeligt, i strid med god etik eller måske direkte i strid med loven, vil vi gerne høre fra dig. Vi undersøger det nærmere. Du kan altid kontakte os pr. e-mail til [webshop@ash.dk](mailto:webshop@ash.dk) eller på en af de andre måder, vi angiver på vores kontaktside.

## VIDEREGIVELSE AF PERSONDATA

Ash videregiver alene persondata med dit samtykke og i det omfang, det er beskrevet i disse betingelser. Herudover sker der ikke videregivelse af persondata.

Ash forbeholder sig dog ret til at videregive dine persondata i forbindelse med hel eller delvis overdragelse af virksomheden ash.dk. Erhverver skriver i disse tilfælde under på at overholde de gældende betingelser for behandling af persondata.

## DATAANSVARLIG

Ash.dk er dataansvarlig i forhold til de data, som registreres i forbindelse med køb på ash.dk og de obligatoriske data, som registreres i forbindelse med oprettelsen af en brugerprofil på ash.dk, samt ved registrering af cookies og IP-adresse.

## DATABEHANDLER

Ash.dk anvender en ekstern partner til at foretage den tekniske drift af ash.dk. Denne virksomhed behandler data, for hvilke ash.dk er dataansvarlig.

Ved accept af disse betingelser accepterer du, at ash.dk også lader data, for hvilke du er dataansvarlig, behandle af samme databehandler.

Databehandleren handler alene efter instruks fra ash.dk. Du giver ved accept af disse betingelser ash.dk fuldmagt til at give sådan instruktion også for de data på ash.dk, for hvilke du selv er dataansvarlig. Databehandleren har truffet de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger. På din anmodning og mod betaling af databehandlerens, til enhver tid, gældende timetakster for sådant arbejde, giver databehandleren dig tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påvise, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

## SÅDAN HANDLER DU PÅ ASH.DK

Start med at lægge den eller dine udvalgte varer i indkøbskurven.

Når du har valgt det eller de produkter, du ønsker at købe, skal du gå til check-out i indkøbskurven og følge nedenstående seks steps:

**SIGN IN:** Her skal du registrere dig som kunde eller som gæst (engangskøb). Hvis du allerede er registreret, kan du logge ind med dit nuværende log in.

**ADDRESS:** Udfyld navn, adresse m.v. (alle felter skal udfyldes).

**DELIVERY:** Vælg imellem tre forskellige leveringsmetoder:

- Local pick-up location  
Afhent din ordre ved en døgnpost (DKK 39,00).
- Delivery  
Omdeling - levering direkte til din dør (DKK 55,00).
- Pick-up in store  
Du kan også vælge at hente din ordre i butikken for (DKK 0,00).

Husk: Vi pakker meget gerne din ordre ind som gave og lægger et fint kort ved (DKK 45,00).

4. PAYMENT: Vælg betalingskort og gå videre til confirm.

5.CONFIRM: Tjek at din samlede ordre er korrekt, læs og accepter betingelserne og aflæg ordren.

6. BETALING: Vælg betaling med kreditkort, skriv kontooplysninger og afslut betalingen.

Herefter vil kvittering og ordrebekræftelse blive vist og samtidig blive sendt til din mail.

Tak for din bestilling!

Du kan nu glæde dig til at modtage din ordre inden for 1 – 3 hverdage!

Har du problemer med at gennemføre din ordre, er du meget velkommen til at kontakte os på tlf. 33 13 38 23 eller pr. mail på [webshop@ash.dk](mailto:webshop@ash.dk)

Bemærk! Vi benytter alene dine personoplysninger og e-mailadresse til at gennemføre din ordre. Derudover benytter og videregiver vi ikke dine personoplysninger uden samtykke fra dig (se afsnittet "Håndtering af personoplysninger").

Dine kortoplysninger formidles via Ash til PBS på en sikker og krypteret SSL-forbindelse, så hverken Ash eller uvedkommende får adgang til dine kortoplysninger (se afsnittet "Betaling").