

Handelsbetingelser for BilkaToGo

Indholdsfortegnelse

1. Omfang og aftalepart	2
2. Om BilkaToGo	2
3. Salling Group Profil og Stamdata	2
4. Aftaleindgåelse	3
5. Betaling	3
6. Sikkerhed ved kortbetaling	4
7. Beløbsreservationer ved kortbetaling	5
8. Priser	6
9. Dåse- og flaskepant	6
10. Udsolgte varer mv.	7
11. Bestilling, opbevaring og afhentning	7
12. Ordrebekræftelse og faktura	10
13. Reklamationsret	11
14. Produktansvar	11
15. Fortrydelsesret	11
16. Standardfortrydelsesformular	13
17. Forbud mod videresalg og krav til fødevarer virksomheder	13
18. Lovvalg og værneting	13
19. Kundeservice	14
20. Sprog	14
21. Klager	14

1. Omfang og aftalepart

1.1. Disse handelsbetingelser er gældende for køb af varer via BilkaToGo, og for den BilkaToGo bruger du opretter, for at kunne benytte BilkaToGo.

1.2. Du skal minimum være 18 år gammel for at handle via BilkaToGo.

1.3. Handelsbetingelserne kan kun ændres ved skriftlig aftale mellem BilkaToGo og dig, medmindre andet følger nedenfor.

1.4. Din aftalepart er:

Salling Group A/S
Rosbjergvej 33
8220 Brabrand
togo@bilka.dk
(herefter benævnt "BilkaToGo")

2. Om BilkaToGo

2.1. Med BilkaToGo tilbyder vi kunder at købe deres dagligvarer online på www.bilkatogo.dk, og afhente varerne ved deres lokale Bilka hypermarked eller andre lokationer, som beskrevet i punkt 11 nedenfor.

3. Salling Group Profil og Stamdata

3.1. 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. har et føtex ØKO+ medlemskab, er Netto Fillopper, eller er medlem af Bilka Plus, har du allerede en Salling Group Profil.

3.2. 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](#).

- 3.3. 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").
- 3.4. I forhold til behandlingen af Stamdata som en del af din profil henvises til privatlivspolitikken for profilen, som du kan finde [her](#).
- 3.5. 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 få du 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.
- 3.6. Udover Stamdata kan du blive bedt om at afgive en række yderligere oplysninger som en del af din BilkaToGo bruger som led i oprettelsen eller din senere brug af din BilkaToGo bruger. Sådanne oplysninger vil udelukkende blive behandlet som en del af din BilkaToGo bruger. En undtagelse kan dog være, hvis du aktivt har samtykket til at dele og bruge oplysningerne med andre af vores services, hvor en eller flere af BilkaToGos funktioner nu eller fremadrettet måtte give mulighed for dette. I så fald vil du under den konkrete funktion blive oplyst om behandlingen af dine personoplysninger forbundet med delingen.

4. Aftaleindgåelse

- 4.1. Dine varer pakkes og kan afhentes ved det afhentningssted, som du har valgt ved bestillingen.
- 4.2. Når du køber hos BilkaToGo, indgår du ikke i noget aftaleforhold med det Bilka hypermarked, der pakker din ordre, og din eneste aftalepart er således BilkaToGo.

5. Betaling

- 5.1. Alle priser på BilkaToGo oplyses inklusiv moms og afgifter.
- 5.2. Hvilke betalingskort og øvrige betalingsmuligheder, vi accepterer, vil til enhver tid fremgå af hjemmesiden.

- 5.3. Betalingen vil blive trukket hurtigst muligt og som udgangspunkt senest 24 timer efter afhentning af dine varer.
- 5.4. Betaling med betalingskort er underlagt kortudsteders betingelser for anvendelse. Når du bestiller med kreditkort, dog ikke Dankort, "reserveres" beløbet på dit kreditkort. Det betyder, at du ikke kan disponere over det reserverede beløb, efter at bestillingen er godkendt. Det reserverede beløb hæves dog først på kontoen, når kortudsteder modtager betalingskravet fra BilkaToGo. Når de bestilte varer er afhentet (eller ved det senest mulige tidspunkt for afhentning), udsteder BilkaToGo et betalingskrav til kortudsteder, herunder for Dankort. Læs mere om beløbsreservationer i afsnit 7 nedenfor.
- 5.5. 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.
- 5.6. Processen for at få tilknyttet et Salling Group Business Card til en BilkaToGo bruger er beskrevet [her](#).

6. Sikkerhed ved kortbetaling

- 6.1. 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.

- 6.2. 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.

7. Beløbsreservationer ved kortbetalinger

7.1. Beløbsreservationer ved kortbetalinger

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.

Fordi en reservation har en maksimal varighed, kan reservationen udløbe. Er varen ikke afsendt før udløbet af en reservation, vil vi foretage en ny reservation, og den oprindelige reservation vil blive ophævet af kortudsteder.

