Version 18
Sidst opdateret 06.10.2026

Handelsbetingelser for BilkaToGo

Indholdsfortegnelse

1. Handelsbetingelser ved køb på nettet 4
1.1 Om BilkaToGo 4
2. Aftalepart og kontaktoplysninger 4
3. Personoplysninger, Salling Group Profil og stamdata 4
4. Priser 5
5. Erstatningsvarer 5
6. Afstemning af lagerbeholdning 5
7. Betaling 6
7.1 Betalingsformer 6
7.2 Beløbsreservation ved køb med betalingskort og MobilePay 6
8. Sikkerhed ved kortbetaling 6
9. BilkaToGo afhentning - Bestilling, opbevaring og afhentning 6
9.1. Generelle betingelser 6
9.2 Afhentning ved Bilka hypermarked (bemandet udlevering) 7
9.3 Afhentning på ubemandet anden lokation 7
9.3.1 Afhentning på ubemandet, ikke automatiseret anden lokation 7
9.3.2. Afhentning på ubemandet, automatiseret anden lokation (BilkaToGo Pickup) 7
9.4 Ordrebekræftelse og faktura 8
10. BilkaToGo pick-up – Bestilling, levering og afhentning 8
10.1 Generelle betingelser 8
10.2 Afhentning 8
10.3 Ordrebekræftelse og faktura 9
11.BilkaToGo hjemmelevering – Bestilling og levering 9
11.1 Generelle betingelser 9
11.1.1 Bestilling og levering i hverdage 9
11.1.2 Bestilling og levering i weekender 9
11.1.3 Bestilling og levering i Vejle 9
11.2 Levering 10
11.3 Ordrebekræftelse og faktura 10
12. Køb med henblik på videresalg 10
13. Fortrydelsesret 10
13.1 Returnering ved fortrydelse 11

13.2 Varer undtaget fortrydelsesretten 12
14. Reklamationsret 13
14.1 Harmoniseret meddelelse om den retlige garanti 13
15.Særligt ved betaling med Salling Group gavekort 14
15.1 Generelle betingelser 14
15.2 Returnering af varer købt med gavekort 14
16. Klageadgang 15
17. Vilkår for erhvervskunder 15
17.1 Salgs- og leveringsbetingelser 15
17.2 Fortrydelsesret 15
17.3 Krav til fødevarevirksomheder 15
17.4 Salling Group Business card 15
17.4.1. Betingelser for ordrer bestilt med Salling Group Business Card 16
17.4.2. Betaling med Salling Group Business Card 16
17.4.3. Beløbsreservationer ved betaling med et Salling Group Business Card 16
17.4.4. Ordrebekræftelse og faktura 16
17.5. Reklamation og mangler 16
17.6 Immaterielle rettigheder 17
17.7 Ansvarsbegrænsning 17
17.8 Ejendomsforbehold 17
17.9 Lovvalg og værneting 17

Version 18
Sidst opdateret 06.10.2026

1. Handelsbetingelser ved køb på nettet

Her kan du finde vilkårene og svar på de mest almindelige spørgsmål, når du handler på bilkatogo.dk. Finder du ikke svaret herunder, er du velkommen til at kontakte os. Du kan se vores kontaktoplysninger nedenfor.

Ved din bestilling af varer på bilkatogo.dk accepterer du nedenstående aftalevilkår. Hvis du handler erhvervsmæssigt, skal du være opmærksom på vilkårene for erhvervskunder i afsnit 15 nedenfor. Derudover henvises til dansk rets almindelige købe- og aftaleretlige regler, herunder reglerne om forbrugerkøb.

1.1 Om BilkaToGo

Med BilkaToGo tilbyder vi kunder at købe deres dagligvarer online på www.bilkatogo.dk, og har mulighed for enten at afhente varerne ved deres lokale Bilka hypermarked eller andre lokationer, som beskrevet i afsnit 9 nedenfor, eller kunderne kan få leveret deres varer, som beskrevet i afsnit 10 nedenfor.

2. Aftalepart og kontaktoplysninger

Salling Group A/S
CVR-nr. 35954716
Rosbjergvej 33
8220 Brabrand
E-mailadresse: kundeservice@bilkatogo.dk
Telefonnummer: 89 30 35 00

Har du spørgsmål til handelsbetingelserne er du velkommen til at kontakte vores kundeservice på 89 30 35 00 eller kundeservice@bilkatogo.dk

3. Personoplysninger, Salling Group Profil og stamdata

Personoplysninger, behandles af Salling Group i overensstemmelse med vores gældende privatlivspolitik Privatlivspolitik (sallinggroup.com)

Når du logger ind på BilkaToGo sker det via din Salling Group Profil, dvs. profilens loginoplysninger fungerer som dit login til BilkaToGo. Det er derfor en betingelse for, at du kan bruge BilkaToGo, at du først opretter en Salling Group Profil, medmindre du allerede har en profil. Hvis du f.eks. er medlem af Bilka eller føtex Plus, har du allerede en Salling Group Profil.
Du vil automatisk blive bedt om at oprette eller logge ind med din profil, når du tager BilkaToGo i brug første gang. Vi henviser også til profilbetingelserne, som du kan finde her.
Som led i tilmeldingen til BilkaToGo vil du blive bedt om at afgive en række oplysninger. Dine login-oplysninger, dvs. din e-mailadresse og dit kodeord, de kontaktoplysninger som du indtaster, samt det unikke ID, der vil blive tilknyttet din bruger, vil alle udgøre stamdata i din Salling Group Profil (herefter "Stamdata").

