



# Handelsbetingelser

## 1. Generelle oplysninger

Merlin a/s

Slet Møllevvej 17  
DK-8270 Højbjerg  
Danmark

Telefonnummer: 70210000  
Mailadresse: support@merlin.dk

CVR-nummer: DK18966239  
Branchekode: 47 41 00

### Bank

Merlin a/s har Danske Bank (SWIFT-code: DABADKKK) som hovedbankforbindelse.  
Registreringsnummer: 4387  
Kontonummer: 10295157  
IBAN-kontonummer: DK3930000010295157

I tilfælde af udsolgte varer, leverandørvigt eller udsendt leveringstid bestræber Merlin a/s sig på hurtigst muligt at informere kunden herom, samt hvordan parterne kan løse sagen – f.eks. ved kreditering af købet, eller rådgivning til at finde en lignende vare i Merlin a/s' store udvalg.

### Prisfejl

Hvis en pris åbenlyst er behæftet med fejl, og kunden rimeligvis burde havde indset dette, er Merlin a/s ikke forpligtet til at levere det pågældende produkt til den forkerte pris.

## 2. Betaling

Mulige betalingsmuligheder:

- Dankort
- VISA
- Mastercard
- MobilePay
- Mastercard/VISA Debet
- JCB Cards
- PayPal
- Finansiering via Basissbank (rente 0% + månedligt gebyr >19 DKK (lånegebyr skifter efter lånestørrelse) + 0% i oprettelsesgebyr) ÅOP fra 6,6%. Se mere [her](#)
- Klama Faktura – 14 dages kredit (8,75 DKK + 2,10% af købsbeløbet)
- Efter aftale (kun for virksomheder eller offentlige kunder, som i forvejen har indgået en betalingsaftale med Merlin a/s)

Betaler du med betalingskort er dette gebyrfrit for private korttyper udstedt i EU samt Norge, Island og Schweiz.

OBS: Der opkræves gebyrer på op til 1,55%, for brug af korttyper udstedt udenfor EU, Norge, Island og Schweiz samt erhvervskort udstedt i EU, Norge, Island og Schweiz. Gebyret oplyses først på ordren når kortnummeret indtastes. Dette gælder også MobilePay.

Beløbet for dit køb trækkes først på din konto, når varen afsendes.

Ved bankoverførsel er du ikke beskyttet af indsigelsesretten. Dette gør sig også gældende, hvis du betaler via PayPal. Læs mere om betingelserne på PayPals hjemmeside

## 3. Fragt

Merlin a/s anvender fragtfirmaet PostNord til levering i Danmark

Fragtmetode og estimeret leveringstid fremgår ved bestilling af det enkelte produkt. Udvalget af fragtmetoder og dermed fragtpriiser kan derfor variere, da forskellige årsager såsom vægt og varens dimensioner afgør fragtmulighederne. Derudover anvender vi dropshipments udenom vores lager i form af en tredjepartsleverandør til forsendelse af bestillinger, hvis dette er muligt.

Hvis du har valgt levering til en pakkebutik/pakkeboks, hvor der ikke er plads, vil din leverance blive omdirigeret til en nærliggende pakkebutik/pakkeboks

Merlin a/s leverer til fastlandet, brofaste øer samt Bornholm.

Merlin a/s har tegnet en vareforsikring til dækning af varens eventuelle beskadigelse eller bortkomst under transport.

### Specielt for flex-levering

Ved anvendelse af transportørens flex-leverings services, gælder der til enhver tid transportørens forretningsbestemmelser vedr. bortkommelse eller skade af leverancen.

### Specielt for erhvervskunder



Der er en formodning for, at en ordre er B2B, og derfor ikke betragtes som forbruger køb, hvis der står et firmanavn i faktureringsadressen.

I tilfælde af synlige fragskader skal der reklameres samme dag, som varen modtages. For skjulte skader, skal der reklameres indenfor 5 arbejdsdage efter, at varen er modtaget. Reklameres der ikke indenfor ovenstående tidsfrister, kan reklamationen afvises.

