

Terms and Conditions – Marketplace Sales

Detailed version applicable to marketplace purchases (e.g. Allegro)

Company information

F&H Group A/S

CVR: 10325838

Gl. Skivevej 70, DK-8800 Viborg, Denmark

Email: info@kitchenlivingdining.dk

Phone: +45 88 16 76 26 (Mon–Thu 10:00–16:00, Fri 10:00–15:30)

We respond to emails within 48 hours on weekdays.

Delivery

Orders placed on weekdays before the applicable cut-off time and where all items are in stock are normally shipped the same business day. Orders placed on weekends, holidays or outside business hours are shipped on the next business day.

Delivery is handled by DPD. Delivery times depend on the carrier and destination and are normally 1–3 business days.

Longer delivery times may occur during peak periods or due to circumstances beyond our control, including force majeure.

Personal data

Personal data is processed in accordance with our Privacy Policy for marketplace sales. The data controller for marketplace purchases is F&H Group A/S.

Right of withdrawal

You have a 30-day right of withdrawal when purchasing goods from F&H Group A/S via a marketplace.

You must notify us of your decision to withdraw from the purchase within 30 days of receiving the goods. Notification must clearly state your intention to withdraw.

The right of withdrawal does not apply to specially manufactured or personalised items.

Partial withdrawal

If your order contains multiple items, you may withdraw from one or more items without withdrawing from the entire order.

Delivery costs are not refunded in the event of partial withdrawal.

Returns

In addition to your statutory rights, we offer the following voluntary return policy.

Products purchased from F&H Group A/S via a marketplace may be returned within 30 days from the date you received the goods, provided that the item is unused, in the same condition as received, and returned in its original packaging.

Return label and return shipping

Where applicable, a prepaid return label provided by F&H Group A/S should be used.

If the return label is missing or has been lost, please contact us via the marketplace messaging system and we will provide a replacement.

Returns without our return label

If you choose to return an item without using our prepaid return label, the item must be sent to:

F&H Group A/S
Gl. Skivevej 70
DK-8800 Viborg
Denmark

Shipping costs for returns sent without our prepaid return label are not refunded.

We do not receive packages sent by COD.

The customer bears the risk for the item during return shipment until it has been received by us.

Condition of returned items

The condition of the item when you send it back is crucial. You are only liable for any deterioration in the value of the item due to handling other than what is necessary to determine the item's nature, properties, and the way it works. In other words, you can try the item as if you tried it in a physical store.

If the item has been tried in addition to what is described above, we consider it used, which means that if you withdraw from the purchase, only part or none of the purchase amount will be refunded, depending on the item's commercial value.

We recommend returning items in their original packaging. Missing or damaged packaging may result in a reduced refund.

Refunds

If you withdraw from the purchase, we will refund all payments received from you, including standard delivery costs, without undue delay and no later than 30 days from the date we received your return.

We may withhold the refund until we have received the returned goods or proof of return.

Once we have received and inspected the returned item, the purchase amount will be refunded using the original payment method. Processing time may be up to 5 business days from receipt of the returned item.

Complaints

You have a 24-month right to complain in accordance with applicable consumer protection law.

If the complaint is justified, you may be entitled to repair, replacement, refund or price reduction, depending on the specific circumstances.

Complaints must be submitted within a reasonable time after the defect is discovered.

Disputes and appeals

Please contact us at service.eu@kitchenlivingdining.com if you wish to submit a complaint.

If we are unable to reach an agreement, you may submit a complaint via the EU Online Dispute Resolution platform at <https://ec.europa.eu/odr>.

Complaints may also be submitted via the marketplace complaint and dispute resolution process.

Regulamin – Sprzedaż na marketplace

Szczegółowa wersja dotycząca sprzedaży na platformach marketplace (np. Allegro)

Informacje o sprzedawcy

F&H Group A/S

CVR: 10325838

Gl. Skivevej 70

DK-8800 Viborg

Dania

E-mail: info@kitchenlivingdining.dk

Telefon: +45 88 16 76 26 (pon.–czw. 10:00–16:00, pt. 10:00–15:30)

Na wiadomości e-mail odpowiadamy w ciągu 48 godzin w dni robocze.

Dostawa

Zamówienia złożone w dni robocze przed obowiązującą godziną graniczną oraz przy dostępności wszystkich produktów są zazwyczaj wysyłane tego samego dnia roboczego. Zamówienia złożone w weekendy, święta lub poza godzinami pracy są wysyłane w następnym dniu roboczym.

Dostawa realizowana jest przez firmę DPD. Czas dostawy zależy od przewoźnika i miejsca dostawy i zazwyczaj wynosi 1–3 dni robocze.