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 togo@bilka.dk.

7.2. 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 togo@bilka.dk.

Vi henviser i øvrigt til [vilkårene](#) for dit Salling Group Business Card, som du har modtaget.

Har du spørgsmål, er du selvfølgelig også velkommen til at kontakte vores kundeservice på togo@bilka.dk.

8. Priser

- 8.1. Der opkræves et pakkeservicegebyr samlet for de ordre, der har samme afhentningstidspunkt. Gebyrets størrelse vil til enhver tid fremgå af hjemmesiden eller appen.
- 8.2. Alle prisangivelser er inklusiv moms og øvrige afgifter. Hver gang du tilføjer en vare til din indkøbskurv, bliver totalbeløbet opdateret.
- 8.3. Du betaler den pris for varerne, som er gældende, når du gennemfører bestillingen, uanset om prisen efterfølgende og inden afhentning måtte ændre sig i op- eller nedadgående retning. En eventuel difference udbetales/tilbagebetales således ikke.
- 8.4. 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.

9. Dåse- og flaskepant

- 9.1. BilkaToGo sælger varer med pant i form af flasker og dåser med pantmærke A, B og C. Det fremgår af din bestillingsoversigt og faktura, hvis du har betalt pant for de varer, som du har købt. Der er pant på flasker og dåser med øl, sodavand, kildevand mv. samt øl- og sodavandskasser.

10. Udsolgte varer mv.

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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.

11. Bestilling, opbevaring og afhentning

11.1. Generelle betingelser

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

Ved bestilling vælger du selv dit ønskede 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.

11.2. 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 punkt 11.3, 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.

11.3. 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.

Vi sørger for at kontakte dig på sms med en påmindelse inden afhentningsfristens udløb.

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.

Vi refunderer det fulde beløb for alle varerne fratrukket et gebyr på svarende til pakkeservicegebyret til dækning af vores omkostninger forbundet med den manglende afhentning, herunder til dækning af lønomkostninger i forbindelse med udpakning.

Eksempel:

Har du valgt et afhentningstidsrum fra kl. 10-12 mandag vil vores pligt til at udlevere varerne ophøre onsdag kl. 10.00. Hvis du ikke har hentet varerne senest på dette tidspunkt, trækker vi alene et gebyr svarende til pakkeservicegebyret, og vi refunderer det fulde beløb for ordren.

11.4. 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 fødevarer sikkerhed. Disse plastkasser, termokasser, fryseelementer mv. må ikke fjernes fra afhentningsstedet.

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 sørger for at kontakte dig på sms med en påmindelse inden afhentningsfristens udløb.

Har du ved bestilling til ubemandet, ikke automatiseret anden lokation ikke afhentet dine varer inden for to timer efter det tidligst mulige afhentningstidspunkt, har du misligholdt aftalen, og ordren vil blive annulleret. Vi er i dette tilfælde ikke forpligtet til at udlevere varerne.

Vi refunderer det fulde beløb for alle varerne fratrukket et gebyr på 100 kr. til dækning af vores omkostninger forbundet med den manglende afhentning, herunder til transport og dækning af lønomkostninger i forbindelse med udpakning.

Eksempel:

Har du valgt et afhentningstidspunkt til mandag kl. 10.00 vil vores pligt til at udlevere varerne ophøre mandag kl. 12.00. Hvis du ikke har hentet varerne senest på dette tidspunkt, trækker vi alene et gebyr på 100 kr., og vi refunderer det fulde beløb for ordren.

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.

Vi sørger for at kontakte dig på 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, har du misligholdt aftalen, og ordren vil blive annulleret. Vi er i dette tilfælde ikke forpligtet til at udlevere varerne.

Vi refunderer det fulde beløb for alle varerne fratrukket et gebyr på 100 kr. til dækning af vores omkostninger forbundet med den manglende afhentning, herunder til dækning af transport og lønomkostninger i forbindelse med udpakning.

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. Hvis du ikke har hentet varerne senest på dette tidspunkt, trækker vi alene et gebyr på 100 kr., og vi refunderer det fulde beløb for ordren.

12. Ordrebekræftelse og faktura

- 12.1. 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 ud-solgte og/eller erstattede varer. Til sidst sender vi en faktura, når du har hentet din ordre.
- 12.2. Derudover vil du altid kunne genfinde dine tidligere ordrer, hvis du logger ind (med din Salling Group Profil) på www.bilkatogo.dk og vælger "Ordreoversigt".
- 12.3. Ønsker du at få gensendt en faktura pr. e-mail, kan du altid henvende dig til vores kundeservice og bede om dette.

- 12.4. Ved bestilling af en ordre med et Salling Group Business Card er afsendelse af faktura underlagt forretningsbetingelser for Salling Group Business Card, som kan læses [her](#). 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. Det er muligt at søge om et Salling Group Business Card, hvis du er erhvervsdrivende.

