

Generelle betingelser

Inhold

1.	Generelt	2
2.	Fragt- og leveringsbetingelser	2
2.1.	Vores leveringsmetoder	2
2.1.1.	Levering af virksomhedspakke/palle	2
2.2.	Spore din pakke	3
2.3.	Ikke modtaget bestilling / "Fejlslagen levering"	3
2.4.	Ikke leverede pakker	3
2.5.	Ændring af leveringsadresse	3
2.6.	Leveringsforsinkelser	3
3.	Køb-/Betalingsbetingelser	3
3.1.	Priser	3
3.2.	Produktbilleder og produktinformation	3
3.3.	Faktura	4
3.4.	Forudbetaling	4
4.	Bestilling	4
4.1.	Sådan bestiller du	4
4.2.	Tilføj produkter til en eksisterende bestilling	4
4.3.	Annullering	4
5.	Klage og Retur	5
5.1.	Retur - Fejlaktig, beskadiget eller ufuldstændig levering	5
5.2.	Transportskader – Fragtfirmaets ansvar	5
5.3.	Klager, ansvarsfraskrivelse og begrænsning af garantier	6
5.4.	Refusion for reklamation, klager og retur	6
6.	Personoplysninger	6
7.	Kontakt MWI Animal Health	7

1. Generelt

MWI Animal Health sælger varer via internettet til virksomheder i Danmark med et organisationsnummer. Inden du afslutter din ordre og klikker på "Send bestilling"-knappen ved kassen, skal du acceptere vores generelle betingelser og dermed godkende teksten i dette dokument. Når din bestilling er sendt, kan vi ikke ændre den, tilføje eller fjerne varer. Produkter med en udløbsdato sendes altid med mindst (tre) 3 måneder tilbage, før udløbsdatoen.

MWI Animal Health: Swevet AB (et firma registreret i Sverige med organisationsnummer SE556621-5843), som opererer under navnet MWI Animal Health, med sit registrerede kontor på Forskaregatan 1D, 275 37 Sjöbo, Sverige.

2. Fragt- og leveringsbetingelser

God lagerhåndtering og hurtige leverancer er MWI Animal Healths mål.

Når vi modtager din bestilling før kl. 13:00 på hverdage, afsendes varerne samme dag. Vi stræber altid efter at give dig den bedste service, og for hastende bestillinger, der afgives efter kl. 13:00, gør vi vores bedste for at sende bestillingen samme dag.

Vores fragtfirma i Danmark er PostNord.

Ifølge fragtfirmaet leveres forsendelsen normalt til kunden inden for en til tre (1-3) dage efter, at den har forladt vores lager.

MWI Animal Health er ikke ansvarlig for tredjeparter, såsom leveringsforsinkelser forårsaget af fragtfirmaet.

Helligdage kan påvirke leveringsplanen, læs venligst mere på vores hjemmeside, www.mwiah.dk/Hjalp/Afvigendeabningstider

2.1. Vores leveringsmetoder

Alle bestillinger, der overstiger en bestillingsværdi på 1100 DKK ekskl. moms, sendes fragtfrit.

Et fragtgebyr pålægges for bestillinger under 1100 DKK ekskl. moms. Fragtomkostningen er da 119 DKK ekskl. moms.

For visse kunder kan der gælde særlige kundespecifikke aftaler, hvor forsendelsesgrænsen og/eller forsendelsesomkostningerne afviger fra det, der er angivet i disse generelle vilkår og betingelser. I sådanne tilfælde har den kundespecifikke aftale forrang for de generelle vilkår og betingelser.

Alle restordre (inkl. både lagerprodukter og bestillingsvarer) leveres uden omkostninger. Restordre sendes normalt med næste almindelige bestilling eller fra MWI Animal Health's lager ugentligt.

2.1.1. Levering af virksomhedspakke/palle

Bestillingen leveres i dagtimerne til den adresse, der blev angivet ved bestillingen. Vi kan desværre ikke påvirke fragtfirmaets leveringstider eller leveringsdage. I visse dele af Danmark kan hjemmелеvering kun være tilgængelig på visse hverdage.

2.2. Spore din pakke

Når din bestilling afsendes fra vores lager, oprettes et sporingslink, som du kan finde i din ordrehistorik på den respektive ordre under "mine sider" i webshoppen.