I forhold til behandlingen af Stamdata som en del af din profil henvises til privatlivspolitikken for profilen, som du kan finde Privatlivspolitik (sallinggroup.com)

Vi vil også behandle dine Stamdata som led i din brug af BilkaToGo i henhold til disse handelsbetingelser og privatlivspolitikken for BilkaToGo. Dine Stamdata bliver dermed behandlet i to situationer – som en del af din Salling Group Profil og som en del af BilkaToGo. Fordi Stamdata er en del af din Salling Group Profil,

kan du få mulighed for at genbruge oplysningerne i de andre af vores services, hvor du kan benytte Salling Group Profilen uden, at du behøver at indtaste oplysningerne igen.

Udover Stamdata kan du blive bedt om at afgive en række yderligere oplysninger, som udelukkende vil være en del af din BilkaToGo bruger. Læs mere om behandlingen af dine oplysninger i BilkaToGo Privatlivspolitik (sallinggroup.com)

4. Priser

Ved BilkaToGo afhentning, opkræves der ét pakkeservicegebyr samlet for ordren samt et emballagegebyr.

Ved BilkaToGo hjemmelevering, opkræves der pakkeservicegebyr samt fragt samlet pr. ordre leveret til den angivne adresse.

Gebyrernes størrelse vil til enhver tid fremgå af hjemmesiden eller appen.

Alle prisangivelser er inklusiv moms og øvrige afgifter.

Du betaler den pris for varerne, som er gældende, når du gennemfører bestillingen, uanset om prisen på varer eller gebyrer efterfølgende og inden afhentning/levering måtte ændre sig i op- eller nedadgående retning. En eventuel difference udbetales/tilbagebetales således ikke.

Prisen for varer, der er prissat efter vægt, kendes først, når BilkaToGo vejer varen i forbindelse med pakningen af din ordre. Den endelige pris kan aldrig være højere end den pris, der er oplyst ved bestillingen, men den kan godt være lavere. Den endelige pris vil fremgå af din faktura.

5. Erstatningsvarer

Såfremt en vare er udsolgt eller ikke lever op til vores kvalitetskrav, vil BilkaToGo enten erstatte varen eller lade den udgå af bestillingen. Du vil naturligvis blive underrettet herom via den e-mailadresse, du har opgivet ved bestillingen. Dette sker, når pakningen af din ordre er afsluttet.

I sådanne tilfælde vil varen så vidt muligt blive forsøgt erstattet, medmindre du har fravalgt, at vi må tilbyde dig erstatningsvarer (er tilvalgt som standardindstilling). I nogle tilfælde vil vi dog ikke kunne tilbyde erstatning.

Erstatningsvaren vil så vidt muligt være af enten tilsvarende eller bedre kvalitet end varen, du bestilte. Dette sker uden ekstraomkostninger for dig. Såfremt erstatningsvaren har en lavere pris end den oprindeligt bestilte vare, tilfalder denne besparelse naturligvis dig.

6. Afstemning af lagerbeholdning

Når du handler på bilkatogo.dk afstemmes lagerbeholdningen to gange: når produktet bliver lagt i kurven samt ved betaling af produktet. Vi bestræber os selvfølgelig altid på at vise den korrekte lagerbeholdning, men i enkelte tilfælde kan der forekomme uoverensstemmelse mellem den viste lagerstatus og den faktiske lagerbeholdning. Dette skyldes, at ikke alle sider opdateres med samme interval, og du kan derfor opleve at blive afvist ved forsøg på køb. Dette sker dog sjældent.

7. Betaling

7.1 Betalingsformer

Der kan betales med følgende nordisk udstedte betalingskort: Dankort, VISA/Dankort, VISA, Eurocard/MasterCard og Visa Elektron. Du kan derudover også betale med et Salling Group gavekort se nærmere i pkt. 15.

7.2 Beløbsreservation ved køb med betalingskort og MobilePay

Når du godkender et køb og anvender betalingskort eller Mobile Pay som betalingsmiddel, reserverer vi beløbet på dit valgte betalingskort. Dette gælder dog ikke Dankort.

Vi trækker først pengene, når varerne er afhentet ved det valgte afhentningssted.

