

## SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER FOR KØB AF FYSISKE PRODUKTER, SOM ER KNYTTET TIL EN TJENESTE FRA ALTIBOX

### INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDGÅELSE AF AFTALE OM FYSISKE PRODUKTER
2. PRISER OG BETALING
3. SÆRLIGT OM GOOGLE ROUTER INKLUDERET I EN BREDBÅNDSTJENESTE
4. VILKÅR FOR AFTALE OM AFDRAGSORDNING
5. LEVERING
6. FORTRYDELSERET
7. REKLAMATION
8. GARANTI
9. ER SKADEN SELVFORSKYLDT
10. RETURNERING

### INDGÅELSE AF AFTALE OM FYSISKE PRODUKTER

**1.1** Alle aftaler indgås på dansk. Altibox fremsender snarest muligt en ordrebekræftelse pr. e-mail med oplysninger om Kundens ordrenummer, navn og adresse, betalingsmåde, leveringsadresse samt en oversigt over de bestilte varer. Kunden opfordres til at udskrive ordrebekræftelsen umiddelbart efter modtagelsen, idet denne kan være relevant i forbindelse med fortrydelse eller reklamation. Kunden kan til enhver tid få en kopi af ordrebekræftelsen ved at kontakte kundeservice pr. mail: info@altibox.dk.

### 2. PRISER OG BETALING

**2.1** Alle opgivne priser er inkl. moms. Den gældende pris er den, som på dagen for bestillingen er angivet på hjemmesiden ud for den pågældende vare. Der tages forbehold for trykfejl.

**2.2** Til enhver bestilling afgivet via hjemmesiden tillægges der et beløb til dækning af ekspeditions- og forsendelsesomkostninger.

**2.3** På visse produkter kan Kunden vælge enten at betale hele Købesummen på en gang, eller betale med en afdragsordning over en nærmere aftalt tidsperiode. Kunden skal oplyse valget ved bestilling.

**2.4** Ved aftalt afdragsordning faktureres Kunden rente- og omkostningsfrit efter aftalt afdragsinterval. Retmæssig betaling sker til Altibox, som specificeret på tilsendt faktura.

**2.5** Købssummen vil fremkomme på samme faktura som øvrige produkter og tjenester, som Kunden køber af Altibox. Fakturering af Købssummen/første afdrag på afdragsordningen sker på den første faktura, som Kunden får fra Altibox, efter at Produktet er bestilt, alternativt efterfølgende faktura, afhængig af tidspunkt for bestilling.

**2.6** Kunden kan når som helst vælge at afslutte aftalt afdragsordning ved at betale resterende del af Købssummen eller returnere det fysiske produkt i funktionsdygtig

stand. I så fald må Kunden kontakte Altibox, og bede om, at den resterende del af købssummen inkluderes på næste faktura, eller bede om returneringsinstrukser.

**2.7** Hvis Kunden ikke rettidigt betaler Købssummen eller andre beløb som vedkommende er forpligtet til at betale til Altibox i henhold til Aftalen, vil der blive pålagt rykkergebyrer og omkostninger jf. inkassolovgivningen.

### 3. SÆRLIGT OM GOOGLE ROUTER INKLUDERET I EN BREDBÅNDSTJENESTE

**3.1** Hvis Kunden bestiller en bredbåndstjeneste, hvor en Google router er inkluderet, dvs. stillet til rådighed for Kunden uden beregning, skal routeren returneres til Altibox i funktionsdygtig stand ved opsigelse eller lignende aftaleophør.

**3.2** Hvis Kunden ikke returnerer Google routeren i funktionsdygtig stand eller hvis Kunden vælger at bibeholde routeren, vil Kunden blive opkrævet den resterende del af købesummen som oplyst ved aftalens indgåelse beregnet ud fra 36 måneders levetid på Google routeren. Opsiger Kunden f.eks. sit abonnement efter 24 måneder, og bibeholder Google routeren eller ikke returnerer Google routeren i funktionsdygtig stand, vil Kunden blive opkrævet 1/3 af den oplyste købspris på Google routeren.

### 4. VILKÅR FOR AFTALE OM AFDRAGSORDNING

**4.1** Aftale om afdragsordning forudsætter, at Kunden er kunde hos Altibox af løbende Altibox-tjenester i hele afdragsperioden.

**4.2** Hvis (i) Kunden opsiger sin Altibox-tjeneste fra Altibox, uafhængig af årsag, eller (ii) hvis Kunden bryder Aftalen, eller hvis (iii) Kunden flytter til en adresse, hvor Altibox ikke kan levere tjenester, vil den resterende del af købesummen forfalde til betaling, såfremt Kunden ønsker at bibeholde det fysiske produkt eller ikke returnerer det fysiske produkt.

