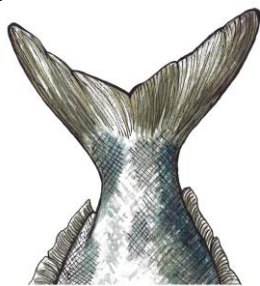


## FORRETNINGSBETINGELSER

1. maj, 2012



---

---

**FISKEKONEN.DK**

### FIRMAOPLYSNINGER

fiskekonen ApS  
CVR nr 3245 0644  
Råmosevej 21, 4040 Jyllinge

### KUNDESERVICE

Vi bestræber os på at yde en hurtig og effektiv service i tilfælde af spørgsmål eller problemer. Vi kan kontaktes på mail: [info@fiskekonen.dk](mailto:info@fiskekonen.dk) og svarer indenfor 24 timer eller førstkommande hverdag. Derudover kan vi kontaktes på telefon 7199 6767 mellem 15-18 alle hverdage

### E-MÆRKET

Vi er tildelt e-mærket af e-handelsfonden som er en non-profit fond stiftet af Forbrugerrådet, Dansk Handel og Service, Finansrådet, HTS, Dansk Industri, HK, ITEK, Dansk-IT, ITK, IT-Brancheforeningen og FDIH.

Når en hjemmeside er e-mærket er du sikker på:

- At betalingsløsningen er krypteret og sikkerhedsgodkendt
- At du aldrig modtager SPAM
- At du nemt kan få at vide, hvad dine personoplysninger bliver brugt til
- At du kun får nyhedsbreve eller elektronisk reklame, når du udtrykkeligt har sagt ja til dette
- At du ved køb udtrykkeligt bliver gjort opmærksom på betingelserne for handlen
- At fortrydelses- og reklamationsret fremgår af den elektroniske ordrebekræftelse
- At du kan deltage i eventuelle konkurrencer uden at forpligte dig til andet (tilmelding til nyhedsbreve, accept af reklamer etc.)
- At det tydeligt fremgår, hvilken virksomhed du handler med
- At du ikke kan forudbetale med konto-til-konto, check eller giro (hvor du selv hæfter for det

betalte beløb i tilfælde af, at varen ikke bliver leveret)

- Adgang til e-mærkets gratis forbruger hotline med gratis juridisk hjælp i tilfælde af problemer

e-mærket er således din garant for en sikker nethandel – se mere på [www.emaerket.dk](http://www.emaerket.dk)

### KUNDE HOS FISKEKONEN.DK

Som kunde hos os har du mulighed for at oprette dig enten som abonnementskunde eller kunde der bestiller fra gang til gang. Uanset hvilken oprettelsesform du vælger er der ingen købsforpligtelser. Som abonnementskunde nyder du dog særlige fordele – nærmere beskrevet nedenfor.

### ABONNEMENTSMODEL

Opretter du dig som abonnementskunde vælger du én af vore abonnementsfiskekasser i en størrelse der passer din husstand til levering med en fast frekvens (enten hver uge, hver 14. Dag eller hver 3. Uge) på en fast leveringsdag (vi leverer minimum 2 dage om ugen i de områder vi servicerer).

Du har mulighed for helt indtil senest kl. 20 dagen før levering at:

- Ændre den planlagte bestilling til en anden kasse/fiskeart
- Tilføje andre varer til bestillingen
- Helt afbestille leveringen

### ABONNEMENTSFORDELE

Som abonnementskunde nyder du en række fordele i forhold til kunder der alene bestiller "fra gang til gang" da dette letter vores arbejde. Disse fordele omfatter bl.a.:

- 10% rabat på alle varer på fiskekonen.dk
- Leveranceprioritet såfremt der fra fisketorvet er knaphed på fisk

### FERIEAFMELDING

På "Min side" har du mulighed for at sætte dit abonnement i bero op til 5 uger, typisk i forbindelse med ferie

### STOPPE ABONNEMENT

Du kan til enhver til vælge at stoppe dit abonnement med øjeblikkelig varsel. Såfremt du vælger at gøre dette skal du være opmærksom på om du også ønsker at aflyse den næste planlagte levering der allerede kan være oprettet i systemet. Dette gøres på "Min side"

## BESTILLING

Bestilling af varer sker på hjemmesiden og alle priser er inkl. moms og levering og der tilkommer ikke nogen former for yderligere gebyrer. Priserne er dagspriser. Bestilling kan ske frem til kl. 20 før leveringsdagen.

