

Handelsbetingelser & persondatapolitik

Senest opdateret den 20. september 2022.

Friluftslageret ApS

CVR: 27 27 33 78 | Tel: +45 63 12 37 37

Internet: Friluftslageret.dk | E-mail: info(a)friluftslageret.dk

Bankforbindelse

Spar Nord A/S

Reg.nr.: 9219

Kontonr.: 4571976582

IBAN code: DK33 9219 4571 9765 82

SWIFT code: SPNO DK 22

Administration & centrallager

[Hans Egedes Vej 11 | 5210 Odense NV | Danmark](#)

Butikker

[Læssøgade 12 | 5000 Odense C | Danmark](#)

[Sct. Anne Plads 2-4 | 5000 Odense C | Danmark](#)

Friluftslageret er et 100% danskejet selskab etableret i 1995

Åbningstider

Mandag - torsdag: 10:00 - 17:30

Fredag: 10:00 - 18:00

Lørdag: 10:00 - 15:00

Søn- og helligdage: Lukket

[Læssøgade 12 | 5000 Odense C | Danmark](#)

[Sct. Anne Plads 2-4 | 5000 Odense C | Danmark](#)

Netbutikken

Du kan naturligvis handle døgnet rundt på netbutikken.

Netbutikkens telefonåbningstider er som følger:

Mandag - fredag: 8:00 - 16:00

Lør-, søn- og helligdage: Lukket

e-mærket

Vi er stolte af at Friluftslageret.dk var én af de første netbutikker, der allerede tilbage i august 2004 opnåede retten til at bruge e-mærket. Vi traf beslutningen om at ansøge om e-mærket, fordi vi mener, det er vigtigt at vise seriøsitet og at komme utrygheden omkring handel og færden på Nettet til livs.

e-mærket har bl.a. tjekket vores handelsbetingelser og købsforløbet igennem og sikret, at det overholder deres retningslinjer. Skulle du have en klage, som vi ikke sammen kan finde en løsning på, er du velkommen til at kontakte deres jurister og evt. bruge deres gratis sagsbehandling.

Du kan læse mere om e-mærket og se vores [certifikat](#) på [e-mærket.dk](#).

Prismatch

Med Friluftslagerets prismatch er du sikret, at du altid får den bedste pris! Det betyder, at hvis du ser en vare annonceret billigere andre steder, så medbring dokumentation - fx annonce o.l. - i butikken eller skriv til kundeservice(a)friluftslageret.dk inden køb og vi matcher prisen.

Vi matcher også laveste netpris

At vi matcher laveste netpris er lige så simpelt som det lyder. Du får dine nye produkter til den laveste netpris, uanset om du handler på Friluftslageret.dk eller i vore fysiske butikker. I de fysiske butikker får du samtidig den personlige rådgivning og ekspertise, som vi i Friluftslageret er kendt for. Dermed garanterer vi dig den bedste handel - hver eneste gang! Vær dog opmærksom på at eventuelle leveringsomkostninger skal tillægges prisen.

Samme priser i butikkerne som på nettet

I Friluftslageret er butikspris og netpris altid ens. Som kunde kan det være svært at gennemskue, at præcis den samme vare kan have to forskellige priser. I mange butikker er netprisen ofte lavest, da der ikke er de samme udgifter til lokaleleje osv. Men hvorfor skal du snydes for den bedste pris, fordi du ønsker personlig rådgivning i butikken? Dette giver for os ingen mening. Du skal have produktet til den bedste pris uanset hvad - også selvom den laveste pris kommer fra vore konkurrenter.

Hvis du finder produktet billigere...

Skulle du mod forventning finde det produkt, du ønsker at købe, billigere et andet sted, er vi klar til at matche den pågældende pris, hvis blot prisen er fra en danskejet webshop eller en dansk fysisk butik. Ved udnyttelse af vores prismatch skal du fremvise dokumentation i form af skærmprent eller annonce eller sende dokumentationen via vores [kontaktside](#), hvorefter vi matcher prisen.

Skulle du finde varen billigere fra en udenlandsk virksomhed, hvor fx moms og lønninger er anderledes, så [kontakt os](#), så vil vi se, om vi kan matche prisen og du derved kan opnå samme garanti på produktet og sikkerhed for levering jf. dansk lovgivning.

Det med småt...

