

Forretningsbetingelser

Regiotoys.dk – Almindelige Handelsbetingelser

1. Definitioner

Gyldighedsområde for de Almindelige Handelsbetingelser (AHB)

Nærværende Almindelige Handelsbetingelser gælder for alle forbrugerbestillinger, køb og elektroniske aftaler, der indgås via webshoppen regiotoys.dk, som ejes og drives af REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Disse betingelser finder anvendelse på alle kommercielle transaktioner, der indgås elektronisk mellem REGIO Játékkereskedelmi Kft. og forbrugeren (kunden/køberen) inden for Den Europæiske Union.

Retskilder:

- Lov om køb (Købeloven) – vedrører krav til varers overensstemmelse, reklamationsret og forbrugers tilgængelige retsmidler ved mangler
- Forbrugeraftaleloven – detaljerede regler for aftaler mellem forbrugere og erhvervsdrivende, herunder fortrydelsesret
- Markedsføringsloven – generelle regler om forbrugerbeskyttelse, herunder forbud mod urimelig handelspraksis
- E-handelsloven (Lov nr. 227 af 22. april 2002) – regler om informationssamfundets tjenester og elektronisk handel
- Aftaleloven og Dansk rets almindelige regler – danske civilretlige regler om kontrakter og obligationsretlige forhold
- Lov om digitale ydelser / EU-direktiv 2019/770 om digitale ydelser – regler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester til forbrugere

Erklæringer:

Aftalens sprog er dansk. Der findes ingen adfærdskodeks, som aftalen er underlagt.

Den aftale, der indgås på grundlag af dette dokument, anses ikke for en skriftlig kontrakt og bliver ikke arkiveret. Virksomheden træffer de almindeligt anvendte og generelt tilgængelige tekniske sikkerhedsforanstaltninger. Den hardware og software, som virksomheden anvender, er sikre og fuldt kompatible med den digitale databehandling, der er nødvendig for gennemførelse af elektroniske handelsaftaler.

2. Virksomhedens (Tjenesteudbyderens) oplysninger:

Navn: REGIO Játékkereskedelmi Kft.
Forkortet navn: REGIO Kft.
Adresse: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23–25
Postadresse: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23–25
Bankkonto: BE35 9140 8661 3837
Momsnummer: HU-10431674-2-44
Statistisk nummer: 10431674-4649-113-01
Registreringsnummer: Cg. 01-09-070999 (Registreret ved Byrettens Erhvervsregister i Budapest)

Kundeservice og klagehåndtering:

Adresse: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

E-mail: support@regiotoys.com

Serverudbyder:

RACKFOREST KFT.

<https://www.rackforest.com>

Victor Hugo u. 18-22., 1132 Budapest

Telefon: +36 70 881 4184

E-mail: info@rackforest.com

3. Generelle oplysninger

- 3.1. Webshoppen er tilgængelig på internettet via URL'en: <https://regiotoys.dk/>
- 3.2. Virksomhedens tilbud anses som fremsat ved offentliggørelsen af produkterne/varerne på webshoppen.
- 3.3. Kunden accepterer virksomhedens tilbud ved at afgive en ordre via webshoppen. Kunden er opmærksom på, at afgivelse af ordre medfører betalingsforpligtelse.
- 3.4. Tidspunktet for aftalens indgåelse: Aftalen anses for indgået, når virksomhedens tilbud efter pkt. 3.1. bliver accepteret via kundens ordre, dvs. når ordren bliver tilgængelig for virksomheden.
- 3.5. Virksomheden skal uden unødigt forsinkelse bekræfte modtagelsen af ordren elektronisk. Hvis bekræftelsen ikke modtages inden for rimelig tid – dog senest inden for 48 timer – er kunden ikke længere bundet af sin ordre.
- 3.6. En ordre og ordrebekræftelse anses for modtaget af virksomheden, respektive kunden, når den er blevet tilgængelig for modtageren.
- 3.7. Det er muligt, men ikke påkrævet, at registrere en konto for at afgive en ordre i webshoppen. For at indgå aftalen skal virksomheden indhente de personoplysninger, der kræves efter skatte- og bogføringslovgivningen.
- 3.8. Handlinger i webshoppen, som medfører juridiske forpligtelser, kan alene foretages af privatpersoner over 18 år med fuld rets- og handleevne samt af erhvervsdrivende og andre juridiske personer. Unge i alderen 14–17 år kræver samtykke fra deres værge, medmindre der er tale om sædvanlige daglige dispositioner eller råderet over egen arbejdsindkomst.
- 3.9. Alle priser angives i danske kroner (DKK), inkl. moms (bruttobeløb).
- 3.10. Ved køb uden registrering gælder samme regler som ved køb efter oprettelse af brugerprofil.
- 3.11. Der foreligger ingen adfærdskodeks efter reglerne om forbud mod urimelig handelspraksis.
- 3.12. Ved prisnedsættelser informerer virksomheden fuldt ud om kampagnen og dens varighed samt overholder de gældende regler for annoncering af prisnedsættelser, herunder angivelse af den tidligere pris efter de danske prisoplysningsregler.

