

Version: 4

Dato: 15-10-2020

Handelsbetingelser for BilkaToGo

Omfang

Nærværende handelsbetingelser er gældende for køb af varer via BilkaToGo.

Din aftalepart er:

Salling Group A/S
Rosbjergvej 33 8220
Brabrand
togo@bilka.dk

(herefter benævnt "BilkaToGo")

Du skal minimum være 18 år gammel for at handle via BilkaToGo.

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

1. Aftaleindgåelser

BilkaToGo sender en kvittering til dig via mail, når ordren er gennemført.

Dine varer pakkes og kan afhentes ved det afhentningssted, som du ved bestilling har valgt.

Når du køber hos BilkaToGo, indgår du ikke i noget aftaleforhold med det Bilkahypermarked, der pakker din ordre, og din eneste aftalepart er således BilkaToGo.

Køb via BilkaToGo kræver, at du opretter en profil – vi henviser til privatlivspolitikken nedenfor i forhold til vores behandling af dine persondata i den forbindelse.

2. Betaling

Alle priser på BilkaToGo oplyses inklusiv moms og afgifter.

Hvilke betalingskort og øvrige betalingsmuligheder, vi accepterer, vil til enhver tid fremgå af hjemmesiden.

Betalingen vil blive trukket senest 24 timer efter afhentning af dine varer. Betaling med betalingskort er underlagt kortudsteders betingelser for anvendelse. Når du bestiller med kreditkort, dog ikke Dankort, "reserveres" beløbet på dit kreditkort. Det betyder, at du ikke

kan disponere over det reserverede beløb, efter at bestillingen er godkendt. Det reserverede beløb hæves dog først på kontoen, når kortudsteder modtager betalingskravet fra BilkaToGo. Når de bestilte varer er afhentet (eller ved det senest mulige tidspunkt for afhentning), udsteder BilkaToGo et betalingskrav til kortudsteder, herunder for Dankort.

2.1. Sikkerhed ved kortbetaling

BilkaToGo benytter en kortbetalingsløsning leveret af Bambora Danmark A/S. Alle data vedrørende din betaling krypteres og sendes til Bambora Danmark A/S. Det betyder, at det kun er Bambora Danmark A/S, der kan læse dine betalingsdata.

BilkaToGo overholder 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 Bambora Danmark A/S. 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 emailadresse.

3. Priser

Vi opkræver et gebyr for pakning af dine bestilte varer. Gebyrets størrelse fremgår til enhver tid af hjemmesiden.

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. 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.

5. Udsolgte varer mv.

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 emailadresse, 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 erstatningsvarer (er fravalgt som standardindstilling). I nogle tilfælde vil vi dog ikke kunne tilbyde erstatning.

Erstatningsvaren vil så vidt muligt 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.

6. Bestilling, opbevaring og afhentning

Du kan afhente din bestilling på den lokation, du har afkrydset ved bestillingen.

Ved bestilling vælger du selv dit ønskede afhentningstidspunkt. Det tidligst mulige afhentningstidspunkt afhænger af dit bestillingstidspunkt og kapaciteten til håndtering og opbevaring af bestillinger i det hypermarked/på den anden lokation, der skal håndtere din bestilling, og vil altid fremgå under bestilling samt af din ordrebekræftelse

Afhentning ved hypermarked kan ske mellem kl. 06.00 og kl. 22.00. Dog kan du på dage med særlig åbningstid, såsom nytårsaftensdag, kun afhente dine varer indtil hypermarkedet lukker. Din bestilling kan kun afhentes på dage, hvor hypermarkedet holder åbent.

Fra det tidspunkt, hvor du afhenter dine varer fra dit valgte afhentningssted, overgår ansvaret og risikoen for varerne til dig.

Vi opbevarer dine varer i 48 timer efter det tidligst mulige afhentningstidspunkt (dette gælder dog ikke ved bestilling til andre lokationer end hypermarkeder, hvor dette er

muligt). Afhenter du ikke dine varer indenfor 48 timer, har vi ikke pligt til at udlevere varerne.

Ved bestilling til anden lokation (hvor dette er muligt) kan du afhente dine varer efter det i checkoutprocessen oplyste tidligste afhentningspunkt samme dag og op til to timer frem (medmindre du har bestilt afhentning på en senere dato – i så fald kan du afhente dine varer fra det oplyste afhentningstidspunkt den pågældende dag og to timer frem).