Prismatch vil gælde i langt de fleste tilfælde, men vær opmærksom på følgende undtagelser, hvor prismatch ikke gælder:

- Særlige tilbud som fx Black Friday, Cyber Monday, fødselsdags- & adventstilbud
- Sætpriiser som fx 3 for 2
- Hvis varen ikke er identisk, dvs. samme model, farve, størrelse etc.
- Hvis varen ikke er på lager i den butik, der annoncerer med en lavere pris
- Hvis varen er bestilt hjem specielt til dig
- Hvis varen sælges/annonceres i begrænset parti, fx køtilbud, ophørsudsalg o.l.
- Hvis der er tale om en serviceydelse som levering, montering, etc.
- Hvis varen er fra virksomheder udenfor Danmark, hvor fx moms og lønninger er anderledes - gælder både fysiske butikker og webbutikker.

Bestilling

På Friluftslageret.dk har du mulighed for at bestille varer til levering i hele verden. Bestillingsbekræftelse udarbejdes dog kun på dansk.

Alle priser på Friluftslageret.dk angives inklusive dansk moms og alle afgifter, told mv. Skal varerne leveres til lande udenfor EU (heriblandt Grønland, Færøerne og Norge), fratrækker vi den danske moms = 20% af udsalgsprisen.

Har du brug for produktinformation, eller er du ikke helt hjemme i den virtuelle verden, er du meget velkommen til at tage telefonisk kontakt på tel +45 6312 3737 i butikkens åbningstid.

Når betalingen er gennemført, modtager du bestillingsbekræftelse via e-mail. Du kan følge nuværende og se tidligere ordrer via den profil som automatisk bliver oprettet ved bestilling.

Straks efter bestillingen afsendes fra vores lager modtager du en e-mail indeholdende et pakkenummer og en kvittering for dit køb.

Er du medlem af [Explore club](#), kan du finde alle oplysninger vedr. dine bestillinger på [Min side](#).

Sikker betaling

Betalingsmuligheder

Når du handler på Friluftslageret.dk, kan du enten vælge at betale med Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, American Express eller JCB Card. Derudover kan du med MobilePay betale helt uden at skulle finde kortoplysningerne frem.

Vi tager ingen kortgebyrer og beløbet hæves først fra din konto, når ordren afsendes fra vores lager.

Levering

Hvis din bestilling er på lager og du bestiller inden klokken 12:00 på hverdage, vil varerne oftest blive afsendt samme dag. Leveringstiden i Danmark er 1 hverdag, Sverige 1-3 hverdage, Norge 1-3 hverdage, Grønland (flyfragt) 2-4 dage og Færøerne & Island (flyfragt) 2-4 dage. Leveringsterminerne er vejledende, da de afhænger af geografisk placering. For øvrige udlandsforsendelser se leveringsterminer på [PostNord.dk](https://www.postnord.dk).

Er bestillingen ikke på lager, vil der normalt gå 4-5 dage, før varen er på lager. Derfor skal du oplyse telefonnummer og e-mailadresse, således vi kan kontakte dig og give besked om den forventede leveringstid.

Fri fragt ved køb over DKK 299,-

Vi tilbyder fri fragt på alle ordrer, leveret til en pakkeboks i Danmark, med en varetotal over DKK 299,-

Pakker der returneres til os af PostNord, fx fordi de ikke er afhentet indenfor tidsfristen, pga. fejl i leveringsadressen eller andre fejl der ikke kan tilskrives Friluftslageret, vil blive opkrævet et gebyr på minimum kr. 60,- som er de omkostninger, vi bliver pålagt for en returpakke.

Ved bestilling på [Friluftslageret.dk](https://www.friluftslageret.dk) kan du vælge mellem:

Afhentning i butik

Bestil på [Friluftslageret.dk](https://www.friluftslageret.dk) og afhent i én af vore butikker. Husk at angive hvilken butik du ønsker at afhente i. Naturligvis helt fragtfri.

Uden omdeling til pakkeboks

Fri fragt på alle ordrer til danske adresser med en varetotal over DKK 299,-

Med omdeling til privat- eller firmaadresse

Levering til døren fra DKK 61,- Fragtpris er afhængig af vægt.