2.3. Ikke modtaget bestilling / "Fejlslagen levering"

Hvis du ikke er tilgængelig, når din bestilling leveres, vil du blive opkrævet for de omkostninger, der opstår ved den såkaldte fejlslagne levering. Ansvar for leveringen overgår til dig som kunde, når du har modtaget leveringsmeddelelsen.

2.4. Ikke leverede pakker

Vi forbeholder os retten til at opkræve håndteringsomkostninger for ikke-leverede pakker (returfragt, håndteringsgebyrer osv.). Varerne opbevares på udleveringsstedet i 14 dage, før de returneres til os. Bemærk, at hvis du ønsker at returnere varen, skal du først hente pakken og derefter returnere den i henhold til MWI Animal Healths returproces.

2.5. Ændring af leveringsadresse

Når bestillingen har forladt lageret, kan leveringsadressen ikke ændres. Det er derfor særligt vigtigt, at du verificerer leveringsadressen, før du afslutter og godkender din bestilling. Ved adresseændring skal dette angives i meddelelsesfeltet i indkøbskurven, eller kontakt kundeservice for justering før afsendelse af bestillingen.

2.6. Leveringsforsinkelser

Leveranstider kan forlænges, hvis uforudsete forsinkelser opstår under transporten. Levering kan blive forsinket med en eller flere dage. Den ekstra leveringstid indgår ikke altid i den estimerede leveringstid, som er angivet på webshoppen. MWI Animal Health kompenserer ikke for disse leveringsforsinkelser.

3. Køb-/Betalingsbetingelser

Alle priser angives i danske kroner. Eventuelle fragtomkostninger tillægges, se nærmere under fragt- og leveringsbetingelser.

3.1. Priser

For virksomhedskunder, som har en konto hos MWI Animal Health og kan logge ind på webshoppen, vises dine priser eksklusive moms. MWI Animal Health forbeholder sig retten til straks at justere priser, hvis vores indkøbspriser eller andre forhold ændres, såsom valutakurser.

For produkter mærket "anmod om tilbud", kan der tilbydes særlige eller individuelt tilpassede priser. Kontakt kundeservice +45 3360 2412 eller via e-mail på kundeservice@mwiah.dk for at få et tilbud.

3.2. Produktbilleder og produktinformation

Produktbillederne på hjemmesiden garanterer ikke, at det præcise udseende af varen vises. Vi forbeholder os retten til at ændre produktinformation og priser uden forudgående varsel. MWI Animal Health forbeholder sig retten til eventuelle fejl i produktinformation eller andre dele af hjemmesiden. Ved fejl forbeholder vi os retten til at rette dem efterfølgende. Vi forbeholder os også retten til prisjusteringer, udsalg, lagerafvigelse, tekniske problemer, ændringer i tekniske specifikationer og eventuelle trykfejl på vores hjemmeside eller i vores annoncer.

3.3. Faktura

For virksomhedskunder gælder fakturaer med betalingsbetingelser på 30 dage netto, medmindre andet er aftalt. For kapitalinvesteringer kan MWI Animal Health tilbyde finansiering via leasingaftaler. MWI Animal Health forbeholder sig retten til ikke at sælge dyrespecifikke produkter til personer, der ikke er dyrlæger, til ikke-dyrrelaterede virksomheder. MWI Animal Health bevarer ejendomsretter over varerne, indtil fuld betaling er modtaget.

3.4. Forudbetaling

Nye kunder skal betale forud, indtil regelmæssig fakturering er godkendt. Det betyder, at der udstedes en proformafaktura, som skal betales, inden leveringen finder sted.

Forudbetaling gælder, indtil tre (3) fakturaer er registreret i vores regnskab. Derefter skifter kunden til almindelig fakturering i overensstemmelse med de aftalte betalingsbetingelser (14 eller 30 dage).

Hvis en ordre opdeles på grund af restordrer og faktureres på forskellige tidspunkter, betragtes dette som én og samme underliggende ordre. Det er antallet af registrerede fakturaer, der afgør overgangen til almindelig fakturering, ikke antallet af leverancer.

Forudbetaling anvendes som en rutinemæssig kreditforanstaltning for at sikre solvens.

Kontraktkunder er ikke omfattet af kravet om forudbetaling.

4. Bestilling

4.1. Sådan bestiller du

Bestillinger foretages via vores webshop.

