

Generelle oplysninger

MHolding3 A/S
Etableret 1949
CVR. nr. 27528430
Rørmosevej 1, 3450 Allerød
e-mail: kundeservice@matas.dk
Telefon 4816 5544

Betaling

På matas.dk kan der betales med Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Diners Club, MobilePay og Matas gavekort. Matas Webshop tillægger ikke gebyr på betalingskort.

Levering

Vi tilbyder følgende leveringsformer:

- Post Danmark med omdeling
- Post Danmark Vælg Selv udleveringssted
- GLS Pakkeshop
- GLS Erhvervslevering
- GLS til privat adresse
- Afhent i Matas

Forventet leveringstid er 1-3 hverdage, men kan variere i spidsbelastningsperioder som fx efter Black Friday. Ordre indeholdende bestillingsvarer som udgangspunkt have en længere leveringstid. Bestilte produkter sendes som udgangspunkt samlet - der efterleveres ikke.

Matas Webshop bærer ansvaret for varerne, indtil du har modtaget dem. Vi leverer kun i Danmark, dog ikke Grønland og Færøerne.

Fortrydelsesret

Du har 30 dages fortrydelsesret, når du handler hos os.

Fortrydelsesfristen udløber 30 dage efter den dag du;

- a. Har modtaget din vare
- b. Får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis
- c. Får det sidste parti, eller den sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om en aftale om levering af en vare, der består af flere partier eller dele

Du skal inden 30 dage fra modtagelse give os meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb. Meddelelsen skal gives ved at skrive til webshopsupport@matas.dk eller ringe på 4816 5544. I din meddelelse skal du gøre os tydeligt opmærksom på, at du ønsker at udnytte din

fortrydelsesret. Du kan også vælge at benytte vores standardfortrydelsesformular og sende med retur. Den finder du medsendt din ordrebekræftelse og [her](#).

Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen uden samtidig at give os tydelig meddelelse om dette.

Returnering

Du skal sende din ordre retur til os uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, du har meddelt os, at du ønsker at fortryde dit køb. Du skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen.

Ved returnering er du ansvarlig for, at varen er pakket forsvarligt ind.

Du bærer risikoen for varen fra tidspunktet for varens levering.

Varer undtaget fortrydelsesretten

Følgende varetyper er undtaget fortrydelsesretten:

1. Levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.
2. Levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen. Eksempelvis fødevarer, håndkøbsmedicin, helsekostprodukter, kosmetik mv. Udtrykket "forsegling" omfatter også særlig emballage, som beskytter varen og tjener som sikkerhed for, at varen ikke har været åbnet.
3. Levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på,
4. Gavekort

Du mister din fortrydelsesret, hvis;

- Du bryder forseglingen på varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret.
- Du bryder plomberingen på lyd-eller billedoptagelser eller computersoftware.

Varens stand, når du sender den retur

Du hæfter 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. Med andre ord – du kan prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik.

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.

Tilbagebetaling af købsbeløbet og returnering af varer

Hvis du fortryder dit køb, får du naturligvis det beløb du har indbetalt til os, tilbage. I tilfælde af en

værdiforringelse, som du hæfter for, fratrækkes denne købsbeløb. Ved tilbagelevering af den købte vare i tilfælde af fortrydelse, skal du selv betale udgifterne hertil.

Vi refunderer din betaling den unødige forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet.

Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen retur, med mindre du inden da har fremlagt dokumentation for at have returneret den.

Hvis du fortryder købet, skal varen sendes til:

Matas Webshop
Rørmosevej 2
3450 Allerød

Det er også muligt at returnere varer ved fortrydelse til vore butikker, såfremt faktura fra Matas Webshop er medbragt. [Find nærmeste Matas her.](#)

Hvad skal jeg sende med tilbage?

Du skal vedlægge en kopi af ordrebekræftelsen. Ekspeditionen går hurtigere hvis, du ligeledes udfylder vores standardfortrydelsesformular.

Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav.

Reklamationsret

Købelovens mangelsregler finder anvendelse på varekøb.

Når du handler på www.matas.dk har du selvfølgelig **24 måneders reklamationsret**. Det betyder, at du som udgangspunkt kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Det er selvfølgelig et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd.

Hvor hurtigt skal jeg reklamere?

Du skal reklamere indenfor "rimelig tid" efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Vi refunderer rimelige fragtomkostninger

Er reklamationen berettiget, refunderer vi naturligvis dine (rimelige) fragtomkostninger.

Varen sendes til:

Matas Webshop

Rørmosevej 2
3450 Allerød

Vi har brug for følgende information, når du sender varen til os

Når du returnerer varen, bedes du oplyse, hvad problemet er så detaljeret som muligt.

Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller lignende.

Husk, at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage, og husk at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Bytteservice

Når du handler i Matas Webshop kan du vælge at få påført byttemærke på dine varer. Herved opnår du samme bytteservice som var varen handlet i en af vores butikker. Ønskes penge retur kan dette kun ske ved fremvisning af bon/faktura.

I tilfælde hvor der i Matas Webshop købes varer der pakkes ind til gave, vil disse automatisk være påført byttemærke.

Såfremt der er påført byttemærke, er det ligeledes muligt at bytte varen direkte i Matas Webshop.

Varen skal sendes til:

Matas Webshop
Rørmosevej 2
3450 Allerød

Når en vare skal byttes skal du selv afholde udgiften for forsendelse til Matas Webshop. Bytteservice gælder ikke gavekort.

Persondatapolitik

For at du kan indgå aftale med os, har vi brug for følgende oplysninger:

Navn
Adresse
Telefonnummer
E-mail adresse

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

Personoplysningerne registreres hos Matas A/S og opbevares i fem år, hvorefter oplysningerne slettes.

Når 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.

Direktøren og personalet i Matas Webshop for Matas A/S har adgang til de oplysninger, der registreres om dig.

Den dataansvarlige på www.matas.dk er Matas A/S, Rørmosevej 1, 3450 Allerød.

Oplysninger videregives eller sælges ikke til tredjepart. Dog videregives oplysninger til udvalgte og betroede tredjemænd, der er berettiget til at benytte dine personlige oplysninger med henblik på at levere de varer, som du har bestilt, og kunne holde dig orienteret om status på din ordre.

Vi vil rigtig gerne dele dine erfaringer med de produkter vi sælger. Du vil derfor kunne modtage en opfordring til at anmelde det købte ca. 14 dage efter din ordre er færdigbehandlet.

Som registreret hos Matas A/S har du altid ret til at gøre indsigelse mod registreringen. Du har også ret til indsigt i, hvilke oplysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter Persondataloven og henvendelse i forbindelse hermed rettes til Matas A/S via e-mail webshopsupport@matas.dk.

Klageadgang

Hvis du vil klage over dit køb, skal du rette henvendelse til vores kundeservice på 4816 5544 eller webshopsupport@matas.dk. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du indgive en klage til Center for Klagekløsnng, såfremt betingelserne herfor er opfyldt.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Center for Klagekløsnng, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, mail: cfk@kfst.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-mail adresse webshopsupport@matas.dk.

Forbehold og ansvarsfraskrivelse

Matas Webshop tager forbehold for eventuelle afgiftsændringer, pris- og korrekturfejl, tekniske fejl, udsolgte varer og force majeure, herunder arbejdskonflikt og mangler ved eller forsinkelse af leverancer fra underleverandører.

Standardfortrydelsesformular

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

Til:

Matas Webshop

Rørmosevej 2

3450 Allerød

webshopsupport@matas.dk

Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)

Bestilt den (*)/modtaget den (*):

Forbrugerens navn (Forbrugernes navne):

Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse):

Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Dato:

(*) Det ikke relevante udstreges