Vi foretager reservationen for at sikre os, at kortet ikke er spærret, og der er dækning på kortet.

Når beløbet trækkes på kortet, ophæves reservationen automatisk.

Den maksimale varighed af en reservation afhænger af korttypen, som du kan få oplyst af kortudsteder, f.eks. din bank.

Hvis du oplever, at en reservation ikke er blevet ophævet, bedes du kontakte din kortudsteder, da det kun er din kortudsteder, der kan ophæve reservationen.

Vi henviser i øvrigt til vilkårene for dit betalingskort, som du har fået udleveret af kortudsteder. Har du spørgsmål, er du selvfølgelig også velkommen til at kontakte vores kundeservice på kundeservice@bilkatogo.dk.

8. Sikkerhed ved kortbetaling

BilkaToGo benytter en kortbetalings- og MobilePay løsning leveret af Nets Denmark A/S. Alle data vedrørende din betaling håndteres udelukkende af Nets Denmark A/S. Det betyder, at det kun er Nets Denmark A/S, der kan læse dine betalingsdata. BilkaToGo overholder NETS' retningslinjer for internethandel, hvilket betyder, at du som forbruger er mindst lige så godt stillet, som når du betaler med dit betalingskort i dit lokale supermarked. Nets Denmark A/S tilbyder at gemme dine betalingskortoplysninger, så du kun skal indtaste dem ved første ordreafgivelse. Dine betalingsoplysninger opbevares sikkert og fortroligt hos Nets Denmark A/S. Ved efterfølgende ordrer trækker BilkaToGo pengene automatisk, når du vælger betaling med et af de registrerede kort. Du kan når som helst vælge at slette din kortregistrering igen. Dette gøres ved betaling i Nets' betalingsvindue, hvor registrerede kort kan slettes enkeltvis.

9. BilkaToGo afhentning - Bestilling, opbevaring og afhentning

9.1. Generelle betingelser

Du kan afhente din bestilling på den lokation, du har afkrydset ved bestillingen.

Ved bestilling vælger du selv dit ønskede afhentningstidspunkt. Du skal afhente dine varer inden for dit valgte afhentningstidspunkt. Det tidligst mulige afhentningstidspunkt afhænger af dit bestillingstidspunkt og kapaciteten til håndtering og opbevaring af bestillinger i det Bilka hypermarked/på den anden lokation, der skal håndtere din bestilling, og vil altid fremgå under bestilling samt af din ordrebekræftelse.

Anvendelse af funktionen ”Tilføj kommentar” er udelukkende at anse som en opfordring fra dig til BilkaToGo om udførelse af en supplerende ydelse til dig, og BilkaToGo er således ikke forpligtet til at opfylde en anmodning i ”Tilføj kommentar”. Hvis BilkaToGo vurderer, at anmodningen ikke kan opfyldes på en for BilkaToGo økonomisk eller praktisk hensigtsmæssig måde, eller hvis anmodningen i øvrigt af BilkaToGo anses for urimelig, imødekommes ønsket ikke.

9.2 Afhentning ved Bilka hypermarked (bemandet udlevering)

Afhentning ved Bilka hypermarked kan ske mellem kl. 07.00 og kl. 22.00. Dog kan du på dage med særlig åbningstid, såsom nytårsaftensdag, kun afhente dine varer indtil det valgte Bilka hypermarked lukker. Din bestilling kan kun afhentes på dage, hvor Bilka hypermarkedet holder åbent.
Du skal afhente dine varer på dit valgte afhentningstidspunkt. Afhenter du ikke som aftalt, kontakter vi dig på sms eller ved opkald med en påmindelse inden afhentningsfristens udløb.

Afhenter du ikke dine varer på dit valgte afhentningstidspunkt, som aftalt, vil holdbarhedsdatoen for varerne blive kortere, hvilket du selv bærer risikoen for.

Vi opbevarer dine varer i hypermarkedet i 48 timer fra starttidspunktet for dit valgte afhentningstidsrum (dette gælder dog ikke ved bestilling til andre lokationer end Bilka hypermarkeder, hvor du tilbydes denne valgmulighed – se nedenfor).

Afhenter du ikke dine varer inden for 48 timer, har du misligholdt aftalen, og ordren vil blive annulleret. Vi er dette tilfælde ikke forpligtet til at udlevere varerne.

Eksempel:
Har du valgt et afhentningstidsrum fra kl. 10.00-12.00 mandag vil vores pligt til at udlevere varerne ophøre onsdag kl. 10.00.

9.3 Afhentning på ubemandet anden lokation

Ved bestilling til ubemandet lokation kan du opleve, at dine varer opbevares i fx plastkasser, termokasser, sammen med fryseelementer e.l. for at sikre kvalitet og fødevaresikkerhed. Disse plastkasser, termokasser, fryseelementer mv. må ikke fjernes fra afhentningsstedet.

