

# Handelsbetingelser gældende for kunderne

Aarhus, oktober 2017

Dansk Supermarked A/S  
Rosbjergvej 33  
8220 Brabrand  
togo@bilka.dk  
(herefter benævnt "BilkaToGo")

## Handelsbetingelser

### 1. Omfang

Nærværende handelsbetingelser er gældende for køb af varer online på [www.bilkatogo.dk](http://www.bilkatogo.dk) ("Online") og via BilkaToGo's App ("App").

Du skal minimum være 18 år gammel for at kunne handle online og via App.

Handelsbetingelserne kan kun ændres ved skriftlig aftale mellem BilkaToGo og dig, medmindre andet følger nedenfor.

### 2. Aftaleindgåelser

Du skal ved oprettelse af en bruger på App'en og online acceptere disse handelsbetingelser. BilkaToGo sender en kvittering til dig via mail, når ordren er gennemført.

Dine varer pakkes og kan afhentes hos det Bilka varehus, som du ved bestilling har angivet som dit afhentningssted.

Når du køber hos BilkaToGo, indgår du ikke i noget aftaleforhold med det pågældende Bilka varehus, og din eneste aftalepart er derved BilkaToGo.

### 3. Betaling

Alle priser på BilkaToGo oplyses inklusiv moms og afgifter.

Betaling for bestilte varer kan ske ved brug af Dankort, Visa-Dankort, Visa og MasterCard.

Betaler du med kort, pålægges der ingen gebyrer eller ekstra omkostninger i forbindelse med din betaling.

Betalingen vil blive trukket senest 24 timer efter afhentning.

Betaling via Dankort, Visa-Dankort, Visa og Mastercard er underlagt kortudsteders betingelser for anvendelse. Når du bestiller med kreditkort "reserveres" beløbet på din konto. Når leverandøren efterfølgende har afsendt de bestilte produkter, udsteder BilkaToGo et betalingskrav til kortudsteder. Det betyder, at du ikke kan disponere over det reservede beløb, efter bestillingen er godkendt. Det reservede beløb hæves dog først på kontoen, når kortudsteder modtager betalingskravet fra BilkaToGo.

### **3.1. Sikkerhed ved dankortbetaling**

BilkaToGo benytter en betalingsløsning leveret af EPAY ApS. Alle data vedrørende din betaling krypteres og sendes via SSL til EPAY ApS. Det betyder, at det kun er EPAY ApS, der kan læse dine betalingsdata.

BilkaToGo overholder PBS/NETS' retningslinjer for internethandel, hvilket betyder, at du som forbruger er mindst lige så godt stillet, som når du betaler med dit betalingskort i dit lokale supermarked.

BilkaToGo tilbyder at gemme dine betalingskortoplysninger, så du kun skal indtaste dem ved første ordreafgivelse. Dine betalingsoplysninger opbevares sikkert og fortroligt hos EPAY APS. Ved efterfølgende ordrer trækker BilkaToGo pengene automatisk, når du vælger betaling med et af de registrerede kort.

Du kan når som helst vælge at slette din kortregistrering igen. Dette gøres under "Min profil". Af sikkerhedsmæssige årsager vil din kortregistrering også blive slettet, hvis du ændrer din e-mailadresse.

## **4. Priser**

Alle prisangivelser er inklusiv moms og øvrige afgifter. Hver gang du tilføjer en vare til din indkøbskurv, bliver totalbeløbet opdateret.

Du betaler den pris for varerne, som er gældende, når du gennemfører bestillingen, uanset om prisen efterfølgende og inden afhentning måtte ændre sig i op- eller nedadgående retning. En eventuel difference udbetales/tilbagebetales således ikke.

Prisen for varer, der er prissat efter vægt, kendes først, når BilkaToGo vejer varen i forbindelse med pakningen af din ordre. Den endelige pris kan aldrig være højere end den pris, der er oplyst ved bestillingen, men den kan godt være lavere. Den endelige pris vil fremgå af din faktura.

#### 4.1. Leveringsomkostninger

Levering og pakning af varerne er gratis, dog opkræves der 10 kr. i emballagegebyr.

#### 5. Dåse- og flaskepant

BilkaToGo sælger varer med pant i form af flasker og dåser med pantmærke A,B og C. Det fremgår af din bestillingsoversigt og faktura, hvis du har betalt pant for de varer, som du har købt. Der er pant på flasker og dåser med øl, sodavand, kildevand mv. samt øl- og sodavandskasser.