Fragtpriser

Alle bestillinger foretaget på [Friluftslageret.dk](https://www.friluftslageret.dk) sendes med og leveres af PostNord eller af PostNords partnere. Fragtprisen for levering til Danmark er afhængig af den valgte leveringsmetode. Fragtprisen for pakker til udlandet kalkuleres automatisk ud fra vægten på de enkelte produkter.

Salg til udlandet

Skal varerne leveres til lande udenfor EU (heriblandt Grønland, Færøerne og Norge), fratrækker vi den danske moms = 20% af udsalgsprisen, uanset om du handler i vores netbutik eller bestiller varerne via mail. Er du medlem af [Explore club](#) og logget ind på vores hjemmeside, vil du få vist priserne uden dansk moms.

Køber du varerne i Danmark og selv bringer dem til din bopæl udenfor EU, refunderer vi momsen, når blot kvitteringen stemples af toldmyndigheden ved udrejse af EU.

Efter indrejsen i dit hjemland, dog senest 3 måneder efter fakturadato, sender du den stemplede kvittering og dine bankoplysninger til Friluftslageret ApS | Hans Egedes Vej 11 | 5210 Odense NV | Danmark, så overfører vi straks momsbeløbet til din konto.

Salg til offentlige institutioner

Vi leverer ofte - både store og små ordrer - til offentlige institutioner. Er du indkøber i en offentlig institution og ønsker et uforpligtende tilbud, bedes du ringe til os på +45 63 12 37 37 eller sende os en mail på [kundeservice\(a\)friluftslageret.dk](mailto:kundeservice(a)friluftslageret.dk).

Business to business

I Friluftslageret har vi en mangeårig erfaring for at levere beklædning og udstyr til både store og små virksomheder, organisationer og institutioner. Vi leverer netop den type beklædning, der vil profilere den pågældende virksomhed eller organisation på den helt rigtige måde.

Det behøver naturligvis ikke kun være beklædning. Det kan også være lommelygter, multiværktøj, rygsække, termokander eller noget helt andet, der skal bruges i forbindelse med personalegaver eller som del af en større markedsføring.

Kontakt os telefonisk eller via e-mail på [info\(a\)friluftslageret.dk](mailto:info(a)friluftslageret.dk), hvis du vil vide mere. Vi udarbejder gerne et gratis og uforpligtende tilbud.

Fortrydelsesret

Normale betingelser

Hos Friluftslageret.dk har du en udvidet fortrydelsesret på 30 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 30 dage efter den dag, du har modtaget din vare. Hvis du har bestilt flere forskellige varer i én ordre, men hvis de leveres enkeltvist, løber fristen fra den dag, hvor du modtager den sidste vare. Består ordren af flere partier eller dele, udløber fortrydelsesfristen 30 dage efter den dag, du modtager det sidste parti, eller den sidste del.

Fristen indebærer, at du har 30 dage fra modtagelsen, til at give os besked om, at du vil fortryde dit køb. Du kan sende en mail til [web\(a\)friluftslageret.dk](mailto:web(a)friluftslageret.dk) eller benytte vores [returformular](#). Husk at vedlægge enten faktura eller returformular sammen med den eller de varer, du ønsker at returnere.

Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

Du har også 30 dages fortrydelsesret på varer købt i én af vore fysiske butikker. Fortrydelsesretten for køb i de fysiske butikker kan dog alene gøres gældende ved fysisk fremmøde og du kan således ikke sende varer købt i butikkerne retur, med mindre varen skal byttes til andre varer eller tilgodebevis.

Bytning af varer og gaver

Ønsker du at bytte til en anden størrelse, farve eller et helt andet produkt, skal du bestille det ønskede produkt via vores hjemmeside og som kommentar til ordren skrive, at du sender ordrenummer XXXXXXXX retur, der skal modregnes.

Således bliver varen reserveret til dig og selvom du godkender et beløb, bliver *kun* en evt. difference hævet på/refunderet til din konto (hvis det er en gave, du har modtaget og difference er i dit favør, bliver den refunderet til gavegivers konto).

Når vi modtager den første ordre retur modregner vi på den nye ordre og sender med det samme pakken afsted til dig.

Det er vigtigt, at du ved returnering af den første ordre tydeligt anfører, at det er en modregning og ligeledes anfører det nye ordrenummer.

Har du modtaget en gave, der ikke lige faldt i smag og ønsker du ikke bøvlet med, at beløbet bliver refunderet til gavegivers konto, foregår det også som ovenfor nævnt.