3.13. Hvis der, trods virksomhedens omhu, fremkommer en åbenbart fejlagtig pris på webshoppen – herunder fx en pris, der væsentligt afviger fra varens almindelige eller forventede pris, eller "0 DKK"/"1 DKK" ved systemfejl – er virksomheden ikke forpligtet til at bekræfte ordren til den fejlagtige pris. Virksomheden kan i stedet tilbyde at bekræfte ordren til den korrekte pris, som kunden frit kan acceptere eller afvise.

3.14. Ved en fejlagtig pris foreligger der en åbenbar værdimæssig uforholdsmæssighed mellem varens reelle og oplyste pris, hvilket en gennemsnitsforbruger bør kunne identificere.

Ifølge **den danske aftalelov (Aftaleloven)** indgås en aftale ved parternes gensidige og samstemmende viljeserklæring. Hvis parterne ikke kan blive enige om aftalens vilkår, foreligger der ingen gyldig aftale, og der kan derfor ikke opstå rettigheder eller forpligtelser på baggrund af bestillingen.

4. Varerne i Webshoppen

4.1. De varer, som virksomheden forhandler, er legetøj til børn, men der er ingen begrænsning i forhold til, at voksne også kan anvende dem. Legetøjet kræver ikke særlige eller usædvanlige anvendelsesmetoder; eventuelle risici eller sikkerhedshenvisninger fremgår af den enkelte vares mærkning og produktinformation.

4.2. Hver vare leveres med en brugsvejledning.

Opbevaring: tørt sted ved stuetemperatur.

4.3. Virksomheden angiver de væsentlige produkttegenskaber i varens produktbeskrivelse på webshoppen. Kunden kan få detaljerede oplysninger om varens faktiske egenskaber i den brugsvejledning, der følger med produktet.

Virksomheden vedlægger brugsvejledning i overensstemmelse med gældende lovgivning. Hvis kunden mod forventning ikke modtager brugsvejledningen sammen med varen, skal dette straks – og før produktet tages i brug – meddeles kundeservice. Virksomheden søger herefter for hurtigst muligt at fremsende den manglende vejledning.

Virksomheden påtager sig ikke ansvar for tab eller udgifter, der opstår som følge af kundens undladelse af at give sådan meddelelse.

5. Købsprocessen

5.1. Kunden kan vælge de ønskede varer ved at gennemse kategorierne i webshoppen eller ved at bruge søgefeltet på siden, hvor varen hurtigt kan findes ved indtastning af navn eller nøgleord.

5.2. Når kunden klikker på knappen "Læg i kurv", placeres varen i indkøbskurven.

5.3. Når kunden er færdig med at udvælge varer, kan vedkommende gå videre til bestillingen ved at klikke på "Gå til bestilling". Kunden bliver herefter ledt videre til de nødvendige trin for at gennemføre købet, hvor indholdet af kurven kan redigeres, og hvor leverings- og betalingsmetode samt øvrige oplysninger kan angives og kontrolleres.

5.4. Kunden har mulighed for at rette eventuelle fejl i de indtastede oplysninger, indtil bestillingen er endeligt sendt. De brugeroplysninger, der blev angivet ved registrering, kan til enhver tid ændres efter login under menupunktet "Min profil".

5.5. Indkøbskurvens indhold kan til enhver tid kontrolleres, ændres eller slettes.

5.6. Bestillingen afsluttes ved at klikke på knappen "Gennemfør bestilling", hvor kunden kan kontrollere oplysningerne og – ved at acceptere handelsbetingelserne – sende bestillingen. Ved afgivelse af bestillingen accepterer kunden virksomhedens tilbud, som det fremgår i webshoppen.

5.7. Kunden modtager en elektronisk ordrebekræftelse straks, og senest 48 timer efter bestillingen er afsendt. Bekræftelsen indeholder varens navn, beskrivelse, virksomhedens oplysninger, købspris og eventuelle øvrige omkostninger.