W okresach zwiększonego ruchu lub w przypadku okoliczności pozostających poza naszą kontrolą, w tym siły wyższej, czas dostawy może ulec wydłużeniu.

Dane osobowe

Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z naszą Polityką prywatności dotyczącą sprzedaży na marketplace. Administratorem danych w przypadku zakupów na marketplace jest F&H Group A/S.

Prawo odstąpienia od umowy

Kupującemu przysługuje 30-dniowe prawo odstąpienia od umowy zawartej z F&H Group A/S za pośrednictwem marketplace.

O decyzji o odstąpieniu od umowy należy poinformować sprzedawcę w terminie 30 dni od otrzymania towaru. Oświadczenie o odstąpieniu powinno jednoznacznie wskazywać zamiar odstąpienia od umowy.

Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadku produktów wykonanych na specjalne zamówienie lub personalizowanych.

Częściowe odstąpienie od umowy

Jeżeli zamówienie obejmuje kilka produktów, możliwe jest odstąpienie od umowy w odniesieniu do jednego lub kilku produktów bez konieczności odstąpienia od całego zamówienia.

W przypadku częściowego odstąpienia od umowy koszty dostawy nie podlegają zwrotowi.

Zwroty

Oprócz praw przysługujących na mocy obowiązujących przepisów oferujemy następującą dobrowolną politykę zwrotów.

Produkty zakupione od F&H Group A/S za pośrednictwem marketplace mogą zostać zwrócone w ciągu 30 dni od dnia otrzymania przesyłki, pod warunkiem że są nieużywane, w takim samym stanie jak w chwili otrzymania oraz zwrócone w oryginalnym opakowaniu.

Etykieta zwrotna i wysyłka zwrotna

W stosownych przypadkach należy skorzystać z przedpłaconej etykiety zwrotnej udostępnionej przez F&H Group A/S.

Jeżeli etykieta zwrotna nie została dołączona lub została zgubiona, prosimy o kontakt za pośrednictwem systemu wiadomości marketplace – prześlemy nową etykietę.

Zwrot bez naszej etykiety zwrotnej

Jeżeli zdecydujesz się zwrócić produkt bez użycia naszej przedpłaconej etykiety zwrotnej, należy odesłać go na adres:

F&H Group A/S

Gl. Skivevej 70

DK-8800 Viborg

Dania

Koszty wysyłki zwrotnej poniesione bez użycia naszej przedpłaconej etykiety nie podlegają zwrotowi.

Nie przyjmujemy przesyłek wystanych za pobraniem (COD).

Kupujący ponosi ryzyko związane z transportem zwrotnym do momentu otrzymania przesyłki przez sprzedawcę.

Stan zwracanych produktów

Stan produktu w chwili jego zwrotu ma kluczowe znaczenie. Kupujący ponosi odpowiedzialność wyłącznie za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Innymi słowy, produkt można sprawdzić w taki sposób, jak miałyby to miejsce w sklepie stacjonarnym.

Jeżeli produkt był używany w zakresie wykraczającym poza opisany powyżej, uznaje się go za używany, co oznacza, że w przypadku odstąpienia od umowy zwrot ceny może zostać obniżony lub całkowicie odmówiony – w zależności od wartości handlowej produktu.

Zalecamy zwracanie produktów w oryginalnym opakowaniu. Brak lub uszkodzenie opakowania może skutkować obniżeniem kwoty zwrotu.

Zwrot środków

W przypadku odstąpienia od umowy zwrócimy wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, w tym standardowe koszty dostawy, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania zwróconego towaru.

Możemy wstrzymać się ze zwrotem środków do czasu otrzymania zwróconego produktu lub dostarczenia dowodu jego odesłania.

Po otrzymaniu i sprawdzeniu zwróconego produktu kwota zakupu zostanie zwrócona przy użyciu tej samej metody płatności, która została użyta przy pierwotnej transakcji. Czas przetwarzania zwrotu może wynosić do 5 dni roboczych od momentu otrzymania zwrotu.

Reklamacje

Kupującemu przysługuje 24-miesięczne prawo do złożenia reklamacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa konsumenckiego.

Jeżeli reklamacja zostanie uznana za zasadną, Kupujący może być uprawniony do naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub zwrotu środków – w zależności od okoliczności.

Reklamacja powinna zostać zgłoszona w rozsądnym terminie od momentu stwierdzenia wady.

Spory i skargi

W celu złożenia reklamacji prosimy o kontakt pod adresem:
service.eu@kitchenlivingdining.com

Jeżeli nie uda się osiągnąć porozumienia, możliwe jest złożenie skargi za pośrednictwem europejskiej platformy ODR:

<https://ec.europa.eu/odr>

Skargi mogą być również składane za pośrednictwem systemu reklamacyjnego marketplace.