9.3.1 Afhentning på ubemandet, ikke automatiseret anden lokation

Lokation: Rosbjergvej 33, 8220 Brabrand.

Ved bestilling til ubemandet, ikke automatiseret anden lokation (hvor du tilbydes denne valgmulighed) kan du afhente dine varer efter det i checkout-processen oplyste tidligste afhentningspunkt samme dag og op til to timer frem (medmindre du har bestilt afhentning på en senere dato – i så fald kan du afhente dine varer fra det oplyste afhentningstidspunkt den pågældende dag og to timer frem).

Vi kontakter dig på sms eller ved opkald med en påmindelse inden afhentningsfristens udløb.

Har du ved bestilling til ubemandet eller ikke automatiseret anden lokation ikke afhentet dine varer inden for to timer efter det tidligst mulige afhentningstidspunktvil ordren blive annulleret. Vi er i dette tilfælde ikke forpligtet til at udlevere varerne.

Eksempel:
Har du valgt et afhentningstidspunkt til mandag kl. 10.00 vil vores pligt til at udlevere varerne ophøre mandag kl. 12.00.

9.3.2. Afhentning på ubemandet, automatiseret anden lokation (BilkaToGo Pickup)

Ved bestilling til ubemandet, automatiseret anden lokation (hvor dette er muligt) kan du afhente dine varer fra det i checkout-processen oplyste tidligste afhentningstidspunkt og frem til det oplyste seneste afhentningstidspunkt.

Du modtager en sms med en påmindelse inden afhentningsfristens udløb.

Har du ved bestilling til ubemandet, automatiseret anden lokation ikke afhentet dine varer inden det oplyste seneste afhentningstidspunkt vil ordren blive annulleret. Vi er i dette tilfælde ikke forpligtet til at udlevere varerne.

Eksempel:
Hvis det seneste afhentningstidspunkt er oplyst til at være mandag kl. 12.00, vil vores pligt til at udlevere varerne ophøre mandag kl. 12.00.

9.4 Ordrebekræftelse og faktura

Vi sender en ordrebekræftelse til din mail efter, at bestillingen er placeret. Derudover sender vi en mail, når din ordre er klar til afhentning, hvor du kan se, om der er udsolgte og/eller erstattede varer. Til sidst sender vi en faktura, når du har hentet din ordre.
Derudover vil du altid kunne genfinde dine tidligere ordrer, hvis du logger ind (med din Salling Group Profil) på bilkatogo.dk og vælger ”Ordreoversigt”.

Ønsker du at få gensendt en faktura pr. e-mail, kan du altid henvende dig til vores kundeservice og bede om dette.

10. BilkaToGo pick-up – Bestilling, levering og afhentning

10.1 Generelle betingelser

Vi vil levere til pick-up containere i henholdsvis Skejby, Hjørring og Fredericia på bestemte dage og i specifikke tidsperioder på den pågældende dag, hvilket kan afhænge af, hvor det skal leveres til og hvad der skal leveres. Du kan altid gå ind på vores hjemmeside og se den specifikke lokation og hvilke dage samt i hvilke tidsperioder på dagen, vi leverer.

Afhentes ordren ikke inden kl. 11.00 næstfølgende dag, vil den blive taget med retur og annulleret ved næste opfyldning.

10.2 Afhentning

Du vil kunne afhente din ordre i tidsrummet kl. 15-22 hver dag. Helligdage er dog undtaget. Du vil altid kunne se, hvilket tidsrum du kan afhente i på den pågældende lokation, når du bestiller din ordre.

For levering og afhentning til dit valgte pickup sted samme dag, som du bestiller, skal du placere din ordre inden kl. 9 de pågældende dag. Du kan dog selv bestemme om en ordre skal leveres en senere dag end den efterfølgende dag.
Vi kontakter dig på sms eller ved opkald med en påmindelse om afhentning inden for din valgte afhentningsperiode.

Prisen for levering er 19 DKK + et pakkeservicegebyr på 39 kr. pr. ordre.

Levering er betinget af, at du bestiller varer for et minimumsbeløb, som fremgår af bilkatogo.dk. i bestillings flowet (eksklusiv pakkeservicegebyr, fragt- og emballagegebyr som fremgår af hjemmesiden). Prisen for levering vil til enhver tid fremgå af den købsoversigt, der præsenteres for dig, før du godkender dit køb.

Afhenter du ikke din ordre inden kl. 11 den efterfølgende dag, vil din ordre blive krediteret, dvs. vi sender pengene tilbage på det kort, som der er betalt med. Du vil modtage en mail fra os, og blive gjort opmærksom på dette. Vi er i dette tilfælde ikke forpligtiget til at udlevere varerne.

10.3 Ordrebekræftelse og faktura

Vi sender en ordrebekræftelse til din mail efter, at bestillingen er placeret. Derudover sender vi en mail samt faktura, når din ordre er leveret.