Har du ved bestilling til anden lokation ikke afhentet dine varer inden for to timer efter det tidligst mulige afhentningstidspunkt, forbeholder BilkaToGo sig retten til at fjerne dine varer dagen efter, og du vil stadig blive opkrævet det fulde beløb for ordren.

Ved bestilling til anden lokation (hvor dette er muligt) kan du opleve, at dine varer opbevares i fx plastkasser, termokasser, sammen med fryseelementer e.l. for at sikre kvalitet og fødevarerikkerhed. Disse plastkasser, termokasser, fryseelementer mv. må ikke fjernes fra afhentningsstedet.

Anvendelse af funktionen "Specielle ønsker" 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.

7. Ordrebekræftelse og faktura

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

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

Ønsker du at få gendelt en kvittering pr. e-mail eller post, kan du altid henvende dig til vores kundeservice og bede om dette.

8. Reklamationsret

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

Version: 4

Dato: 15-10-2020

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 for rimelig tid, dog ved mangelfulde varer hurtigst muligt, kontakte vores kundeservice - enten via e-mail på togo@bilka.dk eller telefon på 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. Fragtomkostninger til returnering af varer 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 at 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

BilkaToGos ansvar for skade på køber, dennes nærmeste, købers gods, tredjemand eller tredjemands gods mv. 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.

Der gælder dog ingen fortrydelsesret ved køb af levnedsmidler og varer til husholdningen, herunder fødevarer, idet fortrydelsesretten efter forbrugeraftaleloven 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.

Version: 4

Dato: 15-10-2020

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 at varerne er blevet håndteret på anden måde, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.

Version: 4

Dato: 15-10-2020

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.)

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. Forbud mod videresalg

Der er ikke tilladt at købe varer på BilkaToGo med henblik på videresalg. Såfremt der købes med henblik på planlagt videresalg, forbeholder BilkaToGo sig retten til at annullere en eller flere af de afgivne ordrer, uden at der i den forbindelse kan rettes noget krav mod BilkaToGo.

12. 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.

13. Kundeservice

Kundeservice kan kontaktes via e-mail på togo@bilka.dk eller via telefon på 89 30 35 00. Vi tilsigter at besvare dine e-mails inden for 24 timer på hverdage, gælder dog ikke lukkedage.

Version: 4

Dato: 15-10-2020

Vores telefoniske åbningstider er alle hverdage mellem kl. 08:00 og kl. 22:00, gælder dog ikke lukkedage.

14. Sprog

Alle aftaler mellem BilkaToGo og dig indgås på dansk.

15. Klager

Hvis du ønsker at klage over en vare, kan du rette henvendelse til BilkaToGos kundeservice på togo@bilka.dk eller på tlf. 89 30 35 00.

Du kan indbringe en eventuel klage over en vare eller tjenesteydelse til Center for Klagerløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg. Du kan klage til Center for Klagerløsning via Klageportalen for Nævnenes Hus. Læs mere på www.naevneneshus.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-mailadresse togo@bilka.dk

Privatlivspolitik for BilkaToGo

Vi er den dataansvarlige – hvordan kontakter du os?

Vi er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som vi har modtaget om dig.

Du finder vores kontaktoplysninger her:

Salling Group A/S

CVR-nr. 35954716

Rosbjergvej 33 8220

Brabrand

www.sallinggroup.com

Formålene med og retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger

Vi behandler dine personoplysninger til følgende formål:

- Gennemførelse af køb via vores webshop
- Administration af din relation til os som kunde og din profil
- Drift og optimering af vores webshop for at give dig den bedst mulige brugeroplevelse herunder udarbejdelse af statistik i anonymiseret form
- Opfyldelse af krav ifølge lovgivningen, herunder i forhold til bogføring
- Hvis du tidligere har købt varer i webshoppen, sender vi dig eventuelt markedsføringsmateriale, der angår produkter svarende til dine tidligere køb hos os

Retsgrundlaget for vores behandling af dine personoplysninger følger af:

- Indgåelse af aftale om køb af varer eller ydelser via vores webshop, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6(b)
- Opfyldelse af markedsførings- og bogføringslovgivningen, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6(c)
- Vores legitime interesse i at kunne administrere dine oplysninger som kunde hos os, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6(f)

Hvis du logger ind med en profil på vores webshop, fx via din profil hos Salling Group, henvises til privatlivspolitikken i profilbetingelserne.