#### 6. Udsolgte varer m.v.

Såfremt en vare er udsolgt eller ikke lever op til vores kvalitetskrav, vil BilkaToGo enten erstatte varen eller lade den udgå af bestillingen. Du vil naturligvis blive underrettet herom via den mailadresse, du har opgivet ved bestillingen. Dette sker når pakningen af din ordre er afsluttet.

I sådanne tilfælde vil varen så vidt muligt blive forsøgt erstattet, medmindre du har fravalgt, at vi må tilbyde dig nogle former for erstatningsvarer.

Erstatningsvaren vil være af enten tilsvarende eller bedre kvalitet end varen, du bestilte. Dette sker uden ekstraomkostninger for dig. Såfremt erstatningsvaren har en lavere pris end den oprindeligt bestilte vare, tilfalder denne besparelse naturligvis dig.

#### 7. Opbevaring og afhentning

Du kan afhente din bestilling hos det Bilka varehus, du har afkrydset ved bestillingen. Såfremt bestillingen er modtaget inden kl. 10.00 på en hverdag, kan du afhente dine varer efter kl. 14.00 samme dag. Afhentningen skal ske indenfor 48 timer og kan ske inden for butikens normale åbningstid, som er mellem kl. 06.00 og kl. 22.00. Din bestilling kan kun afhentes på dage, hvor butikken holder åbent. Fra afhentningstidspunktet påhviler ansvaret og risikoen for de leverede varer alene dig.

Dine varer opbevares i tre forskellige rum afhængig af, om det er en frost-, køle- eller tørvarer.

Vi opbevarer dine varer i 48 timer efter bestillingen er afgivet. Afhenter du ikke dine varer indenfor 48 timer, vil du stadig blive opkrævet det fulde beløb af ordren.

Anvendelse af funktionen "Specielle ønsker" Online og på App'en er udelukkende at anse som en opfordring fra dig til BilkaToGo om udførelse af en supplerende ydelse til dig, og BilkaToGo er således ikke forpligtet til at opfylde en anmodning i "Specielle ønsker". Hvis

BilkaToGo vurderer, at anmodningen ikke kan opfyldes på en for BilkaToGo økonomisk eller praktisk hensigtsmæssig måde, eller hvis anmodningen i øvrigt af BilkaToGo anses for urimelig, i mødekommens ønsket ikke.

## **8. Reklamationsret**

Vores varer er nøje udvalgt for, at du kan få de bedst tænkelige produkter.

Skulle du mod forventning modtage en vare, der ikke lever op til den angivne standard, eller i øvrigt er behæftet med en mangel, bedes du snarest muligt og inden rimelig tid kontakte vores kundeservice - enten via e-mail på [togo@bilka.dk](mailto:togo@bilka.dk) eller telefon 89 30 35 00.

BilkaToGo er berettiget til at kræve, at du i visse tilfælde sender den mangelfulde eller i øvrigt ombyttede eller annullerede vare inklusiv emballage retur, men vil normalt ikke gøre dette. Du bedes derfor undlade at kassere mangelfulde varer eller varer af dårlig kvalitet, indtil du har haft kontakt med BilkaToGo kundeservice. Omkostningerne hertil afholdes af BilkaToGo.

I henhold til købeloven har du 2 års reklamationsret for varer, der ikke er til husholdningens løbende forbrug. Det er et krav, at der foreligger en berettiget reklamation, og manglen ikke er opstået som følge af slid, fejlagtig brug eller anden adfærd, der har forvoldt skade på varen. Du skal reklamere hurtigst muligt efter, at du har opdaget fejlen/manglen ved varen.

## **9. Produktansvar**

BilkaToGo's ansvar for skade på køber, dennes nærmeste, købers gods, tredjemand eller tredjemands gods m.v. følger gældende lovgivning.

I tilfælde af produktskade, skal du straks underrette BilkaToGo og medvirke til sagens opklaring. BilkaToGo har ret til at besigtige skaden.

## **10. Fortrydelsesret**

BilkaToGo yder fortrydelsesret i henhold til forbrugeraftaleloven.