For yderligere information, besøg vores FAQ, hvor vi har samlet svar på ofte stillede spørgsmål, www.mwiah.dk/Hjalp/WebshopFAQs. Hvis du ikke kan finde svaret på dit spørgsmål eller har yderligere spørgsmål vedrørende ordrer, bedes du kontakte kundeservice på +45 3360 2412 eller via mail på kundeservice@mwiah.dk

En afsluttet bestilling betyder, at du accepterer vores vilkår og giver samtykke til, at dit navn og organisationsnummer registreres i vores kundedatabase. Aftalen bliver først bindende, når vi bekræfter bestillingen ved at sende en ordrebekræftelse til den e-mailadresse, du har angivet. Vi forbeholder os retten til at rette bestillinger, hvis leveringen af en eller anden grund ikke kan gennemføres.

4.2. Tilføj produkter til en eksisterende bestilling

Du kan ikke tilføje eller ændre produkter i en allerede afgivet bestilling; den vil blive behandlet som en ny bestilling eller som en annullering (se afsnit 4.3 Annullering).

4.3. Annullering

Du kan annullere din vare, før den er forladt vores lager, men derefter er det ikke muligt at annullere. Bemærk: Dette gælder ikke varer der er markeret som "bestillingsvarer" i webshoppen. Virksomhedskunder, der har bestilt produkter fra vores specialsortiment (kaldet "bestillingsvarer"), kan altså ikke annullere deres bestilling.

5. Klage og Retur

5.1. Retur - Fejlaktig, beskadiget eller ufuldstændig levering

Fejlbestilte lagervarer kan returneres mod et håndteringsgebyr på 59 DKK ekskl. moms. Gebyret opkræves ikke, hvis fejlen skyldes MWI Animal Health. Kunder kan anmode om retur, kredit eller justering af antallet af købte produkter direkte fra MWI Animal Health ved at udfylde og indsende nedenstående formular:

- **Webshopformular for retur:** [Returformular](#)
- **Webshopformular for reklamation:** [Reklamationsformular](#)

Før en vare kan returneres, kræves godkendelse fra MWI Animal Health for at sikre en hurtig og korrekt behandling af din sag.

Du skal meddele MWI Animal Health inden for syv (7) arbejdsdage efter, at du har modtaget din bestilling, hvis nogen varer er beskadigede, mangler eller er forkert plukket. Ellers vil disse varer ikke være berettigede til retur og kredit.

Alle andre produkter kan kun returneres, hvis de opfylder kriterierne for salgbar varel. En salgbar vare defineres som:

- 01 Den er i original, uændret, uåbnet emballage med forsegling intakt.
- 02 Den er fri for mærker, klistermærker og skader.
- 03 Den har mindst 3 måneder tilbage til udløbsdatoen.
- 04 Den kan returneres og sælges i henhold til gældende love og forskrifter ved retur.
- 05 Den er blevet opbevaret, håndteret og transporteret korrekt for at undgå påvirkning af produktets kvalitet.
- 06 Den er købt direkte fra MWI Animal Health.
- 07 Den er ikke på anden måde betragtet som ikke-returbart.

Bemærk: Undtagelser kan gælde i henhold til specifikke producenters returpolitik, afhængigt af gældende gebyrer.

MWI Animal Health forbeholder sig retten til at nægte og afvise kredit for en retur, hvis varen ikke opfylder kravene i dette dokument ved inspektion. MWI Animal Health forbeholder sig også retten til at destruere alle varer, der ikke er godkendt eller berettiget til retur, og vil ikke give kredit for sådanne varer.

Ved retur eller reklamation via e-mail skal følgende information inkluderes:

- 01 Dit navn og kontaktinformation.
- 02 Kvantitet og navn på de produkter, der skal returneres.
- 03 En kort beskrivelse af, hvad reklamationen drejer sig om: om det er forkert, beskadiget af noget andet end transport, eller ufuldstændigt, og hvad der mangler.
- 04 Hvis din vare er defekt, har vi brug for 3-5 fotos, hvor skaden tydeligt ses på mindst et af billederne. Sørg for, at et af billederne viser hele produktet.
- 05 Et ordrenummer, hvor produktet du ønsker at klage over, er inkluderet. Du kan også sende en kopi af ordrebekræftelsen.

