

## Kære kunde,

Tak for din ordre. Vi ønsker naturligvis, at du bliver tilfreds med de produkter, vi har leveret til dig. Vi søger altid at levere produkter af højeste kvalitet og fra anerkendte producenter. Hvis du af en eller anden grund alligevel ønsker at returnere eller få ombyttet en eller flere af varerne, bør du være opmærksom på følgende:

1. Vi giver dig fortrydelsesret på de fleste varer, der returneres i ubrugt stand i original og emballage (se mere på se bagsiden eller på [trophefisk.dk](http://trophefisk.dk)).
2. Dette gælder ikke varer der er hjemtaget eller produceret specielt til dig som for eksempel, men ikke begrænset til, følgende varer:
  - Akvarier, -armaturer og borde/møbler
  - Levende dyr, foder og planter
  - Frostfoder og andre frosne produkter
  - Varer uden original emballage
3. Varer skal returneres med tilstrækkelig dækning af fragtomkostningerne. Vi accepterer aldrig modtagelse af returvarer, der er sendt pr. postopkrævning (efterkrav) eller franko.

Venligst send returvarer til følgende adresse:

**Trophefisk Danmark**  
**BPP RETURVARER 107**

**Nygaardsvej 11**

**DK-9600 Aars**

E-mail: [kundeservice@trophefisk.dk](mailto:kundeservice@trophefisk.dk)

Tel. +45 – 87 26 00 46 - Fax +45 – 96 98 71 00

**Meget vigtigt for reklamationen:** Husk at medsende denne service- og returseddél i udfyldt stand sammen med en kopi af din kvittering/faktura!

Ifølge vore almindelige vilkår (se bagsiden), betaler du returfragt på varerne medmindre de er defekte. Er der tale om en garantireturnering, krediterer vi dig forsendelsesomkostningerne jfr. vore fragttariffer.

For at vi kan håndtere din returnering hurtigst muligt og uden problemer, bedes du udfylde nedenstående:

Varenr.	Antal	Varenavn/beskrivelse	Årsag til returnering (sæt kryds)			
			Brug af alm. fortrydelsesret	Fejlleverance (ikke bestilt)	Fejl i produkt (beskriv)	Ikke tilfreds (beskriv)

Hvis produktet er defekt eller du ikke er tilfreds, så uddyb venligst herunder:

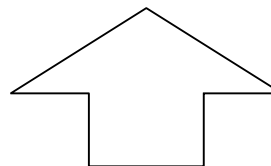
---



---



---



## Hvordan ønsker du, at vi behandler denne reklamation?

- Jeg ønsker erstatningsvarer (vi sender normalt lagervarer indenfor 4-6 hverdage, ellers kontakter vi dig)
- Jeg ønsker tilgodebevis tilsendt:  elektronisk via e-mail eller  pr. post til køb i vores butikker
- Jeg ønsker tilbagebetaling\* for ovenstående varer direkte til det benyttede betalingskort

Jeg ønsker tilbagebetaling\* for ovenstående varer til reg. nr. \_\_\_\_\_ kontonr. \_\_\_\_\_

\* beløbet tilbagebetales til forbrugeren inden 30 dage i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens §12c

## OBS! Udfyld nedenstående felter

Venligst udfyld nedenstående, der kan findes på din ordrebekræftelse eller faktura – det sikrer hurtig behandling:

Kundenummer / telefonnummer:	Fakturanummer:	Din e-mail adresse:
<b>Til internt brug</b> Af <input type="checkbox"/> Tropéfisk <input type="checkbox"/> Leverandør <input type="checkbox"/> Transportør er fortrydelse <input type="checkbox"/> Godkendt <input type="checkbox"/> Ej godkendt er reklamation <input type="checkbox"/> Godkendt <input type="checkbox"/> Ej godkendt	<input type="checkbox"/> Krediteret kundekonto <input type="checkbox"/> Tilbagebetaling den ____ / ____ - ____ <input type="checkbox"/> Ny kundeordre <input type="checkbox"/> evt. fakturanr. _____	Initialer:  <input type="checkbox"/> Slutbehandlet den ____ / ____ - ____

## Almindelige forretningsbetingelser og –vilkår for privatkunder

Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser gælder for alle leverancer til **private kunder i Danmark** fra Tropefisk. Betingelserne gælder i det tilfælde, hvor der ikke er indgået andre skriftlige aftaler mellem dig som køber og Tropefisk.

### Vigtig information

Vi opdaterer løbende produktinformation og priser. Selvom vi er omhyggelige, kan der ske fejl eller det kan ske, at specifikationer eller priser har ændret sig i mellemtiden. Derfor kan vi ikke påtage os noget ansvar overfor forkerte informationer fundet på disse sider.

Vi forbeholder os endvidere ret til at ændre i informationerne uden forudgående varsel.

