



## Forretningsbetingelser for privatkunder ved handel på [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk)

### Bestilling

På [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk) kan du kun bestille varer via vores hjemmeside. Hvis du har forespørgsler til varer, som ikke er på siden, er du altid mere end velkommen til at kontakte os.

Priserne på websitet vises inkl. moms og andre afgifter såfremt 'Priser inkl. moms' er markeret under indkøbskurv i højre side.

Priserne er dagspriser.

Når du handler med [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk) indgår du aftale på følgende sprog: Dansk.

Du kan se komplet ordre historik og gen-udskrive tidligere faktura ved login på websitet. Under 'Kundecenter' i højre side, klik 'Ordrehistorik' og vælg enten 'Ordrestatus' eller 'Faktura'.

- 1) Opret dig som kunde
- 2) Tilføj varer til 'indkøbskurven'
- 3) Gå til 'kassen'
- 4) Indtast betalings oplysninger

Vores fuldt integrerede IT systemer betyder, at ordrer afgivet på [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk) kan være på vej med posten umiddelbart efter ordreafgivelse, uanset om det er til privat kunde eller forhandler. Forsendelser kan spores med Postdanmarks [Track & Trace](#) funtion ved hjælp af forsendelses nummeret der fremgår af leveringsbekræftelsen (sendes automatisk via email). Alle ordrer afgivet inden kl. 13:30 bliver afsendt samme dag - dog med forbehold for udsolgte varer.

### Betaling

På [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk) kan der betales med Dankort. Gebyret for at benytte sig af Dankort er 0,1%. Betales med betalingskort er du altid sikret mod misbrug. Du har nemlig mulighed for at afvise en betaling, når du modtager din betalingsoversigt. Du har ingen selvrisiko i tilfælde af, at dit kort bliver misbrugt i en internet-butik, der benytter SSL (Secure Socket Layer) i sit betalingsystem. Dermed er du bedre sikret end i den fysiske verden, hvor du har en selvrisiko på 1200 kr. når dit dankort misbruges ved brug af pin-koden.

Data du sender i forbindelse med køb betalt med betalingskort er krypterede (SSL), og det er således kun PBS, der kan læse dem. Hverken [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk) eller andre har mulighed for at læse data.

Beløbet for varerne trækkes først, når varerne sendes fra [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk). Der kan aldrig trækkes et større beløb, end det du har godkendt ved købet.

Du kan ikke betale via efterkrav på [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk).

Alle priser er DKK - Der tages forbehold for ændringer og udsolgte varer.



## Fragt

Handler du som privatperson for over 1000,- er fragten gratis (til DK).

Er dit varekøb under 1000,- vil fragtomkostningerne automatisk blive beregnet ud fra vægten af varerne i indkøbskurven, priserne er Post Danmarks standard priser (2009):

Max vægt i Kg	Pris inkl. moms
1	60,-
5	64,-
10	82,-
15	121,-
20	131,-

Handler du fra Færøerne eller Grønland så kontakt os for fragtpriiser inden handel.

## Reklamation

Som forbruger har man to års reklamationsret, hvilket betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Dette betinger selvfølgelig, at reklamationen er berettiget.

Er varen defekt eller transportskadet ved modtagelsen, bedes du venligst kontakte os på telefon + 45 3212 6849 eller pr. email, support@proteinfabrikken.dk. Der skal reklameres inden rimelig tid efter at du har opdaget manglen ved varen. Hvis der reklameres inden for to måneder efter at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

For ernæringsprodukter er klagemuligheden begrænset til produktets holdbarhedsperiode.

For non-food produkter kan du som udgangspunkt klage senest 24 måneder efter du har fået varen leveret.

Vi refunderer rimelige fragtomkostninger, som du måtte have i forbindelse med returnering af varen, når reklamationen er berettiget.

Når du ønsker at reklamere over et produkt, skal det indsendes til os på vores adresse:

Proteinfabrikken A/S  
Nyholms Alle 30A  
2610 Rødovre

Når du returnerer varen, bedes du angive en beskrivelse af fejlen.

Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller andet. Husk altid at sende varen tilbage i forsvarlig emballage, og få en kvittering for afsendelse, således at vi kan tilbagebetale dig dine omkostninger.