13. Reklamationsret

- 13.1. Vores varer er nøje udvalgt, for at du kan få de bedst tænkelige produkter.
- 13.2. 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 snarest muligt og inden for rimelig tid, dog ved mangelfulde varer hurtigst muligt, kontakte vores kundeservice - enten via e-mail på togo@bilka.dk eller telefon på 89 30 35 00.
- 13.3. 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.
- 13.4. I henhold til købeloven har du 2 års reklamationsret for varer, der ikke er til husholdningens løbende forbrug. 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. Du skal reklamere hurtigst muligt efter, at du har opdaget fejlen/manglen ved varen.

14. Produktansvar

- 14.1. BilkaToGos ansvar for skade på køber, dennes nærmeste, købers gods, tredjemand eller tredjemands gods mv. følger gældende lovgivning.
- 14.2. I tilfælde af produktskade skal du straks underrette BilkaToGo og medvirke til sagens opklaring. BilkaToGo har ret til at besigtige skaden.

15. Fortrydelsesret

- 15.1. BilkaToGo yder fortrydelsesret i henhold til forbrugeraftaleloven.

- 15.2. Der gælder dog ingen fortrydelsesret ved køb af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt, herunder visse fødevarer, kølevarer og andre levnedsmidler, idet disse varer er undtaget fra fortrydelsesretten i forbrugeraftaleloven. Der gælder ligeledes ingen fortrydelsesret for varer, hvor forseglingen er brudt, hvis varerne af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret.**
- 15.3. Fortrydelsesfristen for andre varer i sortimentet er 14 dage regnet fra den dag, hvor du afhenter varerne.
- 15.4. Hvis du ønsker at benytte din fortrydelsesret, skal du sende en utvetydig meddelelse herom til BilkaToGo inden udløbet af fortrydelsesfristen.
- 15.5. Ved anvendelse af fortrydelsesretten skal de omfattede varer uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter afgivelsen af meddelelsen om fortrydelsen til BilkaToGo sendes tilbage i væsentlig samme stand og mængde til BilkaToGo.
- 15.6. Du kan returnere varerne til os med post eller fragt og bærer selv omkostningerne forbundet med returneringen. 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.
- 15.7. BilkaToGo returnerer alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor BilkaToGo har modtaget din meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten. Tilbagebetaling vil ske med samme betalingsmiddel, som blev anvendt ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har samtykket til en anden tilbagebetalingsmetode. Du vil ikke blive pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.
- 15.8. BilkaToGo kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil BilkaToGo har modtaget varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne.
- 15.9. 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.

16. Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende. Kopier fx formularen ind i en e-mail, udfyld den og send den til togo@bilka.dk.)

Til BilkaToGo Kundeservice.

- Jeg/vi _____ meddeler herved, at jeg/vi _____ ønsker at gøre fortrydelsesretten

gældende i forbindelse med min/vores _____ købsaftale om følgende vare(r)

- Bestilt den _____ / modtaget den _____

- Forbrugerens navn _____

- Forbrugerens adresse _____

- Forbrugerens underskrift _____ (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato _____

17. Forbud mod videresalg og krav til fødevarevirksomheder

17.1. Der er ikke tilladt at købe varer på BilkaToGo med henblik på videresalg. Såfremt der købes med henblik på planlagt videresalg, forbeholder BilkaToGo sig retten til at annullere en eller flere af de afgivne ordrer, uden at der i den forbindelse kan rettes noget krav mod BilkaToGo.

17.2. 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 tilbagetrækningsituationer. Kontakt os på togo@bilka.dk eller ring på telefon 8930 3500.

18. Lovvalg og værneting

18.1. Dansk ret finder anvendelse ved eventuelle tvister mellem BilkaToGo og dig, og medmindre præceptive regler foreskriver andet, er værnetinget Retten i Aarhus.

19. Kundeservice

- 19.1. Kundeservice kan kontaktes via e-mail på togo@bilka.dk eller via telefon på 89 30 35 00. Vi tilsigter at besvare dine e-mails inden for 24 timer på hverdage, gælder dog ikke lukkedage.
- 19.2. Vores telefoniske åbningstider er alle hverdage mellem kl. 08:00 og kl. 22:00, gælder dog ikke lukkedage.

20. Sprog

- 20.1. Alle aftaler mellem BilkaToGo og dig indgås på dansk.

21. Klager

- 21.1. Hvis du ønsker at klage over en vare, kan du rette henvendelse til BilkaToGos kundeservice på togo@bilka.dk eller på tlf. 89 30 35 00.
- 21.2. Klager kan desuden indbringes for Center for Klageløsning og/eller Forbrugerklagenævnet. Læs mere på www.forbrug.dk.
- 21.3. 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-mailadresse togo@bilka.dk.