Du har ingen fortrydelsesret ved køb af levnedsmidler og varer til husholdningen, herunder fødevarer, idet fortrydelsesretten efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2 ikke gælder for levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældes hurtigt.

Fortrydelsesfristen for andre varer i sortimentet er 14 dage regnet fra den dag, hvor du afhenter varerne.

Hvis du ønsker at udøve din fortrydelsesret skal du have afsendt en utvetydig meddelelse herom til BilkaToGo inden udløbet af fortrydelsesfristen.

Ved anvendelse af fortrydelsesretten skal de omfattede varer uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter afgivelsen af meddelelsen om fortrydelsen til BilkaToGo, sendes tilbage i væsentlig samme stand og mængde til BilkaToGo.

Du kan returnere varerne til os med post eller fragt og bærer selv omkostningerne forbundet med returneringen. Du skal kunne dokumentere, at varen er tilbagesendt rettidigt og bør derfor altid gemme postkvitteringen som bevis for, at du har afleveret pakken til posten/transportøren.

BilkaToGo returnerer alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor BilkaToGo har modtaget din meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten. Tilbagebetaling vil ske med samme betalingsmiddel, som blev anvendt ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har samtykket til en anden tilbagebetalingsmetode. Du vil ikke blive pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

BilkaToGo kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil BilkaToGo har modtaget varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.

### **10.1.** Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende. Kopier fx formularen ind i en e-mail, udfyld den og send den til [togo@bilka.dk](mailto:togo@bilka.dk).

Til BilkaToGo Kundeservice.

- Jeg/vi \_\_\_\_\_ meddeler herved, at jeg/vi \_\_\_\_\_ ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores \_\_\_\_\_ købsaftale om følgende vare(r)  
\_\_\_\_\_

- Bestilt den \_\_\_\_\_ / modtaget den \_\_\_\_\_

- Forbrugerens navn \_\_\_\_\_

- Forbrugerens adresse \_\_\_\_\_

- Forbrugerens underskrift \_\_\_\_\_ (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato \_\_\_\_\_

## 11. Persondata

Ifølge persondataloven har BilkaToGo pligt til at oplyse dig om bl.a., hvilke typer af personoplysninger, der behandles, med hvilket formål behandlingen sker, samt hvem oplysningerne videregives til.

Når du oprettes som kunde hos BilkaToGo, bliver følgende personlige oplysninger registreret: Navn, telefonnummer og mailadresse.

BilkaToGo behandler oplysningerne om dig med det formål at tilbyde dig den bedst mulige personlige brugeroplevelse. Behandlingen består i kundeadministration og markedsføring. Dit telefonnummer benyttes endvidere til check-in, når du afhenter dine varer.

Alle oplysninger som BilkaToGo registrerer for at kunne behandle din bestilling, behandles fortroligt og i henhold til persondataloven.

Af hensyn til lovkrav, opbevares oplysningerne i 5 år. Oplysningerne vil ikke blive solgt, videregivet eller på anden måde overdraget til en tredjepart uden din accept.

I henhold til persondataloven har du ret til at få indsigt i og anmode om at ændre eller slette dine personlige oplysninger. Du kan henvende dig til BilkaToGo kundeservice for at anmode om dette.

Det er frivilligt, om du vil give BilkaToGo de ønskede oplysninger, men BilkaToGo er i tilfælde af afvisning heraf berettiget til at afvise betjening.

Bliver BilkaToGo opmærksom på, at oplysninger om køber er forkerte eller vildledende, er BilkaToGo berettiget til at rette eller slette oplysningerne således, at behandlingen kan ske på et korrekt grundlag.

Den dataansvarlige er:  
Dansk Supermarked A/S  
Rosbjergvej 33  
8220 Brabrand

BilkaToGo anvender cookies for at holde styr på de varer, som du har lagt i din indkøbskurv, og for at yde dig den bedst mulige personlige brugeroplevelse.

Hvis du ønsker at klage over BilkaToGo's behandling af dine personoplysninger, kan du rette henvendelse til Datatilsynet, Borgergade 28,5, 1300 København K.

## **12. Fejlskrift m.v. og ændringer**

BilkaToGo tager forbehold for at annullere din ordre som følge af forkert angivne priser, tastefejl, trykfejl og anden fejlskrift samt leveringssvigt. Du vil blive kontaktet direkte i sådanne tilfælde.