Du vil altid kunne genfinde dine tidligere ordrer, hvis du logger ind (med din Salling Group Profil) på bilkatogo.dk og vælger ”Ordreoversigt”.

Ønsker du at få gensendt en faktura pr. e-mail, kan du altid henvende dig til vores kundeservice og bede om dette.

11.BilkaToGo hjemmelevering – Bestilling og levering

11.1 Generelle betingelser

Der leveres kun til udvalgte områder nær udvalgte Bilka varehuse på brofaste adresse i Danmark. Du kan altid gå ind på vores hjemmeside og se, om vi leverer til dit område. Du vil også i forbindelse med afgivning af din bestilling få besked om, hvorvidt vi kan levere til dig.

11.1.1 Bestilling og levering i hverdage

Ved bestillinger inden kl. 13, leverer vi inden kl. 06 den efterfølgende dag. Vi leverer alle dage undtagen helligdage. Vi har dog en begrænset mængde af ordrer som vi kan levere pr. dag. Det tidligst mulige leveringsdag vil derfor afhænge af antallet af ordrer bestilt til levering den pågældende dag fra det tilknyttede Bilka varehus. Dette vil altid fremgå under bestillingen.
Varerne skal på køl/frost umiddelbart efter levering. Vi tilstræber at varerne kan holdes i rette temperatur til kl. 06:00.

11.1.2 Bestilling og levering i weekender

Ved bestillinger inden kl. 13, leverer vi den efterfølgende hverdag og vi tilbyder også levering den efterfølgende hverdag inden kl. 06. Vi leverer ikke på helligdage. Varerne skal på køl/frost umiddelbart efter levering.

Levering er betinget af, at du bestiller varer for et minimumsbeløb, som fremgår af bilkatogo.dk. i bestillingsflowet (eksklusiv pakkeservicegebyr, fragt- og emballagegebyr som fremgår af hjemmesiden). Prisen for levering vil til enhver tid fremgå af den købsoversigt, der præsenteres for dig, før du godkender dit køb.

11.1.3 Bestilling og levering i Sydvest- og Sønderjylland

Fra den d. 12. oktober 2026 tilbydes der bestilling af varer med levering fra d. 19. oktober 2026 til udvalgte leveringsadresse og postnumre i Kolding-, Haderslev-, Aabenraa-, Sønderborg-, Vejen-, Esbjerg- og Varde-områderne i tidsrummet 15-22. Det vil endvidere fra d. 19. oktober generelt være muligt at bestille varer til hjemmelevering i tidsrummet 15-22 ved bestilling senest kl. 7 samme dag. Det vil altid fremgå af hjemmesiden i forbindelse med bestillingen, om hjemmelevering er tilgængelig på den ønskede leveringsadresse.

Varerne skal på køl/frost umiddelbart efter levering. Vi tilstræber at varerne kan holdes i rette temperatur indtil levering.

Øvrige vilkår i punkt 11.1, 11.2 og 11.3 finder fortsat anvendelse for hjemmelevering i udvalgte område.

11.2 Levering

Bor du i en etagebygning eller lignende, hvor der ikke er fri adgang, kan vi kun levere såfremt der er adgang med en kode og du oplyser os koden under bestilling af varen. Koden bliver gemt på din egen Salling Group profil på din pågældende adresse. Du kan altid gå ind og slette koden på din profil.

Det er ikke nødvendigt, at du er hjemme, når fragtføreren leverer din ordre. Levering sker som udgangspunkt til din hoveddør eller det afleveringssted, du har angivet (fx garage eller carport). Levering indebærer ikke indbæring i boligen, og ønsker herom kan ikke imødekommes.

Ordren anses for leveret, når vi har placeret varerne på det valgte leveringssted. Det er dit ansvar, at der er fri adgang til det sted, du har angivet, at ordren skal stilles, og at den lovligt kan stilles der. Når levering er sket på det angivne sted, overgår risikoen for varerne til dig, herunder i tilfælde af tyveri eller hændelig undergang.

Er der ikke fri adgang til det sted, du har angivet, at ordren skal stilles, tager vi varen med retur. Vi kan som udgangspunkt ikke levere via veje smallere end normalen. Dette er for eksempel via små grusveje ved kolonihaveområder. Vi vil den efterfølgende dag kontakte dig, for at aftale et nyt leveringstidspunkt. Du vil i den forbindelse blive pålagt at betale et genleveringsgebyr, medmindre du afhenter varen i det valgte Bilka varehus.

Såfremt chaufføren vurderer, at der er kapacitet i bilen, tager vi gerne tidligere leverede opbevaringsemballage med retur. Returemballage skal være umiddelbart tilgængeligt på det angivne sted for levering af ordren.