Såfremt du måtte have behov for større mængder, til festlige lejligheder, udover hvad det er teknisk muligt at bestille via hjemmesiden kan du sende os en mail på [info@fiskekonen.dk](mailto:info@fiskekonen.dk)

Når du handler med fiskekonen.dk indgås aftaler på dansk. Hvis du ønsker at modtage en kopi af din ordrebekræftelse skal du sende en mail til [info@fiskekonen.dk](mailto:info@fiskekonen.dk).

## LEVERING

### LEVERINGSSTED

Medmindre du har angivet andet i forbindelse med kundeoprettelse sætter vi din levering ved hoveddøren. Vi skal have uhindret adgang til leveringsstedet. Hvis dette kræver en nøgle til f.eks. opgangsdør skal vi have den inden leverancerne kan begynde – se mere nedenfor.

### LEVERINGSTIDSPUNKT

Vi har faste ugentlige leveringsdage i de områder hvor vi leverer, typisk 2-3 dage/uge. Leveringen starter tidlig formiddag direkte fra fisketorvet for at sikre dig det friskest mulige produkt og levering finder ikke sted senere end kl. 17.

### EMBALLAGE

Varerne leveres på køl i en specialdesignet kølekatte således at du ikke behøver at bekymre dig om fiskens holdbarhed selvom du kommer sent hjem.

Vi tager af hygiejnemæssige årsager desværre ikke kasser retur, så de skal bortskaffes som almindelig dagrenovation.

### ERSTATNINGSVARER

Det kan indimellem være nødvendigt for os at lægge en anden vare i din fiskekasse end den der fremgår af hjemmesiden. Dette skyldes typisk at der den pågældende dag ikke er landet fisk af den bestilte art vi kan stå inde for kvalitetsmæssigt. Erstatningsfisken vil være af tilsvarende eller bedre kvalitet som den oprindeligt planlagte. Erstatningsvarer vil kun forekomme i vores abonnements fiskekasser. Såfremt du har bestilt en specifik fisk vil leveringen i stedet blive annulleret og du vil så blive adviseret om dette per SMS.

## BETALING

Ved oprettelse som kunde tilmelder du dig kortbetaling – vi accepterer de mest gængse betalingskort: Dankort, Visa og MasterCard.



Der tages ikke gebyr ved betaling på [fiskekonen.dk](http://fiskekonen.dk).

Vi trækker penge automatisk på dit betalingskort for hver levering du modtager – betaling sker således i umiddelbar forlængelse af din levering og aldrig før. Der kan aldrig trækkes et større beløb end det, du har godkendt ved købet. Detaljerne om dit betalingskort håndteres på sikker vis via krypteret forbindelse af ePay og Nets (tidligere PBS)

## NØGLER

### AFLÅST OPGANG

Hvis du bor i en etageejendom med aflåst opgang, skal vi bruge en kopi af din opgangsnøgle, så vi kan komme ind og levere ved din dør. Nøgleservice gælder kun for abonnementskunder.

Kopi af opgangsnøglen sendes sammen med dit navn og din e-mail adresse til:

[fiskekonen.dk](http://fiskekonen.dk) ApS  
Råmosevej 21, 4040 Jyllinge

Sæt nøglen fast på et stykke pap eller lignende, så den ikke skærer sig fri af kuverten. Er der kode til opgangen, skal du sende den sammen med dit navn og e-mailadresse til [info@fiskekonen.dk](mailto:info@fiskekonen.dk)

### POST-/SYSTEMNØGLE

Bor du i en opgang med systemnøgler, der både virker til opgangen og din lejlighed, skal du ikke sende os en kopi af din almindelige nøgle, men i stedet få en såkaldt postnøgle fra din vicevært. Postnøglen virker kun til opgangen. Nøgler, der også virker til lejligheder, modtages ikke.