Hvis ordrebekræftelsen ikke modtages inden for 48 timer, er kunden ikke længere bundet af bestillingen.

5.8. På bestillingssiden findes feltet "Bemærkninger", hvor kunden frivilligt kan angive ønsker, kommentarer eller andre oplysninger vedrørende bestillingen. Kunden kan også fremsætte forespørgsler og reklamationer via virksomhedens kundeservice.

5.9. Ordre behandles løbende i den rækkefølge, de modtages. Skulle det ved pakningen vise sig, at en vare er beskadiget eller defekt – selv om lagerstatus viste, at den var på lager – forbeholder virksomheden sig ret til ikke at sende den pågældende vare. Kunden informeres straks om denne midlertidige hindring.

5.10. Mulighed for rettelse af indtastningsfejl:

Kunden har flere muligheder for at korrigere tekniske indtastningsfejl i løbet af bestillingsprocessen. Mængden af varer i indkøbskurven kan ændres ved at angive det korrekte antal i feltet ved "Antal". Hvis kunden ønsker at fjerne en vare fra kurven, gøres dette ved at klikke på "X". Kunden kan ligeledes ændre de oplysninger, der blev angivet ved registrering.

6. Køb med forudgående registrering

6.1. I dette tilfælde påbegyndes bestillingen med en registrering.

6.2. Webshoppen/virksomheden påtager sig intet ansvar for fejl, leveringsforsinkelser eller andre problemer, der skyldes, at kunden angiver forkerte eller upræcise oplysninger.

Virksomheden hæfter heller ikke for tab, der opstår som følge af, at kunden glemmer eller forveksler sit brugernavn eller password, eller hvis disse – af årsager, der ikke kan tilskrives virksomheden – bliver tilgængelige for uvedkommende.

6.3. Offentliggørelsen af varer i webshoppen udgør et tilbud fra virksomhedens side.

Kunden accepterer virksomhedens tilbud ved at afgive en bestilling via webshoppen.

Kunden er klar over, at en afsendt bestilling medfører betalingspligt.

6.4. Tidspunktet for aftalens indgåelse: Når virksomhedens tilbud accepteres ved, at den af kunden afgivne bestilling bliver tilgængelig for virksomheden, anses aftalen for indgået.

6.5. Virksomheden skal uden unødigt ophold bekræfte modtagelsen af kundens bestilling elektronisk. Hvis denne bekræftelse ikke modtages inden for et rimeligt tidsrum, dog senest 48 timer efter afsendelsen af bestillingen, er kunden ikke længere bundet af sin bestilling.

6.6. En bestilling og dens bekræftelse anses for modtaget af virksomheden eller kunden, når den er gjort tilgængelig for den pågældende.

6.7. Virksomheden bærer intet ansvar, hvis ordrebekræftelsen ikke når frem til kunden som følge af en forkert angivet e-mailadresse, utilstrækkelig lagerplads i kundens e-mailkonto eller andre forhold, der kan tilskrives kunden.

6.8. Hvis den bestilte vare ikke er på lager på bestillingstidspunktet og ikke kan skaffes inden for 7 dage, forbeholder virksomheden sig retten til ikke at acceptere bestillingen. I sådanne tilfælde indgås der ingen aftale, og kunden informeres herom.

Eventuelle betalinger, der måtte være foretaget, refunderes straks.

7. Betaling og opfyldelse af aftalen

7.1. Alle priser angives i danske kroner (DKK) og inkluderer moms samt emballeringsomkostninger.

Kunden informeres særskilt om fragtomkostningerne inden den endelige bestilling, og disse accepteres sammen med bestillingen.

7.2. Under bestillingsprocessen kan kunden vælge mellem de tilgængelige betalings- og leveringsmetoder. De mulige kombinationer er:

- a) Levering med kurér med betaling af varens pris og fragtomkostninger forud via online betalingskort.
- b) Levering med kurér med betaling af varens pris og fragtomkostninger forud via Apple Pay eller Google Pay.

De online betalingskorttransaktioner behandles gennem Stripe-systemet. Kortoplysninger videregives ikke til webshoppen. Tjenesteudbyderen er Stripe Payments Europe Ltd.

- c) Levering med kurér med forudgående bankoverførsel af varens pris og fragtomkostninger.

7.3. Ved forudgående bankoverførsel skal kunden angive sit navn og ordrebekræftelsens reference i feltet "meddelelse/besked" i forbindelse med betalingen.