BilkaToGo forbeholder sig retten til at ændre handelsbetingelserne uden forudgående varsel. Du vil i givet fald blive bedt om at bekræfte, at du accepterer de nye betingelser.

## **13. Forbud mod videresalg**

Der er ikke tilladt at købe varer på BilkaToGo med henblik på videresalg.

## **14. Lovvalg og værneting**

Dansk ret finder anvendelse ved eventuelle tvister mellem BilkaToGo og dig, og medmindre præceptive regler foreskriver andet, er værnetinget Retten i Aarhus.

## **15. Kundeservice**

Kundeservice kan kontaktes via e-mail på [togo@bilka.dk](mailto:togo@bilka.dk) eller via telefon på 89 30 35 00. Vi tilsigter at besvare dine e-mails indenfor 24 timer på hverdage, gælder dog ikke lukkedage.

Vores telefoniske åbningstider er alle hverdage mellem kl. 08:30 og kl. 18:00, gælder dog ikke lukkedage.

## **16. Selskabsoplysninger**

Dansk Supermarked A/S  
Cvr.nr.: 3595 4716  
Rosbjergvej 33  
8220 Brabrand

## **17. Sprog**

Alle aftaler mellem BilkaToGo og dig indgås på dansk.

## **18. Klager**

Hvis du ønsker at klage over en vare, kan du rette henvendelse til BilkaToGo's kundeservice på [togo@bilka.dk](mailto:togo@bilka.dk) eller på tlf. 89 30 35 00.

Klager kan desuden indbringes for Center for Klageløsning og/eller Forbrugerklagenævnet. Læs mere på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse [togo@bilka.dk](mailto:togo@bilka.dk)

### **19. Bestillingsoversigt og faktura**

Kvittering sendes til din mail efter bestilling er afsluttet. Yderligere sendes en kvittering når din ordre er pakket, hvor du kan se om der er udsolgte og/eller erstattet varer.

Derudover vil du altid kunne genfinde dine tidligere ordrer, hvis du logger ind online eller på App'en og vælger 'Tidligere ordrer'.

Ønsker du at få gendat en kvittering per mail eller post, kan du altid henvende dig til vores kundeservice og bede om dette.



# Handelsbetingelser gældende for medarbejderne

Aarhus, marts 2017

Dansk Supermarked A/S  
Rosbjergvej 33  
8220 Brabrand  
togo@bilka.dk  
(herefter benævnt "BilkaToGo")

## Handelsbetingelser

### 1. Omfang

Nærværende handelsbetingelser er gældende for køb af varer online på [www.bilkatogo.dk](http://www.bilkatogo.dk) via denne applikation ("App").

Du skal minimum være 18 år gammel for at kunne handle på [www.bilkatogo.dk](http://www.bilkatogo.dk)

Betingelserne kan kun ændres ved skriftlig aftale mellem BilkaToGo og dig, medmindre andet følger nedenfor.

### 2. Aftaleindgåelser

Du opfordres til at læse handelsbetingelserne grundigt igennem og gøre dig bekendt med de forpligtelser og rettigheder, som handelsbetingelserne giver.

Når du køber via App'en, indgår du ikke i noget aftaleforhold med det pågældende Bilka varehus, og din eneste aftalepart er således BilkaToGo.

### 3. Betaling

Betaling for bestilte varer kan ske ved brug af Dankort, Visa-Dankort, Visa og MasterCard.

Betalingen vil blive trukket senest 24 timer efter afhentning.

Betaling via Dankort, Visa-Dankort, Visa og Mastercard er underlagt kortudsteders betingelser for anvendelse. Når du bestiller med kreditkort "reserveres" beløbet på din konto. Når leverandøren efterfølgende har afsendt de bestilte produkter, udsteder BilkaToGo et betalingskrav til kortudsteder. Det betyder, at du ikke kan disponere over det reservede beløb, efter bestillingen er godkendt. Det reservede beløb hæves dog først på kontoen, når kortudsteder modtager betalingskravet fra BilkaToGo.

#### 4. Priser

Alle prisangivelser er inklusiv moms og øvrige afgifter. Hver gang du tilføjer en vare til din indkøbskurv, bliver totalbeløbet opdateret.

Du betaler den pris for varerne, som er gældende, når du gennemfører bestillingen, uanset om prisen efterfølgende og inden afhentning måtte ændre sig i op- eller nedadgående retning. En eventuel difference udbetales/tilbagebetales således ikke.

