FONAs forretningsbetingelser

Er e-handel sikker handel?

FONA må anvende *e-mærket*, der er den danske mærkningsordning for tryg og etisk forsvarlig færden og handel på internettet. Mærket administreres af en fond, der er stiftet af Forbrugerrådet, Dansk Handel og Service, Finansrådet, HTS, Dansk Industri, HK, ITEK, DANSK-IT, ITK, IT-Brancheforeningen og FDIH og støttes af Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling.

e-mærket, som du kan læse mere om på www.e-maerket.dk, er din sikkerhed for tryg og etisk korrekt handel og færden på nettet. Når du ser *e-mærket,* ved du, at betalingsløsningen er godkendt, at du aldrig modtager spam, og at du har maksimal forbrugersikkerhed i forbindelse med din handel på nettet.

De data, som du sender i forbindelse med et køb på betalingskort i FONAs online butik, transmitteres krypterede. Derfor er det kun PBS (Pengeinstitutternes BetalingsSystemer), der kan læse dem. Hverken FONA eller andre udenforstående har adgang til dine bankdata.

Så længe du ser dig om i FONA online butikken er der ingen kryptering, men når du skal til at indtaste dine betalingsoplysninger, går du ind i et såkaldt sikkert område. Det betyder, at de data, som du taster ind i forbindelse med købets afslutning, bliver krypteret inden de sendes til PBS server. På denne server bliver det blandt andet undersøgt, om kortet for eksempel er spærret eller andet, der gør det ugyldigt. Er alt som det skal være, går der besked tilbage til dig om, at din handel er bekræftet. Først på dette tidspunkt får FONA oplysning om, hvem du er, og hvilke varer der skal leveres.

Hvem handler du med her på FONAs onlineshop?

F GROUP A/S, er det juridiske navn for den virksomhed, du kender som FONA. Vores hovedkontor ligger på Øster Allé 56, 2100 København Ø, og du kan komme i kontakt med os på telefonnummer 3525 6000, faxnummer 3525 6001 eller på mailadressen netbutik@fona.dk Vores web adresse er www.fona.dk.

Udover FONA online butikken, findes der 62 fysiske FONA butikker og et hovedkontor. Du finder adresserne og åbningstiderne på samtlige FONA butikker under punktet 'Find FONA', hvor du også kan søge den FONA butik, der er tættest på dig.

F GROUP A/S CVR-nr. er 14247238. Ved hjælp af dette nummer kan du finde informationer om os - blandt andet på www.cvr.dk og på www.krak.dk

Du kan læse mere om Forbrugerstyrelsen og dens råd med hensyn til e-handel på www.forbrug.dk

Hvordan køber eller reserverer jeg varer?

Du køber varer på FONA.dk ved at klikke på én af de fire valgmuligheder: Elektronik, musik, film eller spil. Herefter finder du den vare, som du er interesseret i og når du har bestemt dig for at købe, klikker du på indkøbsvognen og herefter bliver du ledt gennem de øvrige punkter i handelen.

Hvis du ønsker at reservere én eller flere varer, er det **samme** procedure, som hvis du ønsker at købe, **men** du vælger 'afhentning' i købsforløbet og kan hente og betale din vare i den valgte butik.

Når købet/reservationen er gennemført, får du en bekræftelse på skærmen, som du kan printe ud. Ligesom du modtager den via mail. Vi opbevarer **ikke** oplysninger om din ordre således, at du senere kan logge dig ind og se en kopi af din ordrebekræftelse. Husk derfor at gemme den bekræftelse du modtager på din e-mail, umiddelbart efter aftalen er indgået.

Når du har indgået en aftale med FONA om køb eller reservation der overstiger kr. 500,- , bliver du kontaktet direkte af den FONA medarbejder der behandler din ordre, med henblik på aftale om afhentning/levering. Bemærk, at FONA udelukkende leverer varer og foretager opsætning af apparater inden for Danmarks grænser. Der bringes IKKE varer ud til eller foretages opsætning af varer på ikke-brofaste øer, men vi sender gerne med posten.

