

BG Salgs- og leveringsbetingelser - private

Gældende for privatkunder (salg af varer til forbrugere)

Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser er gældende for privatkunder i følgende selskaber i BG Group (Byggros Holding A/S): BG Byggros A/S / Landhave.dk (CVR nr. 27556183), BG Burcharth A/S (CVR nr. 37834114), BG Termic Plus ApS (CVR nr. 10081122) - efterfølgende fælles benævnt som BG.

Generelt

Disse salg- og leveringsbetingelser finder anvendelse for køb af varer, tilbehør, reservedele i Danmark ekskl. Grønland og Færøerne og ikke brofaste øer.

Betingelser udgør, sammen med BG's ordrebekræftelser, det samlede Aftalegrundlag om BG's salg og levering af varer, tilbehør, reservedele til private slutbrugere ("Aftalegrundlaget").

Aftaleindgåelse

Du opfordres til at læse BG Salgs- og leveringsbetingelser grundigt og gøre dig bekendt med de forpligtigelser og rettigheder, som Salgs- og leveringsbetingelserne giver. Ved afgivelse af en ordre på BG Groups webshop, eller oprettelse af en brugerkonto, bekræfter du, at du er mindst 18 år gammel.

Priser

Alle priser på www.termicplus.dk, www.burcharth.dk og www.landhave.dk er inkl. moms. Alle leveringer sker, med mindre anden aftale foreligger, til de på ordredagen gældende priser.

Hvis en pris er åbenlyst forkert, og du rimeligvis burde have opdaget dette, er vi ikke forpligtet til at levere det pågældende produkt til den forkerte pris.

Betaling

Vi modtager betaling med kort (VISA, Dankort, MasterCard og Maestro) og MobilePay. Vi tager ikke kortgebyrer.

Ved betaling med VISA, MasterCard og Visa Elektron eller MobilePay accepterer du at købsbeløbet reserveres på din konto, indtil betaling sker. Beløbet hæves først på dit kort, når varen afsendes.

Levering og fragt

Levering til privatkunder sker som udgangspunkt med GLS A/S til valgte GLS PakkeShop.

I visse tilfælde kan din ordre ikke leveres med GLS A/S, f.eks. pga. varens vægt eller størrelse. I disse tilfælde benyttes som udgangspunkt Danske Fragtmænd. Ved levering med Danske Fragtmænd vil du altid blive oplyst herom.

Du kan altid se den samlede pris for fragtgebyr inden endelig bekræftelse af din ordre.

Fragtgebyr

GLS PakkeShop: DKK 103,-, inkl. moms

GLS Erhverv / Danske Fragtmænd DKK 142,- inkl. moms

Der kan være undtagelser, pga. varens vægt eller størrelse. I de tilfælde er det angivet på varen.

Levering udlandet

Kontakt BG kundeservice

Levering ikke brofaste øer

For øer uden broforbindelse eller med selvstændigt postnummer leveres forsendelsen til nærmeste fastlandshavn.

Vigtige forhold ved levering med Danske Fragtmænd

Gods afhentet hos BG af Danske Fragtmænd A/S afleveres hos modtager mod kvittering, førstkommande hverdag efter afhentning – mandag til fredag. Kravet om kvittering for modtagelse kan frafaldes ved skriftlig bemærkning i fragtbrevet eller ved skriftlig erklæring. Udlevering eller hensættelse af godset sker herefter på modtagers regning, ansvar og risiko.

Aflevering af håndterbare forsendelser til og med 20 kilo finder sted ved modtagers dør. Øvrige forsendelser leveres ved vognsiden så nær modtagers dør som praktisk muligt, på rampe eller til plads hvor lastbilkørsel uhindret kan ske.

Kan forsendelsen – uanset årsagen – ikke afleveres, tages godset med retur til fragtcentralen i modtagerens område. Er modtager ikke hjemme, lægges besked på adressen. Hvis forsendelsen ikke er afhentet på fragtcentralen eller udkørt til modtager inden 8 dage, indhentes instruks hos BG. Ved ny udkørsel opkræves betaling herfor hos modtager i henhold til fastsatte gebyrer.

Nægtes modtagelse eller hvis modtager ikke kan kontaktes, indhentes forholdsordre hos BG så hurtigt som muligt. Ønskes godset returneret eller videresendt, vil der kunne opkræves gebyr for forgæves kørsel.

Ved levering bedes du foretage en grundig og omhyggelig undersøgelse af forsendelsen inden kvittering på fragtbrevet. Konstateres der ved undersøgelsen synlige skader på emballagen bedes dette straks ved modtagelse påføres fragtbrevet.