#### 5. Leveringsomkostninger

Levering er gratis, men der pålægges 10kr. i emballagegebyr.

#### 6. Omkostninger ved betaling med kort

Betaler du med kort, pålægges der ingen gebyrer eller ekstra omkostninger i forbindelse med din betaling.

#### 7. Sikkerhed ved Dankortbetaling

BilkaToGo benytter en betalingsløsning leveret af EPAY ApS. Alle data vedrørende din betaling krypteres og sendes via SSL til EPAY ApS. Det betyder, at det kun er EPAY ApS, der kan læse dine betalingsdata.

BilkaToGo overholder PBS/NETS' retningslinjer for internethandel, hvilket betyder, at du som forbruger er mindst lige så godt stillet, som når du betaler med dit betalingskort i dit lokale supermarked.

BilkaToGo tilbyder at gemme dine betalingskortoplysninger, så du kun skal indtaste dem ved første ordrefølgelse. Dine betalingsoplysninger opbevares sikkert og fortroligt hos EPAY APS. Ved efterfølgende ordrer trækker BilkaToGo pengene automatisk, når du vælger betaling med et af de registrerede kort.

Du kan når som helst vælge at slette din kortregistrering igen. Dette gøres under "Min profil". Af sikkerhedsmæssige årsager vil din kortregistrering også blive slettet, hvis du ændrer din e-mailadresse.

## 8. Dåse- og flaskepant

BilkaToGo sælger varer med pant i form af flasker og dåser med pantmærke A, B og C. Det fremgår af din bestillingsoversigt og faktura, hvis du har betalt pant for de varer, som du har købt. Der er pant på flasker og dåser indeholdende øl, sodavand, kildevand m.v. samt øl- og sodavandskasser.

## 9. Udsolgte varer m.v.

Såfremt en vare er udsolgt eller ikke lever op til vores kvalitetskrav, vil BilkaToGo enten erstatte varen eller lade den udgå af bestillingen. Du vil naturligvis blive underrettet herom via den mailadresse, du har opgivet ved bestillingen. Dette sker når pakningen af din ordre er afsluttet.

I sådanne tilfælde vil varen så vidt muligt blive forsøgt erstattet, medmindre du har fra- valgt, at vi må tilbyde dig nogle former for erstatningsvarer.

Erstatningsvaren vil være af enten tilsvarende eller bedre kvalitet end varen, du bestilte. Dette sker uden ekstraomkostninger for dig. Såfremt erstatningsvaren har en lavere pris end den oprindeligt bestilte vare, tilfalder denne besparelse naturligvis dig.

## 10. Levering og afhentning

Din bestilling af dagligvarer vil blive leveret til Dansk Supermarked A/S, Rosbjergvej 33, 8220 Brabrand. Såfremt bestillingen er modtaget inden kl. 10.00, sker leveringen klokken 15.00 den samme dag, BilkaToGo har modtaget din bestilling. Fra leveringstidspunktet påhviler ansvaret og risikoen for de leverede varer alene dig.

Du kan afhente bestillingen på et af Dansk Supermarked A/S nærmere fastsatte afhentningssteder, som oplyses af Dansk Supermarked A/S. Din bestilling kan afhentes hverdage fra kl. 15.00-17.00.

Du skal som ansat hos Dansk Supermarked A/S tilstræbe at afhente dine varer, så det går mindst muligt ud over din arbejdstid.

Afhenter du ikke dine varer på leveringsdagen, forbeholder BilkaToGo sig retten til at fjerne dine varer dagen efter, og du har således ikke krav på erstatning for bortfjernede varer.

Skulle du mod forventning opleve, at din leverance ikke er fremme rettidigt, er du altid velkommen til at ringe til vores kundeservice på tlf. 89 30 35 00. Herefter vil vores personale undersøge sagen og oplyse dig, hvornår din levering kan forventes leveret til Dansk Supermarked A/S.

Dine frostvarer bliver pakket i poser i termokasser, som du ved afhentning åbner, hvorefter du tager poserne med dine varer ud af termokassen og med dig. Termokasser samt fryse-elementer må under ingen omstændigheder fjernes fra det nærmere angivne afhentningssted på Rosbjergvej 33, 8220 Brabrand.