7.4. Ved levering med kurér gælder følgende fragtomkostning:

via GLS-kurertjeneste:

Købsbeløb	Pakkestørrelse	Fragtomkostning
0 - 430 kr	Ikke overdimensioneret	55 kr
over 430 kr	Ikke overdimensioneret	GRATIS
over 0 kr	Overdimensioneret	150 kr

Ved overdimensionerede varer (når den samlede pakkes vægt overstiger 40 kg, eller når pakkens omkreds overstiger 300 cm - beregnet som $2 \times \text{højde} + 2 \times \text{bredde} + 1 \times \text{længde}$) er fragtpriisen: 150 kr. Vi angiver altid på produktsiden, hvis en vare betragtes som overdimensioneret.

Ved levering via Packeta afhentningssted:

Købsbeløb	Fragtomkostning
0 - 430 kr	99 kr
over 430 kr	GRATIS

Levering til Packeta-udleveringssted kan ikke benyttes ved overdimensionerede varer.

Da vores kurérer leverer mellem **08:00 og 17:00**, beder vi kunden om at angive en **leveringsadresse, hvor pakken kan modtages i dagtimerne**, f.eks. en arbejdsadresse, samt navn på **modtager og et gyldigt mobilnummer**.

I feltet "Bemærkninger" kan kunden angive alle oplysninger, som kan være relevante for leveringen (f.eks. "Naboen X Y kan modtage pakken", "Den angivne adresse er min arbejdsplads, 4. sal, lokale 520", "Receptionisten må gerne modtage pakken").

Hvis kureren ikke træffer nogen på adressen, modtager kunden en e-mail om den mislykkede levering.

Webshoppens system fungerer helt automatisk: de oplysninger, som kunden indtaster i de relevante felter ved bestilling, overføres automatisk – uden manuel kontrol – til forsendelsen.

Derfor beder vi kunden sikre, at alle leveringsoplysninger er indtastet korrekt.

Dette gælder også leveringsnavnet: hvis kunden er bestilleren, men navnet på dørskiltet eller postkassen på leveringsadressen ikke er kundens navn, skal kunden også angive det navn, der står dér.

7.5. Forventet leveringstid

Virksomheden afsender varer, der er på lager, så hurtigt som muligt under hensyntagen til fragtpartnerens kapacitet.

7.6. Fakturering

Kunden modtager fakturaen elektronisk, medmindre virksomheden beslutter andet.

Hvis virksomheden har udstedt en elektronisk faktura, og kunden ønsker en papirfaktura, skal kunden informere virksomheden herom.

Den elektroniske faktura kan åbnes bl.a. med det gratis program Adobe Reader.

7.7. Information om levering

Uanset valgt leveringsmetode informerer virksomheden kunden om leveringsprocessen.

Alle spørgsmål vedrørende levering skal rettes til virksomheden – ikke til fragtfirmaet.

8. Garanti

I almindelig sprogbrug anvendes ordet "garanti" ofte, men det er ikke en juridisk kategori i sig selv. Ved mangelfuld levering gælder reglerne om køberens lovbestemte rettigheder, herunder reklamationsret og eventuel producentgaranti. Se nærmere i Handelsbetingelsernes punkt 14: Oplysninger om reklamationsret, produktansvar og garanti.

Den erklæring, som producenten udsteder i forbindelse med et produkt – og som ofte betegnes som et garantibevis – vedlægges forsendelsen. Hvis producenten tilbyder mere fordelagtige garantivilkår end de, der fremgår af den lovbestemte reklamationsret, overgår disse rettigheder til forbrugeren på tidspunktet for opfyldelsen af aftalen mellem forbrugeren og virksomheden.

9. Ejendomsforbehold

Virksomheden forbeholder sig ejendomsretten til de bestilte varer, indtil den fulde købesum er betalt. Enhver uberettiget råden over ubetalte varer kan medføre strafferetlige konsekvenser.

10. Erklæring om ophavsret

Webshoppen og alle, der medvirker til udarbejdelsen af indholdet, forbeholder sig deres ophavsrettigheder i henhold til den danske ophavsretslov (Ophavsretsloven, LBK nr. 1144 af 23/10/2014).

Alt indhold på <https://regio toys.dk/> – herunder vejledninger, beskrivelser, artikler, billeder, grafiske elementer og enhver anden individuel, original løsning – udgør ophavsretligt beskyttede værker (i det følgende: "værker"), og er beskyttet efter de ovennævnte regler i Ophavsretsloven.