Eventuelle skjulte (ikke synlige) skader bedes anmeldes skriftligt og gerne senest 7 arbejdsdage efter godsets modtagelse til Danske Fragtmænd

Leveringstider

Ordrer på lagervare, som sendes med GLS PakkeShop / GLS Erhverv sendes samme dag, hvis ordren er modtaget inden kl. 11.00. Øvrige sendes førstkommande hverdag derefter.

Ordre på lagervare, som sendes med Danske Fragtmænd sendes samme dag, hvis ordren er modtaget senest kl. 13.00. Øvrige sendes førstkommande hverdag derefter.

Leveringstiden på lagervarer er 1-3 hverdage.

Ved levering til Bornholm, Læsø og Anholt er leveringstiden én dag ekstra.

Enkelte varer kan have en længere leveringstid. Hvis tilfældet, vil det være oplyst. Bestilte varer sendes om muligt samlet.

Fortrydelsesret og returnering

Du har ret til at fortryde en aftale uden begrundelse inden for 14 dage.

Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du får varen i fysisk besiddelse. Det er f.eks. den dag, hvor varen overgives til dig eller den er lagt i din postkasse, eller i skuret efter aftale med dig, den dag den er afleveret på din arbejdsplads eller du har hentet den i en GLS PakkeShop. Har du meddelt os, at en

anden person (dog ikke transportøren) skal modtage varen på dine vegne, løber fristen fra denne person modtager varen.

Hvis du har bestilt flere varer i en ordre, og vi ikke kan levere varerne samtidig, løber fortrydelsesfristen fra du modtager den sidste vare.

Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag forlænges fristen til den følgende hverdag.

Har nogle af varerne tegn på brug inden for de 14 dage, så kan der være tale om en værdiforringelse, som reguleres i returbeløbet.

Afprøvning af varen og emballage

Du hæfter kun for en evt. forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, som den fungerer på.

Du må normalt undersøge varen på samme måde, som man kan og må i en forretning, men du må ikke tage den i brug. Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi, og i visse tilfælde kan det betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage.

Undtagelser til fortrydelsesretten

Levering af varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg tages ikke retur.

Bemærk: Erhvervskunder og offentlige kunder har som udgangspunkt ikke returret.
Se BG Salgs- og leveringsbetingelser (erhvervskunder).

Sådan benytter du fortrydelsesretten

Du fortryder ved at give BG besked om, at du fortryder. Du har 14 dage fra modtagelsen af varen til dette. Du bedes anvende vores returblanket, som du finder på vores hjemmesider. Alternativ kan du benytte dig af standardfortrydelsesformularen, som findes på side 7 i dette dokument.

Print evt. Retursedlen/standardfortrydelsesformularen ud og vedlægge den i returforsendelsen.

Bemærk: Du kan ikke fortryde ved at nægte at modtage varen eller ved at undlade at hente den uden samtidig at give os besked.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Tilbagebetaling af dit fortrydelseskøb

Vi tilbagebetaler alle betalinger modtaget fra dig, herunder alle standard leveringsomkostninger (det gælder dog ikke ekstra leveringsomkostninger i de tilfælde, hvor du har valgt en anden leveringsform, end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder) uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din meddelelse om fortrydelse. Vi kan dog tilbageholde tilbagebetalingen indtil vi har modtaget varerne retur, eller til du har fremsendt dokumentation for, at varerne er returneret.

Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Returnering og returomkostninger

Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os.

Du skal selv betale for returnering af varer, og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten.

Visse varer kan ikke returneres med normal post. Dette gælder for varer der er leveret med Danske Fragtmænd pga. vægt eller størrelse. Det er f.eks. varmeanlæg, ventilationsanlæg, sedumbakker og lign. Udgifterne til returnering af disse varer forventes højst at koste: 1.500 kr.

Vi anbefaler at du tilbageleverer varen i originalemballagen. Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen.

Du bør desuden sørge for, at varen er forsvarligt indpakket, når du returnerer den. Du har nemlig selv ansvaret for pakken/varerne, indtil vi modtager den. Gem derfor postkvittering samt evt. track and trace nummer.

Returvaren sendes til:

BG Group
Østbirkvej 2
5240 Odense NØ

Reklamation

Er der fejl og mangler ved den købte vare, f.eks. en materiale- eller fabrikationsfejl, finder købelovens regler anvendelse.

Du kan reklamere over mangler ved varen inden for 24 måneder fra leveringstidspunktet ved at henvende dig til den BG webshop du har købt varen på.

Beder vi dig sende varen retur, bedes du vedlægge en så detaljeret som mulig beskrivelse af hvad fejlen eller manglen omfatter, samt tydelige kontaktoplysninger (tlf.nr. og e-mailadresse). Benyt evt. vores returblanket som du finder på websiden.

Husk at varen altid skal sendes i forsvarlig emballage og at få en kvittering for afsendelse. Gem postkvittering inkl. oplysning om fragtomkostninger, samt evt. track- and trace-nummer.