Dine køle-, kolonial- og tørvarer bliver leveret i indkøbsposer som er placeret i blå plastkasser, som ligeledes under ingen omstændigheder må fjernes fra afhentningsstedet.

Anvendelse af funktionen "Specielle ønsker" Online og på App'en er udelukkende at anse som en opfordring fra dig til BilkaToGo om udførelse af en supplerende ydelse til dig, og BilkaToGo er således ikke forpligtet til at opfylde en anmodning i "Specielle ønsker". Hvis BilkaToGo vurderer, at anmodningen ikke kan opfyldes på en for BilkaToGo økonomisk eller praktisk hensigtsmæssig måde, eller hvis anmodningen i øvrigt af BilkaToGo anses for urimelig, imødekommes ønsket ikke.

### **11. Reklamationsret**

Vores varer er nøje udvalgt for, at du kan få de bedst tænkelige produkter.

Skulle du mod forventning modtage en vare, der ikke lever op til den i App'en angivne standard, eller i øvrigt er behæftet med en mangel, bedes du snarest muligt og inden rimelig tid kontakte vores kundeservice enten via e-mail eller telefon.

BilkaToGo er berettiget til at kræve, at du sender den mangelfulde eller i øvrigt ombyttede eller annullerede vare retur, men vil normalt ikke gøre dette. Omkostningerne hertil afholdes af BilkaToGo.

I henhold til købeloven har du 2 års reklamationsret for varer, der ikke er til husholdningens løbende forbrug. Det er et krav, at der foreligger en berettiget reklamation, og manglen ikke er opstået som følge af slid, fejlagtig brug eller anden adfærd, der har forvoldt skade på varen.

### **12. Produktansvar**

BilkaToGo's ansvar for skade på køber, dennes nærmeste, købers gods, tredjemand eller tredjemands gods m.v. følger gældende lovgivning.

I tilfælde af produktskade, skal du straks underrette BilkaToGo og medvirke til sagens opklaring. BilkaToGo har ret til at besigtige skaden.

### **13. Fortrydelsesret**

BilkaToGo yder fortrydelsesret i henhold til Forbrugeraftaleloven.

Du har ingen fortrydelsesret ved køb af levnedsmidler og varer til husholdningen, herunder fødevarer, idet fortrydelsesretten efter Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2 ikke gælder for levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.

Fortrydelsesfristen for andre varer i sortimentet er 14 dage regnet fra den dag, hvor varerne er leveret til dig. I tilfælde af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, men leveres enkeltvis, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, hvor den sidste vare er leveret til dig.

Hvis du ønsker at udøve din fortrydelsesret skal du have afsendt en utvetydig meddelelse herom til BilkaToGo inden udløbet af fortrydelsesfristen.

Ved anvendelse af fortrydelsesretten skal de omfattede varer uden unødigt forsinkelse, og senest 14 dage efter afgivelsen af meddelelsen om fortrydelsen til BilkaToGo, sendes tilbage i væsentlig samme stand og mængde til Bilka.

Du kan returnere varerne til os med post eller fragt og du bærer selv omkostningerne forbundet med returneringen. Du skal kunne dokumentere, at varen er tilbagesendt rettidigt, og du bør derfor altid gemme postkvitteringen som bevis for, at du har afleveret pakken til posten/transportøren.

BilkaToGo returnerer alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor BilkaToGo har modtaget din meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten. Tilbagebetaling vil ske med samme betalingsmiddel, som blev anvendt ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har samtykket til en anden tilbagebetalingsmetode. Du vil ikke blive pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

BilkaToGo kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil BilkaToGo har modtaget varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.

### 13.1. Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende. Kopier f.eks. formularen ind i en e-mail, udfyld den og send den til togo@bilka.dk

Til BilkaToGo kundeservice, Agerøvej 7A, 8381 Tilst.

- Jeg/vi \_\_\_\_\_ meddeler herved, at jeg/vi \_\_\_\_\_ ønsker at gøre fortrydelsesretten

gældende i forbindelse med min/vores \_\_\_\_\_ købsaftale om følgende vare(r)

\_\_\_\_\_

- Bestilt den \_\_\_\_\_ / modtaget den \_\_\_\_\_

- Forbrugerens navn \_\_\_\_\_

- Forbrugerens adresse \_\_\_\_\_

- Forbrugerens underskrift \_\_\_\_\_ (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato \_\_\_\_\_

### 14. Persondata

Ifølge persondataloven har BilkaToGo pligt til at oplyse dig om bl.a. hvilke typer af personoplysninger, der behandles, med hvilket formål behandlingen sker, samt hvem oplysningerne videregives til.