Medmindre andet er angivet, gælder følgende for brugen af værkerne: Det er forbudt at kopiere, ændre, distribuere, viderefremde eller på anden måde anvende vores værker på ethvert medie eller ved enhver teknisk metode uden vores forudgående skriftlige samtykke.

Ved enhver uautoriseret brug af indhold (fx artikler, beskrivelser, billeder) opkræves en brugs- og kompensationsafgift på 1941 kr. pr. element.

Ovenstående forbud påvirker ikke de tilfælde, hvor anvendelse er tilladt efter reglerne om lovlig privat kopiering og andre former for fri brug efter Ophavsretsloven – men kun for de brugergrupper, formål og omfang, som loven udtrykkeligt hjemler.

11. Forbrugerrettigheder, klagebehandling og alternativ tvistbilæggelse

11.1. Begreber

11.1.1. **Forbruger:** En fysisk person, der handler uden for sit erhverv, sin forretningsvirksomhed eller sit faglige virke. (Forbrugerftaleloven)

11.1.2. **Virksomhed / erhvervsdrivende:** En fysisk eller juridisk person, der handler som led i sit erhverv, sin forretningsvirksomhed eller sit faglige virke. (Forbrugerftaleloven)

11.1.3. **Producent:** Den erhvervsdrivende, som fremstiller, renoverer eller mærker et produkt med sit kendetegn; i visse tilfælde anses en bemyndiget repræsentant, importør eller – hvis producenten ikke kan identificeres – distributøren som producent.

(Produktsikkerhedsloven og EU's produktregler)

11.1.4. **Distributør:** En erhvervsdrivende, der gør produktet tilgængeligt for forbrugeren. (Produktsikkerhedsloven)

11.1.5. Produkt:

Enhver løsøregenstand, herunder varer, der består af eller indeholder digitale elementer, samt vand, gas eller elektricitet, når disse er pakket eller leveret i en bestemt mængde.

(Købeloven + Lov om digitalt indhold og digitale tjenester)

11.1.6. **Tjeneste:** Digitalt indhold eller en digital tjeneste leveret til forbrugeren. (Lov om digitalt indhold og digitale tjenester)

11.1.7. **Salgspris / enhedspris:** Den samlede pris, som forbrugeren skal betale for en vare, samt prisen angivet pr. relevant måleenhed. (Prisinformationsreglerne i Markedsføringsloven)

11.1.8. **Kommerciel kommunikation:** Enhver form for markedsføring rettet mod forbrugere, reguleret af reglerne om urimelig handelspraksis. (Markedsføringsloven)

11.2. Oplysning om priser

11.2.1. Forbrugeren skal informeres klart, tydeligt og letlæseligt om salgsprisen, enhedsprisen og – i tilfælde af en tjeneste – tjenestens samlede pris.

Den angivne pris skal indeholde alle obligatoriske afgifter, herunder moms. (Markedsføringsloven og Prisinformationsbekendtgørelsen).

11.2.2. I Danmark skal priser angives i danske kroner (DKK); betegnelsen "DKK" kan anvendes som international forkortelse.

11.2.3. Ved kommunikation af prisnedsættelser skal forhandleren følge de særlige regler for prisreduktioner, herunder korrekt angivelse af tidligere pris.

(Markedsføringsloven – regler om prisnedsættelser, særligt ændret 2022)

11.2.4 Hvis kommerciel kommunikation angiver en salgspris, skal enhedsprisen også oplyses, når det er relevant.

(Prisinformationsbekendtgørelsen)

11.3. Emballagepligt

11.3.1. Produktet skal emballeres på en måde, der sikrer dets kvalitet, ikke påvirker dets mængde eller beskaffenhed negativt, og som muliggør sikker transport.

(Produktsikkerhedsloven og EU's emballageregler)

11.3.2. Branche- eller produktspecifik lovgivning kan fastsætte yderligere krav til emballeringen.

11.3.3. Emballageansvaret påhviler primært producenten; hvis korrekt emballering ikke er sikret af producenten, skal distributøren sørge for, at produktet emballeres forsvarligt.

(Produktsikkerhedsloven samt Købelovens regler om mangler)

11.3.4. Virksomheden skal kunne dokumentere, at den har opfyldt sine forpligtelser vedrørende korrekt emballering af produktet.