Ovenstående skal forstås i overensstemmelse med købers undersøgelsespligt efter købelovens § 51 (Norge: Kjøpsloven § 31, Sverige: Köplagen 31 §, Finland: Kauppalaaki 31 §) og er for erhvervsdrivende gældende ved både civil- og handelskøb.

#### Anvendelse af tredjeparts transportør

I tilfælde af, du som kunde, vælger levering til anden transportør, med hensigt for at videresende leverancen. Bortfalder Proshops forpligtelser for varens stand, så snart anden transportør modtager og afsender leverancen videre.

## 4. Erhvervs-køb

Hvis der på din ordre er oplyst et CVR-nummer, eller der fremgår en virksomheds navn af faktureringsadressen, anses du for at være en erhvervs-kunde.

For erhvervs-kunder gælder følgende særlige betingelser:

- Ingen fortrydelsesret
- 12 måneders reklameringsret
- Fragt i forbindelse med reklamationssager sker på egen regning
- Erhvervs-køb leveres med omdeling, hvorfor der vil være en fragtomkostning uanset ordrens størrelse
- Vi opkræver kortgebyr på 1,55% for kunder, der benytter erhvervs-kort.
- Betaling med Dankort er gebyrfrit.

## 5. Fortrydelsesret

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os. Dette følger af forbrugeraftaleloven.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, du har modtaget din vare. Hvis du har bestilt flere forskellige varer i samme køb, men de leveres enkeltvis, løber fristen fra den dag, 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 gør dette ved at udfylde en fortrydelsesformular [her](#). Du kan også udfylde vores standardfortrydelsesformular og sende den på e-mail til [support@merlin.dk](mailto:support@merlin.dk). Du finder formularen i bilag 1 nederst i handelsbetingelserne. Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

#### Fortrydelse af en del af købet

Hvis du har købt flere varer hos os, har du mulighed for at sende én eller flere varer retur, selvom de er købt i én ordre.

Dette gælder dog ikke for bundles bestående af flere varer. Bundles anses som én samlet vare. Hvis du ønsker at fortryde købet af et produkt i et bundle, må du således fortryde købet af hele dit bundle, og sende alle varemne retur.

Når du foretager en bundle-ordre, vil det fremgå af indkøbskurven og din faktura.

Bemærk, at du ikke får fragtomkostningerne retur, hvis du fortryder dele af dit køb.

#### 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. Du kan bestille en returlabel hos os, når du opretter din fortrydelses-sag. Hvis du har købt din returlabel hos os, hæfter vi, hvis der opstår en skade under transporten.

Visse varer kan ikke returneres med normal post. Dette gælder pakker over 20 kg. Vejer pakken over 20 kg, benyt da i stedet PostNord Groupage (storpak). Kontakt vores kundeservice for nærmere information på telefon 70210000.

#### Ingen fortrydelsesret

Disse aftaler kan ikke fortrydes

- Levering af varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
- Levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt
- Levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen. For eksempel pleje- og hygiejneprodukter (tandbørster, barbermaskiner, cremer og parfumer mv.). For disse varer gælder fortrydelsesretten kun, hvis den originale emballage er ubrudt.
- Køb foretaget som erhvervsdrivende
- Levering af varer, som på grund af deres natur bliver blandet sammen med andre varer ved leveringen, og ikke kan skilles af igen
- Levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som du har brudt plomberingen på
- Digitale licenser, der er blevet aktiveret fra siden "licens-koder" på din brugerprofil på Proshops hjemmeside
- Levering af digitalt indhold, f.eks. computerprogrammer, apps, spil, musik, film mv., som ikke leveres fysisk på f.eks. CD eller DVD, hvis du forinden har accepteret at udførelsen sættes i gang og at din fortrydelsesret dermed mistes. Hver kampagnelodes værdi er skønsmæssigt fastsat til 300 kr. Hvis dit produkt leveres med tilhørende spil – et såkaldt gamebundle – fratrækkes værdien for spil, der ikke returneres i ubrudt stand, i det tilbageførte beløb

#### 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 eller 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.

Sådan brug kan omfatte:

- Montering af varen
- Fjernelse af beskyttende film eller plastik
- Brud på varens plombering



Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage. Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen, da varen kan påføre sig skader undervejs i transporten, som du kommer til at hæfte for.