Kategorier af personoplysninger

Vi behandler følgende kategorier af personoplysninger om dig:

- Kontaktoplysninger fx navn, adresse, telefonnummer, mail
- Betalingsoplysninger
- Kodeord
- Ordreoversigt
- Mest købte varer

Version: 4

Dato: 15-10-2020

- Afhentningssted
- Afhentningstidspunkt
- Personalekort nr. (kun medarbejdere)
- Oplysning om specielle ønsker i forbindelse med ordre

Modtagere eller kategorier af modtagere

Vi videregiver eller overlader dine personoplysninger til følgende modtagere:

- Databehandlere som leverer services til intern databehandling, det kan fx være leverandører af softwareløsninger der muliggør vedligeholdelse og betjening af hjemmesiden.
- Databehandlere der behandler data eksternt, det kan fx være hosting af den platform hvorpå hjemmesiden er lagret.
- Revisorer, advokater og andre rådgivere

Overførsel til modtagere i tredjelande, herunder internationale organisationer

Vi anvender følgende leverandører af IT support på vores IT systemer i Salling Group generelt, der kan indebære overførsel af persondata til leverandørerne:

- International Business Machines Corporation (IBM) - Databehandler
- Microsoft Corporation - Databehandler

Som følge af denne support overfører vi persondata til følgende lande uden for EU/EØS:

- International Business Machines Corporation (IBM) - Indien og USA
Microsoft Corporation - USA

Overførselsgrundlaget er:

- International Business Machines Corporation (IBM) – USA: Certificeret under EU-U.S. Privacy Shield, jf. databeskyttelsesforordningens art. 45. Indien: EU-standardkontraktbestemmelser, jf. databeskyttelsesforordningens art. 46.
- Microsoft Corporation - Certificeret under EU-U.S. Privacy Shield, jf. databeskyttelsesforordningens art. 45.

Version: 4

Dato: 15-10-2020

Hvor dine personoplysninger stammer fra

De oplysninger du har afgivet i forbindelse med køb via webshoppen.

Opbevaring af dine personoplysninger

Vi opbevarer dine personoplysninger i 72 måneder regnet fra dit køb som følge af dokumentationskrav i henhold til bogføringslovgivningen.

Profilering

Vi anvender profilering til brug for målretning af vores annoncering til dig på baggrund af din adfærd på vores hjemmeside, og de oplysninger som du har afgivet i forbindelse med tilmelding til et eller flere af vores nyhedsbreve.

Profileringen vil ikke betydeligt påvirke enkeltpersoner, men vil begrænse sig til brug for markedsføring.

Profileringen kan ske ved at sammenstille data om din adfærd på vores hjemmesider med de oplysninger som du har afgivet i forbindelse med køb via vores webshops og ved din tilmelding til et eller flere af vores nyhedsbreve.

Vi profilerer hvilke produkter eller produktgrupper, du er mest interesseret i for at kunne målrette vores annoncering imod at kunne tilbyde dig de mest relevante tilbud, nyheder og produkter.

Du kan til enhver tid gøre indsigelse imod profilering, hvorefter vi ophører med at profilere dig som anført og sletter de indsamlede data om dig.

Cookies

Link til vores cookiepolitik er at finde nederst på www.bilkatogo.dk.

Dine rettigheder

Du har efter databeskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om dig.

Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder, skal du kontakte os her

<https://gdpr.sallinggroup.com/hc/da>.

Ret til at se oplysninger (indsigtsret)

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger.

Ret til berigtigelse (rettelse)

Du har ret til at få urigtige oplysninger om dig selv rettet.

Version: 4

Dato: 15-10-2020

Ret til sletning

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

Bemærk, at hvis du beder om at blive slettet, kan vi alligevel være forpligtet til at opbevare visse af dine oplysninger, jf. ovenfor om opbevaring.

Ret til begrænsning af behandling

Du har visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

Bemærk, at hvis du beder os om at begrænse behandlingen af dine oplysninger, kan det medføre, at du ikke længere vil være i stand til at benytte vores webshop.

Ret til indsigelse

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores eller lovlige behandling af dine personoplysninger. Du kan også gøre indsigelse mod behandling af dine oplysninger til direkte markedsføring.

Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)

Du har i visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.

Klage til Datatilsynet

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.