Når du oprettes som kunde hos BilkaToGo, bliver følgende personlige oplysninger registreret: Navn, adresse (hvis det oplyses), telefonnummer og mailadresse.

BilkaToGo behandler oplysningerne om dig med det formål at tilbyde dig den bedst mulige personlige brugeroplevelse. Behandlingen består i kundeadministration og markedsføring.

Alle oplysninger, som BilkaToGo registrerer for at kunne behandle din bestilling, behandles fortroligt og i henhold til persondataloven.

Af hensyn til lovkrav opbevares oplysningerne i 5 år. Oplysningerne vil ikke blive solgt, videregivet eller på anden måde overdraget til en tredjepart uden din accept.

I henhold til persondataloven har du ret til at få indsigt i og anmode om at ændre eller slette dine personlige oplysninger. Du kan henvende dig til BilkaToGos kundeservice for at anmode om dette.

Det er frivilligt, om du vil give BilkaToGo de ønskede oplysninger, men BilkaToGo er i tilfælde af afvisning heraf berettiget til at afvise betjening.

Bliver BilkaToGo opmærksom på, at oplysninger om køber er forkerte eller vildledende, er BilkaToGo berettiget til at rette eller slette oplysningerne således, at behandlingen kan ske på et korrekt grundlag.

Den dataansvarlige er:

Dansk Supermarked A/S  
Rosbjergvej 33  
8220 Brabrand

BilkaToGo anvender cookies for at holde styr på de varer, som du har lagt i din indkøbskurv, og for at yde dig den bedst mulige personlige brugeroplevelse.

Denne cookie er en lille tekstfil, der bliver opbevaret på din enhed, og som bliver brugt til at kunne genkende dig ved dit næste besøg. Desuden anvender BilkaToGo log-statistik software med henblik på at optimere App'en og dennes funktioner.

Hvis du ønsker at klage over BilkaToGos behandling af dine personoplysninger, kan du rette henvendelse til Datatilsynet, Borgergade 28,5, 1300 København K.

#### **15.** Fejlskrift m.v.

BilkaToGo tager forbehold for forkert angivne priser, tastefejl, slåfejl og anden fejlskrift.

#### **16.** Ændringer

BilkaToGo forbeholder sig retten til at ændre handelsbetingelserne uden forudgående varsel. Du vil i givet fald blive bedt om at bekræfte, at du accepterer de nye betingelser.

#### **17.** Lovvalg og værneting

Dansk ret finder anvendelse ved eventuelle tvister mellem BilkaToGo og dig, og medmindre præceptive regler foreskriver andet, er værnetinget Retten i Aarhus.

## 18. Kundeservice

Kundeservice kan kontaktes via e-mail på [togo@bilka.dk](mailto:togo@bilka.dk) eller via telefon på 89 30 35 00. Vi tilsligter at besvare dine e-mails indenfor 24 timer på hverdage, gælder dog ikke lukkedage.

Vores telefoniske åbningstider er alle hverdage mellem kl. 08:30 og kl. 18:00, gælder dog ikke lukkedage.

## 19. Selskabsoplysninger

Dansk Supermarked A/S  
Cvr.nr.: 3595 4716  
Rosbjergvej 33  
8220 Brabrand

## 20. Sprog

Alle aftaler mellem BilkaToGo og dig indgås på dansk.

## 21. Klager

Klager kan indbringes for Center for Klageløsning og/eller Forbrugerklagenævnet. Læs mere på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her, <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores mailadresse: [togo@bilka.dk](mailto:togo@bilka.dk)

## 22. Bestillingsoversigt og faktura

Når du modtager din levering, skulle din kvittering gerne være modtaget på den mail, der er angivet på din BilkaToGo profil.

Har du ikke modtaget, eller ønsker du at få gensendt kvitteringen pr. mail, kan du altid henvende dig til vores kundeservice og bede om dette.

Derudover vil du altid kunne genfinde dine tidligere ordrer, hvis du logger ind på App'en og vælger 'Tidligere ordrer'.