### 5. LEVERING

**5.1** Sædvanlig leveringstid er 4 arbejdsdage regnet fra tidspunktet for ordrebekræftelsens afgivelse.

**5.2** I det omfang der findes produktbeskrivelser og brugervejledninger til det fysiske produkt, medfølger disse det fysiske produkt.

### 6. FORTRYDELSERET

**6.1** Fortryder Kunden sit køb senest 14 (fjorten) dage efter modtagelse, giver Altibox fuld returret.



**6.2.** Hvis Kunden ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten, skal det ske ved at kontakte Altibox på info@altibox.dk. eller tlf. 70 300 600.

**6.3** Kunden har 14 dage fra modtagelse til at returnere det fysiske produkt i væsentlig samme stand og mængde, som det blev modtaget. Det vil som udgangspunkt sige i ubrudt emballage, folie og/eller plombering.

**6.4** Kunden kan også fortryde købet og returnere det fysiske produkter ved at nægte at modtage/afhente det fysiske produkt.

**6.5** Fysiske produkter, der returneres, skal ledsages af ordrebekræftelse, faktura eller lignende dokumentation i original eller kopi.

**6.6** Evt. beløb, som Kunden allerede har betalt for det pågældende fysiske produkt, vil blive tilbagebetalt efter det fysiske produkt er returneret og kontrolleret i væsentlig samme stand og mængde som ved Kundens modtagelse. Det vil som udgangspunkt sige i ubrudt emballage, folie og/eller plombering.

## **7. REKLAMATION**

**7.1** Kunden har 2 års reklamationsret på alle fysiske produkter. Kunden kan således ikke påberåbe sig fejl og mangler, der viser sig senere end 2 år efter det fysiske produkts levering.

**7.2** Eventuelle fejl eller mangler ved det modtagne fysiske produkt skal påberåbes inden rimelig tid, efter at disse blev konstateret eller burde have været konstateret.

**7.3** Returnering af fysiske produkter, som er behæftet med fejl eller mangler, herunder i forbindelse med reparationer eller omlevering, sker for Altibox' regning og risiko. I forbindelse med returneringen skal Kunden oplyse Altibox om, hvori fejlen eller manglen består.

**7.4** Reklamation skal ske ved henvendelse pr. mail til kundeservice.

**7.5** Såfremt det fysiske produkt indenfor den i pkt. 7.1 nævnte frist viser sig at være behæftet med fejl eller mangler, påtager Altibox sig at levere et tilsvarende fejlfrit fysisk produkt efter modtagelsen af det defekte fysiske produkt.

**7.6** Hvis omlevering ikke er mulig, refunderer Altibox i stedet købesummen.

**7.7** Altibox påtager sig ikke noget ansvar overfor Kunden, udover hvad der fremgår af ovennævnte punkter. Altibox kan i intet tilfælde gøres ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader.

## **8. GARANTI**

**8.1** Altibox yder en garanti på 2 år fra leveringstidspunktet på alle fysiske produkter, medmindre andet fremgår af den konkrete aftale om levering af det pågældende produkt.

## **9. ER SKADEN SELVFORSKYLDT?**

**9.1** Hvis Kunden reklamerer og/eller sender det fysiske produkt retur inden for garantiperioden, jf. pkt. 8.1, og produktet ikke har været anvendt korrekt og i henhold til den relevante brugervejledning, eller f.eks. har været udsat for fysisk overlast, da er evt. skader at betragte som selvforskyldte. Det betyder, at Kundens omkostninger ikke bliver dækket af garantien, herunder til fragt, ligesom Kunden selv vil skulle afholde udgifterne til anskaffelsen af et erstatningsprodukt. Er dette tilfældet kontakter Altibox Kunden med et tilbud på en ombytning til et lignende produkt, alt efter hvor beskadiget produktet er.

## **10. RETURNERING**

**10.1** Uanset årsag til behov for returnering skal Kunden kontakte Altibox for returneringsinstrukser.

**10.2** Returnering af fysiske produkter skal uanset årsag ske til Altibox' lager på nedenstående adresse:

E-Synergi A/S  
Altibox Denmark  
Langøvej 7  
4760 Vordingborg

**10.3** Fysiske produkter skal ved fortrudt køb returneres i væsentlig samme stand og mængde, som det blev modtaget. Det vil som udgangspunkt sige i ubrudt emballage, folie og/eller plombering.