Afhentningsfristen for reserverede varer er som udgangspunkt 7 dage efter aftalen er lavet med mindre andet aftales med en FONA medarbejder. Overskrides fristen vil reservationen automatisk blive annulleret.

Alle kontrakter indgås på dansk.

Forsendelsesgebyr:
Gebyr til forsendelse af varer købt på FONA online er beregnet ud fra vægt og størrelse på varen. Forsendelsesgebyret dækker FONAs omkostninger til forsendelse herunder emballage, porto og forsikring. Gebyret oplyses til dig inden du godkender din handel.

Forsendelsesgebyret er kategoriseret:

Musik, film & Spil:
1 stk. kr. 25,-
2-5 stk. kr. 30,-

0-5 kg kr. 55
5-10 kg kr. 80
10-20 kg kr. 115
20-30 kg kr. 170
30-50 kg kr. 255

Der er ingen ekspeditionsgebyr på FONA online.

Se evt. betalingskortgebyr under punktet 'Hvordan betaler jeg?'.

Bemærk: FONA kan desværre ikke sende varer til Grønland, Færøerne eller til udlandet.

Hvis du vil vide mere om, hvordan dataoverførslen i forbindelse med din handel foregår, skal du se punktet 'Er e-handel sikker handel?'.

Hvad er prisen?

Prisen, som du ser ved den enkelte vare, er i danske kroner inklusiv moms, told og eventuelle afgifter, men **uden** omkostninger til forsendelse og evt. betalingskortgebyr -disse vil tydeligt fremgå af din bestilling.

FORBEHOLD:
FONA tager forbehold for prisfejl, opdateringsfejl og udsolgte varer. Hvis den bestilte vare er udsolgt, forbeholder vi os retten til at slette din ordre. Hvis dette sker, får du naturligvis besked om dette på den mail-adresse, som du oplyste i forbindelse med bestillingen. Vi tager forbehold for forsendelse af meget store, tunge eller skrøbelige varer. FONA leverer IKKE varer til eller foretager opsætning af apparater på ikke-brofaste øer, men vi sender gerne med posten. Ved ordre på mere end kr. 500,- bliver du kontaktet på det opgivne telefonnummer eller mail-adresse, med bekræftelse af levering.

Hvordan betaler jeg?

FONAs online butik modtager Dankort, Visa/Dankort, Visa Electron, Master Card, Diners Club, Forbrugsforeningskort og Bancore. Gebyret i forbindelse med brug af Dankort eller Visa/Dankort er 1,45 kr. + 0,1% af købssummen, ved handler over kr. 100,00. Ved købssum større end kr. 50,00 og mindre end eller lig med kr. 100,00 er gebyret kr. 1,10. Ved købssum mindre end eller lig med kr. 50,00 er gebyret kr. 0,70. For handeler med dansk udstedte Master Card, Visa Electron og Diners club er gebyret 1,25% af købssummen, dog min. kr. 0,70. Gebyret for Bancore er 5,6% af købssummen.

Betaling med Dankort, Visa/Dankort og Master Card, hvor du indtaster kortnummer, udløbsdato og eventuelt kortets kontrolcifre, giver en høj sikkerhed. Betalingen sker via en sikker forbindelse (https). De indtastede oplysninger er krypterede og kan ikke læses af andre. Kortoplysningerne tastes ind i et vindue, og sendes herefter over en krypteret forbindelse til serveren. Sikkerheden er markeret med en lille hængelås nederst i browseren, eller til højre for adresselinjen. FONA har på intet tidspunkt adgang til dine kortdata. FONAs online butik benytter SSL kryptering (Secure Socket Layer) i betalingsdelen mellem dig og FONA. SSL løsningen

omfatter bl.a. kryptering af overførsler og anvendelse af krypteringscertifikat. Denne opfylder alle de krav, som PBS stiller til sikkerhed.

Betalingen for din vare trækkes først på din konto, når varen forlader FONA og er på vej til dig.

Hvad hvis jeg fortryder?