5.2. Transportskader – Fragtfirmaets ansvar

Modtageren har et omfattende ansvar for at inspicere en forsendelse, før den bliver kvitteret. Transportskader skal anmeldes ved ankomst, dvs. modtageren modtager bekræftelse fra chaufføren på, at der er skade på den ydre emballage. Chaufføren skal notere skaden på den håndholdte computer eller via underskrift på følgesedlen. Når modtageren har modtaget varerne, er dette kundens juridiske ansvar. Hvis skaden kvitteres digitalt, f.eks. via en håndholdt terminalcomputer, skal skaden noteres der.

Det påhviler herefter modtageren at skabe det nødvendige reklamationsgrundlag, som er påkrævet for, at sagen opfylder speditjonsfirmaets generelle betingelser.

Dette omfatter blandt andet:

- At fotografere ydersiden af forsendelsen fra flere vinkler med synlig adresseetiket for at bekræfte, at det er den samme forsendelse.
- At fotografere indersiden af forsendelsen for at bekræfte de opståede skader.
- At gemme emballagen, hvis speditjonsfirmaet beder om den til inspektion.

Modtageren anmelder derefter skaden direkte til speditjonsfirmaet. Dette da modtageren har forsendelsen i sin behold og kan fremlægge den nødvendige dokumentation og besvare eventuelle opfølgende spørgsmål.

Kontakt vores speditjonsfirmaer for transportskader

PostNord: [Kundeservice](#)

Hvis der opstår tvister mellem speditjonsfirmaet og modtageren, kan MWI Animal Health hjælpe med reklamationen. Men vi vil da have behov for det ovennævnte reklamationsgrundlag fra modtageren, ellers er der ingen mulighed for kredit eller kompensation.

Det er altid MWI Animal Health, der modtager en eventuel kredit fra speditjonsfirmaet, hvis reklamationen er korrekt gennemført og godkendt. Vi udsteder en kreditnota, og du kan enten selv bestille igen, eller vi udsteder en erstatningsordre til dig.

5.3. Klager, ansvarsfraskrivelse og begrænsning af garantier

Du erkender, at MWI Animal Health kun er distributør og ikke producent af produkterne. Som sådan garanterer MWI Animal Health kun, at MWI Animal Health vil overføre ejendomsretten til produkterne.

Den ovenstående garanti udgør den eneste og eksklusive garanti fra MWI Animal Health vedrørende produkterne. MWI Animal Health fraskriver sig udtrykkeligt alle andre garantier, hverken udtrykkelige eller underforståede, herunder alle garantier vedrørende sælgers færdigheder, egnethed til et bestemt formål og kvalitet.

MWI Animal Healths garanti gælder kun, hvis MWI Animal Health har modtaget fuld betaling for produkterne.

Producenten af produkterne kan tilbyde deres egen garanti. Alle sådanne garantier vil blive videregivet til dig i størst mulige omfang. MWI Animal Health repræsenterer ikke eller garanterer eksistensen eller omfanget af producenternes garantier.

Hvis du ønsker at gøre en produktklage, følg venligst trinene i 5.1.

5.4. Refusion for reklamation, klager og retur

Refusion for reklamation, klager eller returnering sker via en kreditnota for det godkendte returnerede produkt efter inspektion og hvis produktet opfylder kravene for kredit i henhold til denne politik.

6. Personoplysninger

I forbindelse med din bestilling og/eller kontoregistrering samtykker du i, at vi opbevarer og bruger dine oplysninger i vores virksomhed for at opfylde og levere den service, du forventer fra os. Alle behandlinger af personoplysninger sker i overensstemmelse med Lægemiddelstyrelsens regler og den generelle databeskyttelsesforordning (GDPR).

De oplysninger, du giver om dig selv, vil blive brugt af MWI Animal Health og vores partnere til betaling og levering. Vi garanterer, at ingen oplysninger om dig vil blive solgt eller videregivet til tredjepart. Læs mere om, hvordan vi håndterer dine personoplysninger i vores privatlivspolitik.

Vi forbeholder os retten til at annullere ordrer, der indeholder fejlinformationer eller hvis kunden har betalingsproblemer.

7. Kontakt MWI Animal Health

MWI Animal Health
Forskaregatan 1 D
SE-275 37 Sjöbo, Sweden

Org. nr. 556621-5843

Returadresse

MWI Animal Health
Forskaregatan 1 D
SE-275 37 Sjöbo, Sweden

Telefon: +45 3360 2412

E-mail: kundeservice@mwiah.dk

Vi forbeholder os retten til eventuelle trykfejl på websitet.