### Dokumentation og vejledning

Hvis der findes produktbeskrivelser og brugervejledninger til varen, følger disse med leverancen fra Tropefisk. Brugervejledninger leveres så vidt muligt på det lokale sprog, men i nogle tilfælde kun internationale sprog. Ønsker du yderligere oplysning eller rådgivning fra Tropefisks side, er denne af vejledende art. Tropefisk indestår for, at varerne opfylder gældende krav til mærkning.

### Bestilling af varer

Bestilling kan ske i vores webshop, i en af butikkerne, pr. telefon eller pr. telefax (find telefon- og telefaxnumre samt åbningstider under Kundeservice på [www.tropefisk.dk](http://www.tropefisk.dk)). Har du ingen e-mail adresse fremsender vi ordrebekræftelse med almindelig post eller pr. telefax.

Vælger du at bestille i webshoppen er fremgangsmåden som følger: Når du har bestilt et eller flere produkter og udfyldt kundedata, fremsender vi umiddelbart efter en ordrebekræftelse via e-mail. Vi pakker og afsender varerne hurtigst muligt og så snart varerne er afsendt, vil du (såfremt du har angivet en gyldig e-mail adresse) modtage et 'Track & Trace' nummer via e-mail, så du kan følge din forsendelse.

Varer, der bestilles til forudbetaling eller betaling ved afhentning kan kun forventes reserveret i en uge. Har vi således ikke modtaget betaling eller er varen ikke afhentet indenfor den tid, forbeholder vi os ret til at annullere ordren uden yderligere varsel. Eventuelle indbetalinger der registreres herefter vil naturligvis blive refunderet omgående uden fradrag i beløbet.

### Frugt og forsendelse

Køber betaler fragt i henhold til gældende takster. Såfremt specielle ordrer umuliggør leverance med sædvanlig transportør (Post Danmark), forbeholder vi os ret til at vælge en alternativ transportør. Større og tungere emner leveres med Danske Fragtmænd eller lignende transportvirksomhed.

Ved bestilling giver vi dig ind i mellem mulighed for at vælge forsendelse som maxibrev med Post Danmark. Det sker for købers egen regning og risiko, idet Post Danmark ikke erstatter bortkomne breve. Umuliggør forsendelsens vægt eller format forsendelse som maxibrev, forbeholder vi os ret til at sende forsendelsen som pakke og opkræve ekstra fragtomkostninger i henhold til dette.

### Leverancer til udlandet

Vi leverer gerne til Grønland, Færøerne, Island, Norge (kun via Tropefisk Norge) og Sverige (kun via Tropefisk Sverige). Ved forsendelse til lande udenfor EU beregnes varens pris ekskl. dansk moms (der opkræves i stedet lokal moms ved fortdoldning i det pågældende land). Specielle og/eller begrænsede fragtmuligheder kan være gældende for de pågældende lande, hvilket vil fremgå under bestillingen (med mulighed for at annullere ordren).

Bemærk at den angivne fragt ved bestillingen er et estimat. De endelige fragtomkostninger vil blive beregnet og oplyst pr. e-mail.

### Leveringstidspunkt og transport

Levering af varer fra Tropefisk anses for sket, når du har fået varen udleveret. Tropefisk forbeholder sig ejendomsretten på varerne indtil den fulde købesum er Tropefisk i hænde.

### Leveringstid

På den enkelte vare fremgår forventet leveringstid til Danmark. Varer, der er på lager afsendes normalt det angivne antal dage efter indbetaling er registreret. Se i øvrigt vores Ofte stillede spørgsmål på [www.tropefisk.dk](http://www.tropefisk.dk) for spørgsmål angående levering og leveringstider.

På enkelte varer kan der være længere leveringstid end der fremgår af vores standard ordrebekræftelse (hvilket normalt fremgår af den enkelte vare). Skulle det ske, at den angivne leveringstid ikke kan overholdes, vil du blive kontaktet hvis det er muligt.

Tropefisk kan ikke gøres ansvarlig for manglende eller forsinket levering af ordren.

### Priser og betaling

Det er muligt at betale med en lang række betalingsmidler i vores butikker og på [www.tropefisk.dk](http://www.tropefisk.dk). For enkelte betalingsmuligheder påregnes et gebyr, der er fastsat af PBS.

Vælger du at betale pr. efterkrav/postopkrævning og pakken ikke bliver leveret/afhentet og returneres til os, opkræver vi et forsendelsesgebyr på kr. 175,- inkl. moms til dækning af forsendelsesomkostninger, emballage og håndtering. Regning for dette fremsendes særskilt.

### Reklamation

Eventuelle fejl eller mangler ved levering fra Tropefisk, skal påberåbes i rimelig tid efter, at du har opdaget fejlen. Det er din pligt at angive og på forlangende vise, hvordan fejlen eller manglen ytrer sig.