I tilfælde af specielle vejrforhold som fx nattefrost, storm, tropenætter mv. sender vi en e-mail eller sms med en meddelelse om vejrforholdene, samt hvordan I bør forholde jer og håndtere jeres ordre ved levering.

11.3 Ordrebekræftelse og faktura

Vi sender en ordrebekræftelse til din mail efter, at bestillingen er placeret. Derudover sender vi en mail samt faktura, når din ordre er leveret.

Du vil altid kunne genfinde dine tidligere ordrer, hvis du logger ind (med din Salling Group Profil) på bilkatogo.dk og vælger ”Ordreoversigt”.

Ønsker du at få gensendt en faktura pr. e-mail, kan du altid henvende dig til vores kundeservice og bede om dette.

12. Køb med henblik på videresalg

Såfremt der købes varer på BilkaToGo med henblik på videresalg, henvises der til BilkaToGo’s afsnit 15. vilkår for erhvervskunder.

13. Fortrydelsesret

Ifølge forbrugeraftaleloven har du som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret efter modtagelsen af varer som du har købt online. Reglerne om værdiforringelse finder tilsvarende anvendelse.

En række varer er dog undtaget fra fortrydelsesretten, hvilket fremgår nedenfor af afsnit 12.2.

Fortrydelsesfristen for varer der ikke er undtaget fra fortrydelsesretten regnes fra den dag, hvor du får leveret varerne.

Består varen af flere partier eller dele, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, du får det sidste parti, eller den sidste del i fysisk besiddelse.

Hvis du ønsker at benytte din fortrydelsesret, skal du sende en utvetydig meddelelse herom til BilkaToGo inden udløbet af fortrydelsesfristen.

Du kan også benytte nedenstående standardfortrydelsesformular:

> Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mailadresse af den erhvervsdrivende selv]:
>
> 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
> Serviceydelser/tjenesteydelser for den del af ydelsen der allerede er udført (f.eks. samling af cykler)
> (*) Det ikke relevante udstreges

Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen.

13.1 Returnering ved fortrydelse

Ved anvendelse af fortrydelsesretten skal de omfattede varer uden unødigt ophold og senest 14 dage efter afgivelsen af meddelelsen om fortrydelsen til BilkaToGo sendes tilbage i væsentlig samme stand og mængde til BilkaToGo.

Du har i sådanne tilfælde to muligheder: Enten 1) kan du henvende dig i dit nærmeste Bilka varehus med varen, eller 2) du kan fremsende varen for egen regning til BilkaToGo efter at have fremsendt skriftlig meddelelse til Bilka ToGo om fortrydelsen af dit køb.

Bilka ToGo's returadresse er:

BilkaToGo
Graham Bells Vej 22, port 40
8200 Århus N
Husk at påføre dit ordrenummer, så vi kan afstemme ved modtagelsen.

Kontakt os her eller ring på telefon 8930 3000 for spørgsmål vedrørende returnering.

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen.

Du bærer selv omkostningerne forbundet med returneringen og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten. Du skal kunne dokumentere, at varen er tilbagesendt rettidigt og bør derfor altid gemme postkvitteringen som bevis for, at du har afleveret pakken til posten/transportøren.

Hvis du har købt flere varer hos os, har du mulighed for at fortryde én eller flere varer, såfremt de er omfattet af fortrydelsesretten, og sende dem retur, selvom de er en del af én ordre indeholdende flere varer. Bemærk, at du ikke får leveringsomkostningerne retur, hvis du kun fortryder en del af dit køb eller nogle af varerne er undtaget fra fortrydelsesretten.

Hvis du fortryder hele dit køb og alle varer er omfattet af fortrydelsesretten, får du det beløb du har indbetalt til os tilbage. Dette er inklusiv leveringsomkostninger. I tilfælde af en værdiforringelse, som du hæfter for, fratrækkes denne købsbeløbet.

BilkaToGo refunderer betalinger hurtigst muligt og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor BilkaToGo har modtaget din meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten og har haft mulighed for at vurdere de returnerede varers stand ift. mængde og evt. værdiforringelse. Tilbagebetaling vil ske med samme betalingsmiddel, som blev anvendt ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har samtykket til en anden tilbagebetalingsmetode.

BilkaToGo kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil BilkaToGo har modtaget varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes at varerne er blevet håndteret på anden måde, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.

I tilfælde af en sådan håndtering som beskrevet ovenfor betragter vi varen som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

Manglende original emballage kan udgøre en værdiforringelse, hvorfor varen bør returneres i original emballage.

Såfremt en ordre indeholder varer undtaget fortrydelsesretten, refunderes allerede betalt leveringsgebyr, pakkeservicegebyr, fragt- og emballagegebyr ikke. Du vil få tilbagebetalt beløbet for de varer der er omfattet af fortrydelsesretten, men ikke for varer omfattet af pkt. 13.2.