11.4. Regler for håndtering af forbrugerklager

11.4.1. Virksomheden skal tydeligt angive sin adresse, kontaktoplysninger til klagebehandling (postadresse, e-mail og – hvis relevant – telefonnummer), samt hvilken klageprocedure der anvendes. (Lov om god skik for forbrugerklager og Forbrugeraftaleloven)

11.4.2. Forbrugeren kan indgive en klage mundtligt eller skriftligt.

En mundtlig klage skal – hvis muligt – behandles og løses straks; hvis dette ikke er muligt, skal virksomheden give et skriftligt og begrundet svar inden for en rimelig frist og senest 30 dage.

11.4.3. Klager modtaget telefonisk eller online tildeles et unikt referencenummer, og forbrugeren informeres om sagens behandling.

11.4.4. En klageprotokol eller registrering skal som minimum indeholde: forbrugers oplysninger, klagens indgivelsessted, dato og metode, klagens detaljerede indhold samt eventuelle bilag, virksomhedens umiddelbare vurdering (hvis muligt), identifikation af sagsbehandleren, ved fjernklager: det unikke referencenummer.

11.4.5. Ved afslag skal virksomheden give en begrundelse, samt informere forbrugeren om mulighederne for: indgivelse af klage til en kompetent myndighed, alternativ tvistbilæggelse via Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet, domstolsprøvelse.

(Regler om alternativ tvistbilæggelse i Danmark)

11.4.6. Reklamationsret/garanti: Forbrugeren skal kunne dokumentere købsaftalen (f.eks. via faktura eller kvittering). Reparation eller ombytning skal ske gratis, uden unødigt forsinkelse, og senest inden for 15 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor forhandleren blev informeret om manglen. Fristen skal dokumenteres skriftligt. (Købeloven og EU-regler om mangelfulde produkter)

11.4.7. For at undersøge muligheden for reparation/ombytning skal varen modtages mod en kvittering, som indeholder: forbrugers oplysninger, produktets identifikation, tidspunkt for modtagelse, forventet tidspunkt for tilbagelevering. (Købeloven)

11.5. Alternativ tvistbilæggelse (ADR/SAL)

11.5.1. Ved forbrugerretlige tvister har forbrugeren ret til at benytte alternativ tvistbilæggelse (ADR/SAL) i overensstemmelse med gældende danske regler og EU-forordninger om udenretslig tvistløsning. Formålet med ADR er en hurtig, effektiv og omkostningsbesparende løsning uden domstolsbehandling.

11.5.2. Forbrugeren kan indgive en klage til: Center for Klageløsning, og efterfølgende – hvis sagen ikke løses – til Forbrugerklagenævnet. Specifikke sektorer kan have særskilte klageinstanser (fx telekommunikation, forsikring). Den enkelte ADR-enheds kompetence og procedureregler følger af dens egne vedtægter og af dansk lovgivning.

11.5.3. Det officielle sprog i en ADR-procedure er dansk. Parterne kan lade sig repræsentere ved en tredjepart, herunder advokat eller anden befuldmægtiget.

11.5.4. En forudsætning for at starte en ADR-proces er, at forbrugeren forinden har forsøgt at løse tvisten direkte med virksomheden. Anmodningen skal indsendes skriftligt eller på et varigt medium.

11.5.5. Virksomheden er forpligtet til at samarbejde loyalt under ADR-processen og skal sikre, at en person med kompetence til at indgå en aftale deltager i behandlingen.

11.5.6. Hvis der ikke opnås forlig, kan ADR-enheden – afhængigt af eget regelsæt – afgive en ikke-bindende anbefaling, eller i visse tilfælde (hvor lovgivningen giver mulighed for det) træffe en bindende afgørelse. ADR-afgørelser begrænser ikke forbrugers ret til at forfølge sit krav ved domstolene.

11.6. EU's online tvistbilæggelsesplatform

Den europæiske online tvistbilæggelsesplatform (ODR), som blev drevet af Europa-Kommissionen, ophørte den 20. juli 2025.

Derfor kan forbrugere, der ønsker en udenretslig løsning af en tvist i Danmark, benytte de danske ADR-muligheder, som reguleres af dansk lovgivning og relevante EU-bestemmelser om alternativ tvistbilæggelse.

Forbrugeren kan indgive klage eller tvist til:

Center for Klageløsning

og – hvis sagen ikke løses der – til

Forbrugerklagenævnet.

Europa-Kommissionens officielle informationssider indeholder fortsat generel vejledning om forbrugerrettigheder og om de tilgængelige muligheder for udenretslig tvistbilæggelse i EU.

12. Fortrydelsesret

12.1. Forbrugeren har ret til at fortryde købet uden begrundelse inden for 14 kalenderdage, forudsat at varen eller tjenesten ikke hører ind under undtagelserne fra fortrydelsesretten i Lov om forbrugeraftaler (Forbrugeraftaleloven).