Hvad hvis jeg vil annullere med det samme?
Ønsker du alligevel ikke at købe den vare, som du netop har bestilt i FONAs online butik, skal du finde ordrebekræftelsen (print eller e-mail). Her finder du telefonnummer og mailadresse til FONA og begge steder kan du foretage annullering ved at oplyse os ordrenummeret. Herefter modtager du en skriftlig bekræftelse på annulleringen. Du kan også finde adresse, telefonnummer og mail i 'Find FONA' eller 'kontakt FONA'.

Bemærk:
Det er meget vigtigt at du handler hurtigt, for er varen allerede sendt, kan du ikke annullere ordren. I så fald må du fortryde ved at nægte at modtage varen.

Hvad hvis jeg fortryder købet senere?
Når du køber en vare i FONAs online butik har du altid 14 dages frist til at fortryde købet regnet fra den dato, hvor du modtager varen ifølge reglerne herom i forbrugeraftaleloven.

Bemærk:
Er der tale om software, musik, film og spil mister du din fortrydelsesret, hvis plomberingen er brudt. Ved evt. ibrugtagning af mobiltelefoner eller PDA'er (håndholdte computerere) eller pc'er mister du fortrydelsesretten, hvis software er installeret/aktiveret , eller hvis produktet har været taget i brug i en sådan grad, at det ikke kan leveres tilbage i væsentlig samme stand og mængde, og dermed kan fortrydelses-retten ikke udnyttes.

Hvis du udnytter din fortrydelsesret, har du krav på at få de penge tilbage, som du har betalt for varen inkl. fragt og evt. gebyr. Det eneste det koster dig, er evt. udgift til returnering transport/forsendelse.

Du har tre muligheder, hvis du fortryder købet af en vare, som er afsendt fra FONA:

1. **Du kan sende varen retur: Hvis der er tale om en plomberet vare, må du ikke bryde plomberingen på varen, for så har du ikke længere ret til at fortryde købet. Du skal selv betale returforsendelsen og må for eksempel ikke sende varen pr. efterkrav. Du skal huske at returnere pakken på samme måde, som FONA brugte da vi sendte den til dig. Vi bruger sædvanligvis Post Danmark, så det bør du altså også gøre. Du finder returadressen på ordrebekræftelsen/fakturaen - det bilag som følger med varen.**

   Hvis 14 dages fristen udløber på en lørdag, en søndag, Grundlovsdag eller en helligdag kan du vente til den følgende hverdag med at sende varen tilbage til FONA og stadig overholde tidsfristen.
   NB. Vores landsdækkende bytteservice i julen

   Det anbefales, at du ved varens returnering ved hjælp af postkvittering eller lignende sikrer dig bevis for, at du har fortrudt rettidigt.

   Når vi har fået varen retur, undersøger vi om den er i orden, hvorefter vi overfører beløbet til din konto inden 14 dage.

   Husk at oplyse både bankregistrerings- og kontonummer, hvor beløbet skal indsættes.
2. **Du kan afvise at modtage varen: Du kan vælge at lade være med at hente varen på posthuset, eller du kan afvise den, når postbudet leverer. Det er dig, der skal betale en eventuel returporto. Benytter du denne metode, behøver du ikke give os besked om, at du har fortrudt handelen.**

   Har du valgt at FONA leverer varen på din bopæl, må du i god tid kontakte den pågældende

FONA butik om at du har fortrudt. FONA butikkens telefonnummer fremgår af ordrebekræftelsen.

3. **Du kan aflevere varen i den nærmeste FONA butik: Husk at tage den originale kvittering med - og kom inden fristen på de 14 dage er udløbet. Så kan du i FONA butikken vælge, om du vil købe en anden vare eller have dine penge tilbageført på kontoen, hvorfra købet blev betalt (husk kortet).**

Det er en betingelse for, at du kan bevare fortrydelsesretten, at du leverer varen tilbage i væsentlig samme stand og mængde, som du har modtaget den.

Da originalemballagen i nogle tilfælde udgør en væsentlig del af varens værdi, kan det betyde, at varen ikke kan anses for returneret i væsentlig sammen stand og mængde, hvis emballagen ikke følger med. Husk derfor altid at gemme originalemballagen, til du er sikker på, at du vil beholde varen.

Hvis varen under transporten bliver beskadiget, og det ikke er din skyld, bevarer du din fortrydelsesret.