13.2 Varer undtaget fortrydelsesretten

Fortrydelsesretten gælder ikke for følgende typer af varer:

1. Varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
2. Varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt, herunder afskårne blomster og barrodsplanter,*
3. Forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,
4. Varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,
5. Plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som du har brudt plomberingen på,
6. Digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med dit forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at du dermed mister din fortrydelsesret.

For BilkaToGo hjemmelevering er varer ikke omfattet af fortrydelsesretten udvidet til også at dække følgende:

7. fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug

*Ved køb af andre planter end de ovenfor nævnte anbefaler vi, at planterne opbevares forsvarligt i hele perioden indtil returnering. Når vi har fået planten retur, vil der blive foretaget en værdiansættelse af planten svarende til, hvad planten kan videresælges for i vores butikker. Vurderer vi, at planten ikke kan videresælges, eks. fordi den er visnet, kan du ikke få penge retur.

Er du erhvervskunde henvises til vilkårene om fortrydelsesretten i afsnit 17.

14. Reklamationsret

Du har 2 års reklamationsret i henhold til købeloven.

Du skal reklamere i rimelig tid efter, at du har opdaget fejlen/manglen ved varen.

Skulle du mod forventning modtage en vare, der ikke lever op til den angivne standard, eller i øvrigt er behæftet med en mangel, bedes du kontakte vores kundeservice - enten via e-mail på kundeservice@bilkatogo.dk eller telefon på 89 30 35 00.

Det er et krav, at der foreligger en berettiget reklamation, og at manglen ikke er opstået som følge af slid, fejlagtig brug eller anden adfærd, der har forvoldt skade på varen.

BilkaToGo er berettiget til at kræve, at du i visse tilfælde sender den mangelfulde eller i øvrigt ombyttede eller annullerede vare inklusiv emballage retur, men vil normalt ikke gøre dette. Du bedes derfor undlade at kassere mangelfulde varer eller varer af dårlig kvalitet, indtil du har haft kontakt med BilkaToGo kundeservice. Fragtomkostninger til returnering af varer afholdes af BilkaToGo.

14.1 Harmoniseret meddelelse om den retlige garanti

Yderligere information om den retlige garanti og dine rettigheder som forbruger finder du, hvor dette mærke vises i vores butikker og på vores online platforme.

Link til QR-koden kan også tilgås her: www.europa.eu/youreurope/garantier

15.Særligt ved betaling med Salling Group gavekort

15.1 Generelle betingelser

Du kan også bruge dit Salling Group gavekort som helt eller delvist betalingsmiddel, ved køb på Bil-kaToGo. Du kan kun bruge ét gavekort pr. køb .

15.2 Returnering af varer købt med gavekort

Ønsker du at returnere en vare online, som du har købt, helt eller delvist, med et Salling Group gavekort, vil du få returneret den del af beløbet, som du har købt med et gavekort tilbage på et gavekort. Vi vil ind-sætte det pågældende beløb på gavekortet brugt ved købet, det vil også blive fremsendt som elektronisk

gavekort på den mail, som er angivet i købet på bilkatogo.dk. Den del af varen du har betalt med dit eget betalingskort, vil du få tilbage på det betalingskort, som du har brugt ved købet.

Har du mistet dit gavekort, kan vi gensende det til dig via mail, mod oplysning af ordrenummer, e-mail eller telefonnummer.

Ønsker du at returnere en vare fysisk i en butik, som du har købt, helt eller delvist, med et Salling Group gavekort, vil du få hele beløbet tilbagebetalt på det kreditkort, du ønsker, nede i den pågældende butik.

Alle andre punkter i indeværende handelsbetingelser, vil også gælde varer købt på BilkaToGo med et Salling Group gavekort.

16. Klageadgang

Du har mulighed for at få behandlet en klage ved skriftlig henvendelse til BilkaToGo's kundeservice på kundeservice@bilkatogo.dk eller på tlf. 8930 3500.

En klage over en vare eller tjenesteydelse kan derudover indgives til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg. Du kan klage til Center for Klageløsning via Klageportalen for Nævnenes Hus. Læs mere på www.naevneneshus.dk.

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.

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 kundeservice@bilkatogo.dk.

17. Vilkår for erhvervskunder

17.1 Salgs- og leveringsbetingelser
Medmindre andet er angivet i dette afsnit 17, gælder samme salgs- og leveringsbetingelser for erhvervsdrivende som for forbrugerne i forhold til salg og leverancer.

17.2 Fortrydelsesret
Der gælder ingen fortrydelsesret for erhvervsdrivende.

17.3 Krav til fødevarevirksomheder
Fødevarevirksomheder, der handler fødevarer på BilkaToGo, skal straks efter købet henvende sig til BilkaToGo med henblik på registrering af de nødvendige oplysninger til brug for opfyldelse af krav om sporbarhed og håndtering af eventuelle tilbagetrækningssituationer. Kontakt os på kundeservice@bilkatogo.dk eller ring på telefon 8930 3500.