Ønsker du at bytte varer købt i én af vore fysiske butikker foregår det som ovenfor nævnt. Dog kan en evt. difference i dit favør ikke udbetales, hvorfor beløbet på den nye ordre som minimum skal være det samme.

Vedlagt produktet, der returneres, lægges en kopi af kvitteringen.

Fortrydelse af en del af købet

Hvis du har købt flere varer hos os, har du mulighed for at sende den eller de varer retur, du har fortrudt.

Bemærk, at du ikke får fragtomkostningerne retur, hvis du fortryder en del af dit køb.

Pakker der returneres til os af PostNord, fx fordi de ikke er afhentet indenfor tidsfristen, pga. fejl i leveringsadressen eller andre fejl der ikke kan tilskrives Friluftslageret, vil blive opkrævet et gebyr på minimum kr. 60,- som er de omkostninger, vi bliver pålagt for en returpakke.

Returnering

Husk at vedlægge enten faktura eller returformular sammen med den eller de varer, du ønsker at returnere. Når du sender pakker, er det en god idé altid at sørge for, at pakken er forsikret - for hvis du blot klistrer frimærker på pakken er den ikke forsikret og du bærer dermed selv risikoen ved forsendelsen.

Vi fraråder at sende pakker retur med DAO, da pakker omdeles om natten og stilles foran vores adresse med risiko for, at svage sjæle fristes til at stjæle dem.

Du kan også give fysisk fremmøde i butikkerne og der returnere varen og fortryde købet.

Dersom du returnerer produktet i én af vore butikker, kan du vælge at bytte til andre varer, få udstedt tilgodebevis eller at få pengene retur. Hvis du ønsker pengene retur, vil produktet blive sendt til vores Internetafdeling, som sørger for at refundere beløbet til den konto, hvorfra der er hævet.

Varen sendes til: Friluftslageret ApS | Hans Egedes Vej 11 | 5210 Odense NV | Danmark

Vi modtager hverken pakker uden omdeling eller pakker sendt pr. efterkrav.

Ingen fortrydelsesret

Følgende aftaler kan ikke fortrydes:

- Levering af varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg,
- Levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.

Returlabel

Det er muligt at købe en PostNord returlabel via os til kr. 60,- som vil blive modregnet i det refunderede beløb.

Returlabel kan udelukkende bruges til returvarer fra Danmark, og pakken må højst veje 10 kg. For at udskrive returlabelen skal du have adgang til en printer.

Ved køb af returlabel er Friluftslageret kun formidler, og bestillingen af returlabel er en aftale mellem dig og PostNord.

[Køb pakkelabel her](#)

Varens stand, når du sender den retur

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. Du kan med andre ord prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik, men du må ikke tage den i egentlig brug.

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.

Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage.

Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen.

Tilbagebetaling af købsbeløbet

Hvis du fortryder dit køb, får du dine penge tilbage. Hvis varen er værdiforringet, fratrækker vi det beløb, du hæfter for.

Vi refunderer alle betalinger modtaget fra dig (dog ikke ekstra leveringsomkostninger i de tilfælde, hvor du har valgt en anden leveringsform, end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde købet. Vi kan tilbageholde betalingen, indtil vi har modtaget varen, medmindre du sender os dokumentation for at have returneret den.

Vi tilbagefører pengene til samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet - også selvom det er en gave, du har modtaget. Se evt. ovenfor under "**Bytning af varer og gaver**", hvorledes du kan bytte til andre størrelser/farver eller andre varer.

Reklamationsret

Alle varer i Friluftslageret er omfattet af købelovens regler om 24 måneders reklamationsret. Reklamationsretten betyder, at du som kunde kan klage over fejl og mangler ved produktet, som er opstået inden 24 måneder efter købet. Det er dog en forudsætning, at disse fejl eller mangler ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd, der har medført fejlen. Reklamerer du inden to måneder, anses reklamationen altid for værende rettidig.

Ønsker du at reklamere over et produkt, kan du aflevere produktet i én af vore butikker, husk at medbringe din kvittering. Har du ikke mulighed for at komme til én af vore butikker, skal du sende en e-mail gerne med billeddokumentation, en udførlig beskrivelse og kopi af kvitteringen til reklamation(a)friluftslageret.dk. Vurderer vi, at varen skal sendes til os, tilbyder vi en returfragseddel, som bliver sendt til dig via mail.