Ved tjenesteydelser kan forbrugeren også udøve sin fortrydelsesret inden for 14 dage, selv hvis leveringen allerede er påbegyndt.

12.2. Fortrydelsesfristen på 14 kalenderdage regnes fra:

den dag, hvor forbrugeren eller en tredjemand, som ikke er transportøren, overtager varen

ved bestilling af flere varer, fra den dag den sidste vare modtages

ved varer bestående af flere partier eller dele, fra den dag det sidste parti/del modtages

ved løbende levering af varer, fra den dag den første vare modtages

Forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten allerede fra tidspunktet for aftalens indgåelse og frem til modtagelsen af varen.

12.3. Hvis forbrugeren ønsker at benytte sin fortrydelsesret, skal en utvetydig erklæring sendes (personligt, pr. post eller e-mail) til følgende adresse:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

E-mail: support@regiotoys.com

Forbrugeren kan benytte den standardformular for fortrydelse, som findes i bilaget til Forbrugeraftaleloven, men det er ikke et krav – erklæringen kan sendes i enhver form, så længe hensigten klart fremgår.

Ved udøvelse af fortrydelsesretten skal varen returneres til ovenstående adresse senest 14 dage efter, at fortrydelseserklæringen er sendt.

Medmindre andet er aftalt, afholder forbrugeren de direkte omkostninger ved returneringen.

12.4. Fortrydelsesfristen anses for overholdt, hvis forbrugeren sender sin fortrydelseserklæring inden udløbet af fristen på 14 dage.

13. Virkninger af fortrydelse

13.1. Hvis forbrugeren fortryder aftalen, tilbagebetaler virksomheden uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter modtagelsen af fortrydelsesmeddelelsen alle betalinger modtaget fra forbrugeren, herunder leveringsomkostninger (med undtagelse af eventuelle ekstraomkostninger, der følger af, at forbrugeren har valgt en anden leveringsform end den billigste standardlevering, som virksomheden tilbyder).

(Tilsvarende Forbrugerftaleloven § 22-24).

13.2. Tilbagebetalingen sker ved brug af samme betalingsmiddel, som forbrugeren anvendte ved den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret en anden metode. Forbrugeren pålægges aldrig yderligere omkostninger som følge af tilbagebetalingen.

13.3. Ved udøvelse af fortrydelsesretten skal forbrugeren returnere varen til virksomheden uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at fortrydelsesmeddelelsen er sendt, til følgende adresse:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

Fristen anses for overholdt, hvis varen er sendt inden udløbet af 14-dages fristen.

Da virksomheden også driver butik, kan forbrugeren – hvis han/hun personligt møder op – aflevere varen direkte i butikken samtidig med fortrydelsen.

13.4. Forbrugeren afholder de direkte omkostninger ved returnering, medmindre varen afleveres fysisk i virksomhedens butik som beskrevet ovenfor.

13.5. Virksomheden kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil den har modtaget varen retur, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for returnering – alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

13.6. Forbrugeren hæfter kun for en eventuel værdiforringelse af varen, hvis dette skyldes en håndtering, der går ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og funktion.

13.7. Forbrugeren kan ikke gøre fortrydelsesretten gældende i følgende tilfælde (jf. Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2):

efter fuld levering af en tjenesteydelse, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers udtrykkelige, forudgående samtykke, og forbrugeren har anerkendt, at fortrydelsesretten bortfalder, når tjenesten er fuldt leveret

varer eller ydelser, hvor prisen afhænger af udsving på finansmarkedet, som virksomheden ikke har indflydelse på

varer fremstillet efter forbrugers specifikationer eller med tydeligt personligt præg

varer, der hurtigt kan forringes eller forældes

forseglet varer, som af hygiejne- eller sundhedsbeskyttelsesgrunde ikke kan returneres, hvis forseglingen er brudt

varer, som efter levering er blandet uadskilleligt sammen med andre varer

reparationer eller vedligeholdelse udført på forbrugers udtrykkelige anmodning i hastende situationer

levering af forseglede lyd- eller videooptagelser eller computersoftware, hvor forseglingen er brudt efter levering

aviser, tidsskrifter og magasiner (undtagen abonnementsaftaler)

digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, når udførelsen er påbegyndt med forbrugers udtrykkelige samtykke, og forbrugeren samtidig har accepteret, at fortrydelsesretten bortfalder.