## **MODTAGELSE OG REGISTRERING AF NØGLEN**

Når vi modtager din nøgle, registrerer vi den i vores system, og nøglen får et nummer, der kun er genkendeligt og brugbart i vores nøglesystem. Nøglen bliver herefter givet videre til den ansvarlige chauffør, som leverer i dit område. Vi sender en nøglekvittering til dig på mail, så du ved, at nøglen er nået sikkert frem til os.

## **SIKKERHED**

Alle nøgler registreres med et internt nummer. Nøglen er derfor ikke på nogen måde anvendelig for udefrakommende personer. Fiskekonen.dk forpligter sig til at behandle og opbevare udleverede nøgler forsvarligt.

## **ERSTATNINGSBELØB OG -PLIGT**

Skulle nøglen blive væk, erstatter vi den med et fast beløb på kr. 250,-. Vi kan altså ikke blive erstatningspligtig for omkostningerne ved skift af lås m.v. men hæfter udelukkende for selve nøglen.

## **RETURNERING AF NØGLE**

Hvis du melder dig ud som kunde, vil vi automatisk sende din nøgle retur. Vi sender ikke automatisk nøglen retur ved standsning af leveringer (pause). Fra du melder dig ud, og til du kan forvente at have den i hænde, skal du beregne op til tre uger.

## **REKLAMATIONER**

Reklamationer skal foretages hurtigst muligt efter du modtager leveringen og inden rimelig tid. Det gælder både i relation til modtagelsen af pakken og i relation til indholdet af pakken. På den måde kan vi med det samme reagere og give dig en bedre service. Du kan enten få varen ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Som udgangspunkt vil du få en erstatningsvare. På fødevarer er reklamerationsretten begrænset til varens naturlige holdbarhed. Det er selvfølgelig et krav, at reklamationen er berettiget.

Ved reklamation bedes du kontakte os på [info@fiskekonen.dk](mailto:info@fiskekonen.dk).

## **FORTRYDELSESRET**

I henhold til lovgivningen er der ikke fortrydelsesret ved køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, der leveres til dig på din adresse.

## **PERSONDATAPOLITIK**

### **COOKIES**

På fiskekonen.dk anvendes cookies med det formål at optimere websitet og dets funktionalitet, og dermed gøre besøget så nemt som muligt for dig. Vi anvender cookies, for at vi kan genkende dig og lade dig klikke rundt og bestille uden at skulle logge ind. Cookies kan altid slettes – se under indstillinger i din browser.

### **LOGSTATISTIK**

Vi anvender logstatistik, hvilket betyder, at et statistik-system opsamler information, som kan give et statistisk billede af, hvor mange besøgende vi har, men vi kan ikke følge din specifikke færden rundt. Vi bruger det for at se tendenser i hvorledes vores hjemmeside anvendes så vi hele tiden kan gøre den bedre. Logstatistikken anvendes kun med det formål, at optimere fiskekonen.dk

### **PERSONDATA**

For at kunne levere til dig skal vi kende dit navn, adresse, e-mail og telefonnummer.

Kreditkortoplysninger ligger ikke på vore servere men håndteres kun via sikret og krypteret forbindelse af ePay og Nets (PBS).

Personoplysningerne registreres hos Fiskekonen ApS 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 de ansatte hos Fiskekonen ApS har adgang til de oplysninger, der registreres om dig. Den dataansvarlige på fiskekonen.dk er Fiskekonen ApS.

Vi opbevarer og transmitter ikke kundeoplysninger krypteret.

Oplysninger afgivet til fiskekonen.dk videregives eller sælges på ingen måde videre til tredjemand, og vi registrerer ingen personfølsomme oplysninger.

Som registreret hos Fiskekonen ApS 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 Fiskekonen ApS via e-mail  
[info@fiskekonen.dk](mailto:info@fiskekonen.dk).

## **NYHEDSBREVE**

I forbindelse med at du opretter dig som kunde kan du vælge at modtage vore regelmæssige nyhedsbreve om tiltag, produkter og kampagner.

Er du tilmeldt nyhedsbrevet kan du også en gang imellem modtage spørgeskemaer med henblik på at forbedre vor kundeservice. Du er naturligvis ikke forpligtet til at besvare disse.

Du kan til enhver tid framelde dig at modtage nyhedsbrev på "Min side"