## Persondatapolitik

### Cookies

En cookie er en betegnelse for det forhold, at en brugers adfærd på et netværk registreres hos brugeren selv (på brugerens harddisk). På den måde ved serveren (fx. et websted) ved brugerens næste besøg, hvem brugeren er.

Der lagres ikke personhenførbare oplysninger i en cookie, men snarere oplysninger om brugerens adfærd på et website fx. et indtastet brugernavn i forbindelse med login til en særlig sektion på webstedet. En cookie lagres på brugers harddisk sammen med cachede filer. En cookie er således en tekstfil, der sendes til din browser fra en webserver og lagres på din computers harddisk. Du kan sætte din browser til at informere dig, når du modtager en cookie, eller du kan vælge at slå cookies helt fra. Det eneste cookies bruges til er at genkende din PC.

På [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk) benyttes "sessioncookies" til at holde styr på, hvad du har lagt i din indkøbskurv, mens du navigerer rundt på hjemmesiden. "Sessioncookies" gemmes ikke på din PC, men forsvinder når du lukker din web-browser. Du har altid mulighed for at slette cookies fra din computer. Det kan fx gøres på følgende måde: I Internet Explorer 5.X slettes cookies under menuen "Funktioner" -> "Internetindstillinger" -> "Slet cookies".

### Logstatistik

På [www.proteinfabrikken.dk](http://www.proteinfabrikken.dk) benyttes logstatistik til at optimere websitet og dets funktionaliteter. Logstatistik betyder, at et statistik-system opsamler information, som kan give et statistisk billede af, hvor mange besøgende et website har haft, hvor de kommer fra, på hvilken del af websitet dette forlades mm.

### Personlige oplysninger

For at du kan indgå en aftale med os via websitet skal du lade dig registrere med følgende personlige oplysninger: Navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse. Proteinfabrikken A/S behandler dine oplysninger fortrolig og vil aldrig videregive eller sælge disse til trediepart.

Vi foretager registreringen af dine personoplysninger med det formål at kunne levere varen til dig.

Personoplysningerne registreres hos Proteinfabrikken A/S og opbevares i 5 år (krav fra bogføringsloven), hvorefter oplysningerne slettes. Når/hvis der indsamles personoplysninger via vores website, sikrer vi, at det altid sker ved afgivelse af dit udtrykkelige samtykke, således at du er informeret om præcis, hvilke oplysninger der indsamles og hvorfor. Som registreret har du altid mulighed for indsigt og du kan gøre indsigelse mod en registrering i henhold til reglerne i Persondataloven.

Medarbejderne hos Proteinfabrikken A/S samt vores system-leverandør MultiCase har adgang til de oplysninger, der registreres om dig. Den dataansvarlige er Proteinfabrikken A/S.

Vi hverken opbevarer eller transmitterer kundeoplysninger krypteret.



## **FORBEHOLD**

Der tages forbehold for prisændringer og udsolgte varer.

## **FORTRYDELSESRET**

Der er ikke fortrydelsesret på madvarer efter forbrugeraftalelovens regler. På non-food vare har du 14 dages fortrydelsesret når du handler hos Proteinfabrikken A/S. Fortrydelsesretten løber fra den dag hvor du har modtaget din vare.

Fortrydelsesretten kan kun udnyttes hvis varen tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde. Fortrydelsesretten bortfalder altså, hvis du bruger varen på en måde som helt åbenbart forringer varens salgsværdi væsentligt.

Du kan fortryde dit køb ved at nægte varens modtagelse. Alternativt skal du selv betale porto for at sende varen retur når fortrydelsesretten udnyttes. Returnerede varer skal sendes til:

Proteinfabrikken A/S  
Nyholms Alle 30A  
2610 Rødovre

Hvis du fortryder dit køb tilbagebetales købesummen til dig. Dette gøres ved en overførsel til din bank konto, når vi har fået varen retur og kontrolleret at den lever op til reglerne for fortrydelsen. Det er derfor vigtigt at vi får oplyst dit registreringsnummer og kontonummer.

Ønsker du at returnere varen på adressen, kontakt da altid vores kundeservice (support@proteinfabrikken.dk) før returnering.