Er reklamationen berettiget, betyder det, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene retur eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Hvis reklamationen uberettiget, afholder du selv alle omkostninger i forbindelse med returnering, herunder også omkostninger for returnering af varen efter endt undersøgelse. Har du fået en returfragseddel tilsendt, vil du således også blive opkrævet for denne. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage.

Du bedes aflevere produktet, som du ønsker at reklamere over, i rengjort og tør tilstand.

Varen sendes til: Friluftslageret ApS | Hans Egedes Vej 11 | 5210 Odense NV | Danmark

Når du returnerer varen, bedes du vedlægge en detaljeret beskrivelse af problemet. Vi modtager hverken pakker uden omdeling eller pakker sendt pr. efterkrav.

Husk kvittering

Uanset om du afleverer eller sender produktet til os bedes du vedlægge en kopi af kvitteringen. Hvis du ikke har dokumentation for købet, kan vi desværre ikke behandle reklamationen.

I Friluftslageret tilbyder vi mærkevarer af høj kvalitet, og vi lægger stor vægt på, at produkterne også kan holde til at blive brugt. Mange af Friluftslagerets leverandører yder desuden en udvidet garanti, der dels giver mulighed for at få rettet flere fejl end købelovens reklamationsret dækker og dels dækker i en længere periode end 24 måneder - i flere tilfælde livsvarigt, hvilket vil sige til produktet er slidt op.

Reklamationer sendt til Friluftslageret returneres efter endt behandling med PostNord, dersom adresseoplysninger er opgivet.

Er reklamationen uberettiget, påhviler fragtomkostningerne kunden.

Når vi laver fejl

Indrømmet! Selvom vi *altid* ønsker at yde den bedst mulige kundeservice, forekommer der en gang imellem fejl fra vores side. Uanset om du er udsat for utilfredsstillende service eller vejledning, er vi altid meget interesserede i at høre om det, således problemet kan løses.

Du kan enten besøge os i én af butikkerne, ringe til os på +45 63 12 37 37, rette henvendelse via vores [kontaktside](#) eller skrive et brev til: Friluftslageret ApS | Hans Egedes Vej 11 | 5210 Odense NV | Danmark

Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du indgive en klage til Nævnenes Hus | Toldboden 2 | 8800 Viborg via [Klageportalen for Nævnenes Hus](#).

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen dog have været mindst 720 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Når du handler på en e-mærket webshop, kan du gratis få behandlet din sag - uanset beløbets størrelse. Læs mere [her](#).

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens klageportal her - <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Persondatapolitik

Vi har brug for følgende oplysninger, når du handler hos os:
Navn, adresse, tlf.nr. og emailadresse.

Vi registrerer og videregiver de personoplysninger, som er nødvendige for at kunne levere varen til dig. Personoplysningerne registreres hos Friluftslageret ApS og opbevares i fem år, hvorefter oplysningerne slettes.

Vi samarbejder herudover med en række andre virksomheder, som opbevarer og behandler data. Virksomhederne behandler udelukkende oplysninger på vores vegne og må ikke bruge dem til egne formål. Vi samarbejder kun med databehandlere i EU eller i lande, der kan give dine oplysninger en tilstrækkelig beskyttelse.

Den dataansvarlige på friluftslageret.dk er Friluftslageret ApS.

Du har ret til at få oplyst, hvilke oplysninger vi behandler om dig.

Hvis du mener, at oplysningerne er unøjagtige, har du ret til at få dem rettet. I nogle tilfælde har vi pligt til at slette dine persondata, hvis du beder om det. Det kan f.eks. være hvis dine data ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, som vi skulle bruge dem til. Du kan også kontakte os, hvis du mener, at dine persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen. Du kan skrive til os på: kundeservice@friluftslageret.dk.

STANDARDFORTRYDELSESFOMULAR

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til:

Friluftslageret ApS

Hans Egedes Vej 11

5210 Odense NV

Danmark

E-mail: info(a)friluftslageret.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/tjenesteydelser:

Bestilt den: _____ Modtaget den: _____ Ordrenummer: _____

Dit navn: _____

Din

adresse: _____

Din underskrift: _____ Dato: _____

(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)