Hvornår og hvordan kommer varen?

Når du har bestilt en vare i FONAs online butik, har vi en frist på syv hverdage fra bestillingsdato til levering af varen - medmindre du har aftalt noget andet med os i forbindelse med bestillingen.

Du afgør selv om du ønsker varen leveret af FONA, eller om varen sendes med post. Varen leveres til den adresse, som du har tastet ind ved bestillingen. Alle varer bliver omhyggeligt emballeret inden vi sender dem til dig. Normalt går der tre hverdage fra din bestilling, til du har varen.

Du skal være opmærksom på, at de priser, som du ser på produkterne i FONAs online butik, er uden leverings- og betalingsgebyrer.

Har du ikke - mod forventning - modtaget dine varer inde for de syv dages leveringsfrist, er du meget velkommen til at kontakte os.

Hvad hvis der er fejl eller mangler ved varen?

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.

Hvis varen mod forventning har fejl eller mangler, når du modtager den, har du dermed to års reklamationsfrist i henhold til købeloven.

Formodningsperioden, som minimum skal være på 6 måneder, har FONA øget til 12 måneder.

Hvis du vil reklamere, kan du enten:

1. Sende varen tilbage **med kopi af den originale kvittering** inden fristens udløb til:

FONA
Østergade 47
1100 København K.

Ved tilbagsendelse skal du angive, hvori manglen/fejlen består.

2. Du kan også aflevere varen og **kopi af originalkvitteringen** inden fristens udløb i den nærmeste FONA butik.

Hvad er FONAs persondatapolitik?

FONA benytter et logstatistikssystem, der samler information om de besøgende på www.fona.dk. Hensigten er at optimere hjemmesiden og dens brugermuligheder, ligesom logstatistikken giver os 'et billede af' de brugere og kunder, der besøger www.fona.dk.

For at du kan handle i FONAs online butik er det nødvendigt, at du lader dig registrere med navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse. Disse oplysninger registreres kun internt hos FONA, og vi opbevarer dem i fem regnskabsår (det kræver regnskabsloven). Derefter bliver de slettet.

Du kommer aldrig til at give os personlige oplysninger af vanvare. Vi gør på hjemmesiden tydeligt opmærksom på, når du skal give os den slags oplysninger for at kunne komme videre i bestillingen - og du har altid mulighed for at afbryde handelen, hvis du ikke vil aflevere de oplysninger, som vi beder om at få.

De informationer, som du afleverer til os, er tilgængelige i FONAs database. Det betyder, at vi kender dig uanset hvilken FONA butik, du besøger. Det kan gøre din næste handel i en af vores fysiske butikker lidt lettere.

Vi opbevarer og overfører de nævnte oplysninger ukrypteret, mens eksempelvis bankoplysninger overføres via 128 bit kryptering. Oplysningerne bliver ikke opbevaret på webserveren, men i FONAs database. Derfor har uvedkommende ikke adgang til dine data.

Vi benytter ikke de registrerede oplysninger til andet end ordrebehandling. Dine oplysninger bliver ikke solgt til tredjepart og du bliver ikke kontaktet i forbindelse med andet end det konkrete køb. Vi bruger heller ikke oplysningerne til at sende dig e-mails med tilbud eller lignende, med mindre du giver os lov til det - og du kan selvfølgelig til enhver tid give os besked om det, hvis du ikke længere ønsker at modtage e-mails med for eksempel nyheder, aktiviteter og tilbud.

Som registreret hos FONA har du altid ret til at gøre indsigelse mod registreringen og til at få indsigt i de oplysninger, som vi har om dig. Det får du ved at kontakte FONA - se under 'Om FONA'.

På www.fona.dk benytter vi cookies - det vil sige små tekstfiler, som sendes til din browser og lagres på din computer. Vi benytter disse cookies til at genkende dig og for eksempel huske, hvilke varer der er i indkøbsvognen når du handler i FONAs online butik. I Internet Explorer 5.X slettes cookies under menuen 'Funktioner' -> 'Internetindstillinger' -> 'Slet cookies'.

Den dataansvarlige i F GROUP A/S er IT chefen.