Handelsbetingelser Fysio-Lab ApS

CVR: 39914840

Betaling
FysioLab modtager betaling med Dankort/VISA-Dankort, VISA, VISA Electron, Mastercard, Mobilepay EAN og direkte bankoverførsel.

Pengene trækkes fra kundens konto når varen er afsendt.

Alle beløb er i DKK. Danske kroner og er incl. moms.

FysioLab bruger en godkendt betalingsserver, der krypterer alle dine kortoplysninger med SSL (Secure Socket Layer) protokol. Det betyder, at man ikke kan aflæse dine informationer.

Fortrolighedspolitik

FysioLab forstår og respekterer vigtigheden af privatliv på internettet.

FysioLab vil ikke videregive informationer om kunder til tredjepart, medmindre det er nødvendigt for at implementere en transaktion. FysioLab registrerer kun Navn, adresse, telefonnummer, E-mail, og varedata vedrørende din bestilling.

Levering & lager
FysioLab leverer på alle hverdage. Forventet leveringstid – 1-2 dage. Der kan ved enkelte produkter være leveringstid op til 3-4 dage. Ved længere leveringstid end 3-4 dage orienteres du herom.

Leveringsformer og betingelser ved køb på FysioLab.dk
Varen vil primært blive sendt med GLS, men i enkelte tilfælde benytter vi Post Nord. Gratis fragt til pakkeshop og erhverv ved køb for over 1000 kr. Hvis du som kunde ikke afhenter din ordre ved GLS pakkeshop indenfor 14 dage efter levering og denne kommer retur til os, tilbageholder vi fragtomkostninger (45kr).

Reklamationsret
Der gives 2 års reklamationsret i henhold til købeloven. Vores reklamationsret gælder for fejl i materiale og/eller fabrikation.

Reklamationen gælder ikke fejl eller skader begået ved forkert betjening af produktet / ydelsen.

Du skal sende billede/videodokumentation på fejlen/skaden til kundeservice@fysiolab.dk hvorefter vi vurderer hvordan problemet bedst kan løses. Hvis vi har behov for, at få produktet sendt til os sender vi dig en returlabel på vores regning. Hvis fejlen skyldes forkert håndtering eller brug, faktureres du efterfølgende for returfragten.

Ved returnering
Rettes henvendelse til og varen sendes til:

FysioLab
Præstevej 14, 7600 Struer
Mail: kundeservice@fysiolab.dk

Der modtages ikke pakker sendt på efterkrav.

Refusion
Vi refunderer når vi har modtaget varen. Der kan gå op til 5 bankdage, før pengene er på din konto. Har du bestilt med bankoverførsel bedes du klargøre tydeligt i mail til os hvilket reg og konto nr der skal tilbagebetales til.

Ombytning af vare

Vi tilbyder ombytning af varer hvor der ønskes en anden størrelse end først købte. Du skal tydeligt angive i vedlagte returformular hvilken størrelse du ønsker. Du skal selv betale for returfragten og denne kan købes på www.fysiolab.dk/retur. Vi sender dig derimod den nye størrelse på vores regning til samme valgte leveringsform som ved oprindelig ordreafgivelse.

Fortrydelsesret
Der gives 14 dages fuld returret på varer købt hos FysioLab.
Perioden regnes fra den dag, hvor du modtager ordren.

Returneringsomkostninger skal du selv afholde.

Fortrydelse skal anmeldes til os senest 14 dage efter modtagelse af varen og fra fortrydelsen skal du senest 14 dage efter returnere forsendelsen.

Meddelelsen skal gives pr. mail på kundeservice@fysiolab.dk. I meddelelsen skal du gøre os tydeligt opmærksom på, at du ønsker at benytte dig af din fortrydelsesret.

Hvis du benytter anden returnering end gennem vores returportal skal du selv sørge for at have kvittering på forsendelsen. FysioLab kan ikke stilles til ansvar hvis forsendelsen bliver væk og kunden ikke kan dokumentere med track and trace hvor den skulle være.

Varens stand når du returnerer:
Du hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Med andre ord – du kan prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik.

Hvis varen er prøvet udover, hvad der er beskrevet ovenfor, betragter vi den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

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. Du bedes samtidig åbne varens kasse forsvarligt. Du hæfter ikke for evt. skader på varens kasse der kan tilskrives fragt processen.

Klagemuligheder – oversigt og links:
Har du en klage over et produkt, købt hos FysioLab, kan der sendes en klage til:

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Link: www.forbrug.dk

Hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land, kan du angive din klage i EU Kommissionens online klageplatform.

Platformen findes her: http://ec.europa.eu/consumers/odr/
Angiver du en klage her, skal du oplyse vores

E-mail adresse: kundeservice@fysiolab.dk

RETURFORMULAR

Hvilken slags retur er der tale om?

FYSIOLAB
TEST - TRÆNING - PERFORMANCE

Følg os på: fysiolab.dk

Fortrudt køb og ombytning:
Du har 14 dages returret fra den dag du modtager bestillingen. Du skal selv afholde udgiften til returnering. På www.fysiolab.dk/retur kan du nemt købe en GLS-returlabel billigt. Vi står til gengæld for fragtudgiften, når den ombyttede vare sendes til dig

Reklamation over en vare:
Hvis du har modtaget en vare med fejl eller mangler, bedes du først kontakte os på kundeservice@fysiolab.dk **inden** du returnerer. Send gerne billede af fejlen og så vurderer vi hvordan problemet bedst løses. Skriv dit ordrenummer og fulde navn i mailen.

Fortrudt køb og ombytning – sådan gør du:

1. Udfyld nedenstående felter så fyldestgørende som muligt for hurtig ekspedition:

Ordrenummer	Kundenavn

2a. Ombytning: Skriv varenavn og den ønskede størrelse

Varenavn	Størrelse

2b: Vedlæg returformularen udfyldt sammen med retur-/byttevarer. Brug gerne den kasse eller forsendelsespose som varerne blev modtaget i. Varerne skal være ubrugte og sendes med originalemballage.

3: Send pakken (husk returlabel/porto) til vores lageradresse:
FysioLab
Præstevej 14
7600 Struer

3b: Hvis du bruger en GLS-returlabel købt på www.fysiolab.dk/retur, skal du returnere pakken fra en GLS pakkeshop nærmest dig. Du finder nærmeste GLS pakkeshop på www.glspakkeshop.dk – husk at få kvittering for indlevering.

4: Efter modtagelsen af returforsendelsen vil vi ved ombytning afsende ny vare hurtigst muligt.

4b: Ved ombytning sender vi den ønskede byttevare til samme leveringssted som din oprindelige ordre.

5: Ved retur (fortrudt køb): Pengene refunderes til den konto, der blev benyttet til det oprindelige køb. Der kan gå op til 5 bankdage før pengene er på din konto.

Har du betalt via bankoverførsel bedes du anføre reg nr.:_____ og konto nr. _____

OBS du kan kun bytte størrelsesvarianter på det samme produkt. Ønsker du et andet produkt skal du købe på ny på www.fysiolab.dk og vi krediterer den returnerede vare når denne er modtaget.