13.8. Ved skriftlig fortrydelse er det tilstrækkeligt, at forbrugeren sender sin erklæring inden for 14-dagesfristen.

13.9. Forbrugeren hæfter kun for værdiforringelse forårsaget af en anden brug end den, der er nødvendig for at fastslå varens art, egenskaber og funktion.

13.10. Forbrugeren kan med eventuelle øvrige klager kontakte virksomheden via de kontaktoplysninger, der er angivet i nærværende handelsbetingelser.

13.11. Fortrydelsesretten tilkommer udelukkende forbrugere, jf. definitionen i Forbrugeraftaleloven.

13.12. Fortrydelsesretten gælder ikke for erhvervsdrivende, dvs. personer, der handler som led i deres erhvervs-mæssige eller professionelle virksomhed.

14. Oplysning om mangelsansvar, produktansvar og garanti

(Udarbejdet i overensstemmelse med Købeloven og relevant dansk forbrugerbeskyttelsesret.)

1. Mangelsansvar (Købelovens regler om forbruger køb)

Forbrugeren har ret til mangelsansvar, hvis varen viser sig at være mangelfuld, ikke svarer til aftalte egenskaber, eller ikke lever op til den kvalitet, som forbrugeren med rimelighed kan forvente.

Forbrugeren kan – efter eget valg – kræve:

reparation af varen, eller

ombytning til en tilsvarende vare,

medmindre dette er umuligt eller vil medføre uforholdsmæssigt store omkostninger for virksomheden.

Hvis hverken reparation eller ombytning er mulig, har forbrugeren ret til:

et passende afslag i prisen, eller

at ophæve købet, hvis manglen er væsentlig.

Mangelsansvar kan gøres gældende i 24 måneder fra leveringsdatoen.

For brugte varer kan parterne aftale en kortere frist, men aldrig under 12 måneder.

I de første **12 måneder** efter levering formodes manglen at have været til stede ved overdragelsen (bevisbyrde vendt).

Efter 12 måneder påhviler bevisbyrden forbrugeren.

2. Produktansvar (producentansvar)

Forbrugeren kan rette krav mod producenten eller importøren, hvis selve produktet er mangelfuldt.

En vare anses for mangelfuld, hvis:

den ikke opfylder gældende sikkerheds- eller kvalitetskrav på leveringstidspunktet, eller

den ikke besidder de egenskaber, som producenten har lovet.

Forbrugeren kan ved produktansvar udelukkende kræve reparation eller ombytning.

Produktansvar kan gøres gældende i op til 2 år fra den dag, produktet blev bragt i omsætning.

Producenten kan blive fritaget for ansvar, hvis vedkommende kan bevise, at:

- produktet ikke blev sat på markedet som led i erhvervsvirksomhed,
- manglen ikke kunne opdages ud fra datidens tekniske og videnskabelige viden,

- manglen skyldes efterlevelse af bindende lovkrav.

3. Garanti

I Danmark er garanti ikke obligatorisk, men tilbydes ofte frivilligt af producenten eller forhandleren.

Hvis en producent eller forhandler giver frivillig garanti, gælder følgende:

Den frivillige garanti ændrer ikke på forbrugerens lovbestemte rettigheder efter Købeloven.

Standardgarantien for nye varer – hvor den findes – er som udgangspunkt 24 måneder, men kan være længere, hvis producenten har angivet det.

Garantien giver typisk ret til gratis reparation.

Hvis reparation ikke er mulig inden for rimelig tid, kan forbrugeren kræve ombytning eller prisafslag.

Reklamations- og garantihåndtering kræver kun dokumentation for købet (f.eks. faktura eller kvittering) –

den originale emballage er ikke nødvendig.

Forbrugeren kan ikke gøre mangelsansvar, produktansvar og garanti gældende parallelt for samme fejl, men har ret til at vælge det mest fordelagtige grundlag.

15. Afsluttende og øvrige bestemmelser

15.1. Hvis nogen del af disse almindelige forretningsbetingelser skulle blive erklæret ugyldig eller uden retsvirkning, forbliver aftalens øvrige bestemmelser fuldt gyldige og bindende. I det omfang det er relevant, træder de gældende lovbestemmelser i kraft i stedet for den ugyldige bestemmelse.

Budapest, den 8. juli 2026

[Vores handelsbetingelser kan downloades i PDF-format HER](#)

[Webshoppens privatlivspolitik kan tilgås HER](#)

[Fortrydelsesformularen kan downloades i DOCX-format HER](#)