17.4 Salling Group Business card
Benytter du som erhvervskunde et Salling Group Business Card henvises udover dette afsnit til forretningsbetingelser for dit business card.

17.4.1. Betingelser for ordrer bestilt med Salling Group Business Card

Ordrer bestilt med et Salling Group Business Card kræver en lokation med bemandet udlevering, som beskrevet i afsnit 8.2, hvorfor det ikke er muligt at bestille en sådan ordre til en ubemandet lokation.

Bemærk ved afhentning af en ordre bestilt med et Salling Group Business Card skal kortet medbringes og vises til udleveringspersonalet. Derudover skal ordrebekræftelsen underskrives, hvoraf det samlede beløb, der vil debiteret på kontoen, vil fremgå. En lignende ordrebekræftelse uden underskrift, hvoraf de enkelte varer, beløb og total fremgår, sendes til den BilkaToGo tilknyttede e-mail.

17.4.2. Betaling med Salling Group Business Card

Betaling med Salling Group Business Card er betinget af, at Salling Group Business Card er tilknyttet BilkaToGo brugeren. Betaling med Salling Group Business Card er underlagt forretningsbetingelserne for Salling Group Business Card. Er der ikke dækning på kontoen, vil det ikke være muligt at bestille en ordre. Kontohaver hæfter for alle køb, hvor kontoens kort er anvendt. Login oplysningerne til Salling Group Profilen og dermed BilkaToGo bør derfor opbevares forsvarligt.

Processen for at få tilknyttet et Salling Group Business Card til en BilkaToGo bruger er beskrevet her.

17.4.3. Beløbsreservationer ved betaling med et Salling Group Business Card

Når du godkender et køb og anvender et Salling Group Business Card som betalingsmiddel, reserverer vi beløbet på den tilknyttede konto.

Vi sender en faktura og trækker beløbet, når varerne er afhentet ved det valgte afhentningssted.

Vi foretager reservationen for at sikre os, at der er dækning på kontoen.

Når beløbet trækkes på kortet, ophæves reservationen automatisk.

Den maksimale varighed af en reservation på dit Salling Group Business Card er 2 dage efter det ved bestilling valgte afhentningstidsrum.

Hvis du oplever, at en reservation ikke er blevet ophævet, bedes du kontakte vores kundeservice på kundeservice@bilkatogo.dk.

Vi henviser i øvrigt til forretningsbetingelserne for Salling Group Business Card. Har du spørgsmål, er du selvfølgelig også velkommen til at kontakte vores kundeservice på kundeservice@bilkatogo.dk.

17.4.4. Ordrebekræftelse og faktura

Ved bestilling af en ordre med et Salling Group Business Card er afsendelse af faktura underlagt forretningsbetingelser for Salling Group Business Card.

Du vil dog modtage en mail om, at din ordre er udleveret, hvoraf du vil kunne se, om der er udsolgte og/eller erstattede varer.

17.5. Reklamation og mangler

Ved levering skal køber straks foretage en sådan undersøgelse af det solgte som ordentlig forretningsbrug kræver. Hvis køber vil påberåbe sig en mangel, skal køber straks give sælger besked. Såfremt køber har opdaget eller burde have opdaget manglen og ikke reklamerer som anført, kan køber ikke senere gøre manglen gældende. Sælger kan frit vælge at afhjælpe manglen eller foretage omlevering. Såfremt sælger anmoder derom, skal køber umiddelbart efter reklamationen, for købers regning og risiko, returnere den angivelige mangelfulde vare til sælger i original emballage. Sælger forbeholder sig ret til kun at modtage den angivelige defekte del.

17.6 Immaterielle rettigheder

Enhver leverance af produkter sker med respekt af de pågældende producentens immaterielle rettigheder, og sælger er uden ansvar af nogen art for købers handlinger i strid med disse rettigheder.

17.7 Ansvarsbegrænsning

Et erstatningskrav overfor sælger kan ikke overstige fakturabeløbet for den solgte genstand, idet omfang andet ikke følger af dansk rets ufravigelige regler om produktansvar. Sælger fraskriver sig ethvert ansvar for indirekte tab og tabt data. Dette gælder ydermere under indlevering af produkter til reparation. Køber har ansvaret for backup af alt eksisterende data på indleverede produkter.

17.8 Ejendomsforbehold

Sælger forbeholder sig ejendomsretten til leverede varer, indtil hele købesummen inklusive leveringsomkostninger samt eventuelle renter og omkostninger er betalt fuldt ud. Køber forpligter sig til at holde leverancen forsikret og skadefri, indtil hele købesummen er lagt.

17.9 Lovvalg og værneting

Lovvalget er dansk ret og enhver tvist mellem køberen og BilkaToGo i anledning af køberens køb af varer fra BilkaToGo, skal afgøres ved Retten i Århus.