Bemærk, at dette især gør sig gældende for skrøbelige elektroniske komponenter, der leveres i antistatisk indpakning.

Det anbefales, at produkter, der konfigureres eller indstilles på din foranledning, nulstilles til fabriksindstillinger, inden de sendes retur som følge af fortydelse.

#### Særlige betingelser for konfiguration af PC

Ved returløb af en specialbygget PC med personlige specifikationer vil monteringsgebyret på 600 kr. ikke blive refunderet.

Ved aktivering af en licens accepterer du, at fortydelsesretten bortfalder.

#### 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 i forbindelse med købet, 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 købet.

Vi tilbagefører automatisk pengene til 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:

Merlin a/s  
Slet Møllevvej 17  
DK-8270 Højbjerg  
Danmark

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen. Vi modtager ikke pakker, som er afsendt på efterkrav.

## 6. Reklamationsret

Når du handler hos os som forbruger, gælder købelovens regler for varekøb. Det betyder, at du har reklamationsret i 24 måneder.

Du bedes oprette en reklamationssag eller kontakte os, inden du sender varen. 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.

Du skal reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget fejlen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Der kan forekomme et testgebyr på DKK 250 pr. halve time inkl. moms, dog maks. DKK 500 inkl. moms, hvis det indsendte produkt testes fejlfrit ved Merlin a/s, eller der ikke findes grund for at efterkomme reklameringskravet i øvrigt. Det kan også forekomme, hvis der skal foretages fejlsøgning på komplette PC-systemer, som ikke er købt, samlet eller monteret af Merlin a/s. Ønsker du ikke, at Merlin a/s foretager en sådan fejlsøgning, skal det defekte produkt afmonteres og sendes separat. Såfremt årsagen til fejl eller defekt er, at varen har fået fysisk skade, væskeskade eller på anden måde er blevet behandlet i uoverensstemmelse med producentens forskrifter, vil du også blive opkrævet et testgebyr.

Husk derfor altid selv at teste, om fejlen kan skyldes programmer, drivers eller andet, som ikke oprindeligt var installeret på produktet. Vi tester alle maskiner ved at genskabe til den oprindelige konfiguration. Testgebyret beregnes på baggrund af tid brugt i forbindelse med test og fejlsøgning.

#### Varens stand ved reklamation

Husk at pakke varen forsvarligt ind sammen med alt tilbehør, f.eks. kabler, læsbare medier og lignende, som er knyttet til det produkt, der reklameres over.

Skader på produkter forårsaget af betjenings- eller håndteringsfejl, modifikationer, installation af tredjepartssoftware eller groft misbrug er ikke dækket af reklamationsretten.

Husk at tage en kopi/backup af samtlige data. Merlin a/s kan ikke gøres ansvarlig for tabt data og andre indirekte følgeskader, som varer solgt af Merlin a/s måtte have skabt, med mindre det følger direkte af dansk lovgivning.

#### Varen sendes til:

Merlin a/s  
Slet Møllevvej 17  
DK-8270 Højbjerg  
Danmark

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

Du kan bestille en returlabel hos os.

Bemærk, at der ydes 12 måneders reklamationsret til erhvervs kunder.

## 7. Persondatapolitik

Vil du læse vores persondatapolitik, kan du gøre det [her](#).

## 8. Klageadgang

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte [support@merlin.dk](mailto:support@merlin.dk). Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du klage via klageportalen hos Nævnenes Hus.



Center for Klageøsning  
Nævnenes Hus  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
[www.naevneshus.dk](http://www.naevneshus.dk)

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal [her](#).

## Bilag 1 Standardfortrydelsesformular

*Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.*

Til Merlin a/s, Slet Møllevvej 17, 8270, [support@merlin.dk](mailto:support@merlin.dk)

- Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (\*) købsaftale om følgende varer (\*)/levering af følgende tjenesteydelser (\*)

- Ordrenummer

- Bestilt den (\*)/modtaget den (\*)

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

- (\*) Slet det, som ikke er relevant