Hvis din reklamation er berettiget, betyder det, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Du bedes reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget fejlen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Er reklamationen berettiget, refunderer vi dine (rimelige) fragtomkostninger. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Snarest mulig efter vi har modtaget din reklamationsforsendelse, vil vi meddele dig afgørelsen.

Varen sendes til:

BG Group
Østbirkvej 2
5240 Odense NØ

Undtagelser for reklamationsretten

Undtaget heraf er reservedele, der betegnes som sliddele, hvis reservedelene har haft den holdbarhed, man med rimelighed kan forvente.

Reklamationsretten bortfalder ved fejl, som skyldes forhold forårsaget af kunden, uheld, misbrug af varen, forkert betjening, ringe vedligehold eller vold. F.eks. manglende rensning eller u hensigtsmæssige skorstensforhold. Reklamationsretten omfatter ikke montering og service.

Ved køb af produkter, som tilsluttes andre produkter eller installationer, skal du tilsikre, at disse tilsluttede produkter eller installationer lever op til de specifikationer, der er angivet i BG Flux brugervejledninger, manualer og/eller produktbeskrivelser.

Behandling af klager

Kan vi ikke blive enige om behandling af en reklamation, et køb af vare eller tjenesteydelse, kan du indgive en klage til Center for Klagekløsnng, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Du kan klage til Center for Klagekløsnng via Klageportalen for Nævnenes Hus.

<https://kpo.naevneneshus.dk/Public/Home/ChooseLoginProvider?returnUrl=https://kpo.naevneneshus.dk/External>

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Du finder klageportalen her <http://ec.europa.eu/odr>

Husk ved indgivelse af en klage at oplyse vores e-mailadresse: Find den på websiden under Kontakt

Produktansvar

BG kan kun være ansvarlig efter dansk rets almindelig lovgivning.

Persondatapolitik og videregivelse af personoplysninger

Ved køb af produkter, tilbehør og løsninger, samt oprettelse på BG's webshops, registrerer vi følgende oplysninger: Navn, adresse, telefonnummer og evt. alternativ leveringsadresse. Registreringen benyttes til salg og markedsføring af BG's produkter og administration.

Vi registrerer og videregiver de personoplysninger, som er nødvendige for at kunne levere varen til dig.

Oplysningerne opbevares minimum fem år, idet bogføringsloven stiller krav herom.

Vi samarbejder herudover med en række andre virksomheder, som opbevarer og behandler data.

Virksomhederne behandler udelukkende oplysninger på vores vegne og må ikke bruge dem til egne formål.

Vi samarbejder kun med databehandlere i EU eller i lande, der kan give dine oplysninger en tilstrækkelig beskyttelse.

Den dataansvarlige hos BG er: Britta F. Christiansen bfc@byggros.com

Konstateres det, at oplysninger om køber er forkerte eller urigtige, bliver de rettet eller slettet, hvorved behandlingen kan ske på et korrekt grundlag.

Det er frivilligt, om køber vil give BG de ønskede oplysninger, men BG er i så fald berettiget til at afvise betjening af køber.

Køber kan til enhver tid få oplyst de hos BG registrerede persondataoplysninger på køber. Hvis du mener, at oplysningerne er unøjagtige, har du ret til at få dem rettet. I nogle tilfælde har vi pligt til at slette dine persondata, hvis du beder om det. Det kan f.eks. være hvis dine data ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, som vi skulle bruge dem til. Du kan også kontakte os, hvis du mener, at dine persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen.

Du kan skrive til os på: info@byggros.com. Køber kan klage over BG's behandling af oplysninger om køber til BG Group og til Datatilsynet.

Immaterielle rettigheder

Den fulde ejendomsret til alle immaterielle rettigheder vedrørende produkter, reservedele og tilknyttede ydelser, herunder patenter, design, varemærker og ophavsrettigheder, tilhører BG.

Force majeure

BG er ikke ansvarlige for force majeure.

Force majeure omfatter ethvert forhold, som hindrer opfyldelse af den, mellem BG Flux og kunden, indgåede aftale, som BG ikke har kontrol over.

BG Salgs- og leveringsbetingelserne - private er senest opdateret 6. marts 2026

Standardfortrydelsesformular (returblanket)

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til:
BG Group
Østbirkvej 2
5240 Odense NØ
tlf. 5948 9000
e-mail: info@byggros.com.

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/tjenesteydelser: (Noter venligst ordrenr.)

Købt på webshop: _____

Bestilt den: _____

Modtaget den: _____

Forbrugerens navn:

Forbrugerens adresse:

Forbrugerens underskrift: _____
(Kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Dato: _____

Denne standardfortrydelsesformular er udarbejdet af e-mærket til brug for e-mærkede netbutikker
Formularen er udarbejdet på baggrund af Forbrugeraftalelovens bilag 3