Hvis du opdager en fejl, skal du hurtigt rette henvendelse til Tropefisk. Du kan som udgangspunkt kun klage over fejl, der viser sig senest 24 måneder efter du har fået varen leveret. For varer med begrænset holdbarhed, er din klagemulighed afgrænset af den holdbarhedsperiode, Tropefisk har stillet dig i udsigt.

### Fortrydelsesret

Tropefisk yder ubegrænset fortrydelsesret på ubrugte varer der returneres ubrugt og i original, ubeskadiget emballage (salgbar tilstand). Bemærk, at efter 14 dage er der ikke fortrydelsesret på produkter med begrænset holdbarhed. Der er ingen fortrydelsesret på produkter der er specielt fremstillet eller hjemtaget til dig eller på levende organismer, foder, medicin og andre forbrugsvarer hvor forseglingen er brudt.

Fortryder du et køb, returnerer du dine varer med en kopi af din kvittering/faktura og en udfyldt Service- & returseddel (som var med forsendelsen eller kan hentes igen på [www.tropefisk.dk](http://www.tropefisk.dk) under punktet Kundeservice).

Du skal selv afholde de omkostninger, der er forbundet med at returnere varen, men beløbet du har betalt for den oprindelige forsendelse tilbagebetales.

Ved modtagelse af returvarer hvor returneringen godkendes, udstedes en kreditnota. Er varerne betalt, tilbagebetales beløbet til dig inden 30 dage efter vi har modtaget returvarerne, i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 12c.

**Procedure ved bestilling af specialfremstillede og tilpassede varer**  
VED BESTILLING AF SPECIALFREMSTILLEDE ELLER TILPASSEDE VARER GIVES DER IKKE RETUR- ELLER OMBYTNINGSRET. DU SKAL BEKRÆFTE SIN ACCEPT AF DETTE VED AT TILBAGESENDE ORDREBEKRÆFTELSEN MED FØLGENDE TEKST I STARTEN AF E-MAILEN:

"DET BEKRÆFTES HERMED, AT UNDERTEGNEDE ACCEPTERER BORTFALD AF FORTRYDELSES- OG RETURRET PÅ NEDENNÆVNTE BESTILLING" SAMT DATO OG DIT NAVN. VI PÅBEGYNDER IKKE PRODUKTIONEN AF BESTILLINGEN FØR VI HAR MODTAGET DENNE BEKRÆFTELSE.

### Garantibestemmelser

Vi yder 24 måneders reel garanti på alle produkter købt fra 1. januar 2007. Er du på købstidspunktet medlem af Tropeklubben og har Fordelskort forlænges din garanti automatisk med yderligere 6 måneder. På visse produkter kan garantien forlænges op til i alt 60 måneder uden ekstra omkostninger.

Din faktura eller kassebon og produktets originale garantibevis, der medsendes sammen med forsendelsen eller udleveres ved afhentning i butikken, er gyldig dokumentation for garantien. Det er vigtigt at du gemmer disse.

Såfremt der er defekter ved et produkt, vil vi i det omfang producenten og/eller importøren tillader det blot ombytte produktet til et nyt. Er det ikke muligt umiddelbart at ombytte et produkt, vil vi sikre at produktet repareres så hurtigt som overhovedet muligt.

Defekte produkter bør så vidt muligt returneres i original emballage. Vi afholder omkostningerne i forbindelse med returnering af varen og forsendelse af erstatningsvare.

### Returforsendelser

Varer, der ønsket returneret skal sendes til adressen, der kan ses under Kundeservice på [www.tropefisk.dk](http://www.tropefisk.dk). Vi beder dig kontakte os forinden, så du kan påføre forsendelsen et returnummer (oplyses ved henvendelsen) samt vedlægge forsendelsen en udfyldt Service- & returseddel (som var med forsendelsen eller kan hentes igen på [www.tropefisk.dk](http://www.tropefisk.dk) under punktet Kundeservice).

Bemærk, at varer, der returneres pr. efterkrav vil blive afvist. Varer der ikke returneres med service- og returseddel ikke kan forventes behandlet indenfor 5 arbejdsdage. På returvarer hvor der er foretaget betaling, vil beløbet stå på din konto indenfor 30 dage efter vi har modtaget returvarerne, i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 12c.

### Forbehold

Selvom alle priser opdateres løbende, kan der forekomme fejl. Det gælder også priser på forsendelsesomkostninger. Selvom vi naturligvis altid vil forsøge at imødekomme alle ordrer, forbeholder vi os ret til at korrigere priserne hvis der er talt om væsentlige afvigelser. I sådanne tilfælde vil vi informere om de korrekte priser og give mulighed for at acceptere prisen eller annullere ordren.

Vi forbeholder os ligeledes ret til at annullere enhver ordre, herunder men ikke begrænset til hvis vi skønner, at ordren ikke kan leveres indenfor den angivne tidsramme eller de pågældende produkter ikke kan leveres til den angivne, samlede pris.

---

Udgave 01070901 for privatkunder  
Forbehold for tastefejl. Bestemmelserne kan ændres uden varsel.