

STANDARD FORTRYDELSESFORMLAR

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

Til:

Mandalay a/s
Hårup Skovvej 6
8600 Silkeborg

CVR: 20 44 59 47
kontakt@mandalay.dk

Jeg meddeler hermed, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om nedenstående vare(r) / tjenesteydelser

Fortrydelsen omhandler følgende varer / ydelser (noter venligst med blokbogstaver):

Ordrenummer: _____

Bestilt den: _____

Modtaget den: _____

Forbrugerens kontaktoplysninger:

Navn & efternavn: _____

Adresse: _____

Postnr. & by: _____

DATO

FORBRUGERENS UNDERSKRIFT

HANDELS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Mandalay blev etableret i 1995 efter danske snedkertraditioner og med øn- sket om at levere høj kvalitetsmøbler til det danske marked. Vi forudsætter at du læser betingelserne på denne side, inden du handler på mandalay. dk. For at sikre dine rettigheder som forbruger, overholder mandalay.dk naturligvis gældende regler i købeloven og lov om e-handel.

Sidst opdateret 22. maj 2026

AFTALEVILKÅR

Alle aftaler / kontrakter om køb via mandalay.dk indgås på dansk. Aftaler kan ikke indgås med børn og unge under 18 år. Alle køb skal foretages af myndige personer eller andre, der kan handle lovligt på barnets eller den unges vegne.

Købsaftalen indgås med:

Mandalay a/s

Hårup Skovvej 6

8600 Silkeborg

Telefon: 44 94 16 42

E-mail: kontakt@mandalay.dk

CVR: 20445947

Du vil automatisk modtage en ordrebekræftelse med oplysninger om indholdet af din ordre, regler for returret, reklamations- og fortrydelsesret samt en standardformular til anvendelse i forbindelse med en evt. for- trydelse af ordren (Standardformularen finder du på sidste side). Du kan altid finde de gældende handels- og leveringsbetingelser på mandalay.dk. Det er ikke muligt at se tidligere ordrer på hjemmesiden. Hvis du har mistet din ordrebekræftelse, kan du kontakte os på kontakt@mandalay.dk
Mandalay har som sælger ansvaret for produktets kvalitet, og ethvert erstatningskrav vedrørende produktet rettes til Mandalay.

Mandalay kan ikke drages til ansvar for andet, end hvad der følger efter dansk lovgivning.

Ordrens pålydende værdi trækkes automatisk på dit kreditkort, når ordren meldes afsendt fra vores lager, eller når pengene frigives ifølge aftale med din kortudsteder. Alle priser på mandalay.dk er gældende udsalgspriser inkl. 25 % moms.

Prisen for levering til fastland og brofaste øer i Danmark er som udgangs- punkt dkk 49,- for GLS postpakker, dkk 119,- for mellemstore leverancer med fragtmand (fx. 1-9 stole og mindre bænke etc. som ikke kan sendes med GLS til en GLS Pakkeshop) og dkk 199,- for større ordrer med fragt- mand (fx. større mængde stole, større borde og bænke, havesæt m.v.).

Levering med opbæring leveres til hoveddør i stueplan, etageejendom med elevator eller op til maks. 3. sal i ejendom uden elevator. Evt. elevator skal måle mindst H2,3 x D2,0 x B 1,5 meter. Leveringsprisen er dkk 499,-. Vælges levering med opbæring til en ejendom uden elevator, og levering er fra 4. etage og opefter, sker levering ved hoveddøren og leverings- gebyret er dkk 999,-. Fragtmanden skal have fri & uhindret adgang uanset leveringsform .

Mandalay leverer ikke til ikke-brofaste øer i Danmark. Vi kan levere til nærmeste færgeforbindelse, men du skal selv foranstalte og afregne overførselsgebyret for en evt. ny levering. Et ekstra leveringsgebyr pålægges desuden, hvis fragtmanden er nødt til at afvente din ankomst på

Prisen for levering til Sverige afhænger af ordrens størrelse og rummål. Pakker sendt med GLS koster maksimalt dkk 150,- og ordrer sendt med fragtmand maksimalt dkk 2.000,-

AFHENTNING AF KØBTE VARER

Alle ordrer afsendes fra vores hovedlager i Silkeborg eller lager i Hedehusene. Du har mulighed for at afhente varerne på vores hovedlager indenfor højsæsonen marts - september.

LEVERING I DANMARK

Såfremt alle varer er på lager, vil vi levere varerne inden for 5 - 8 arbejdsdage eller senest inden for 30 dage. Udsolgte varer kan have længere leveringstid. Forvent dog forlænget leveringstid i forbindelse med jul og nytår samt helligdage og alm. ferieperioder. Alle ordrer afsendes som et hele og dellevering er ikke mulig. Ved levering skal du kvittere for modtagelse. Prisen for levering til fastland og brofaste øer i Danmark er dkk 49,- for GLS postpakker, dkk 119,- for mellemstore ordrer med fragtmand (fx. stole og mindre bænke etc. som ikke kan sendes med GLS til en GLS Pakkeshop) og dkk 199,- for større ordrer med fragtmand (fx. større mængde stole, større borde og bænke, havesæt m.v.). Fragtprisen kan altid ses inden du færdiggør bestillingen.

Levering med opbæring leveres til hoveddør i stueplan, etageejendom med elevator eller op til maks. 3. sal i ejendom uden elevator. Evt. elevator skal måle mindst H 2,3 x D 2,0 x B 1,5 meter. Leveringsprisen er dkk 499,-. Vælges levering med opbæring til en ejendom uden elevator, og levering er fra 4. etage og opefter, sker levering ved hoveddøren og leverings- gebyret er dkk 999,-. Fragtmanden skal have fri & uhindret adgang uanset leveringsform .

Du bør altid sikre dig at varerne kan passere haveindgang, trappeopgange, døråbninger, elevatorer, entré, og lignende. Bemærk: vælger du levering til etage med elevator, så husk at sikre dig, at varerne kan være i elevatoren. Elevatoren bør måle mindst H 2,3 x D 2,0 x B 1,5 meter.

Levering med fragtmand vil som hovedregel altid ske til kantsten med mindre du vælger levering med opbæring, og vi kan ikke garantere at fragtmanden har mulighed for / beføjelse til andet end kantstenslevering, og bærer således som hovedregel ikke ind i haven, op på terrasser eller lignende. Fragtmanden kontakter dig forud for levering og aftaler nærmere dato og tidspunkt. **Bemærk**, at såfremt du noterer at varen må sættes et bestemt sted i tilfælde af ingen er hjemme til at modtage varen, betragtes dette som levering på dit eget ansvar.

Du skal altid sikre dig at det er lovligt og muligt for fragtmanden at parkere indenfor en afstand af 30 meter fra adressen. Leveringen kan ske med både varevogn og lastbil. Fragtmanden må af lovmæssige hensyn ikke tage deres sikkerhedssko af under leveringen. Afdæk derfor evt. underlaget og fjern om muligt sårbare ting, hvor fragtmanden skal passere inden de ankommer.

Hvis det på tidspunktet for levering konkluderes at varerne af pladsmæssige eller parkeringsrelaterede årsager ikke kan leveres og varerne derfor skal tages retur, tilbageholder vi leveringsgebyret og du vil samtidig blive overopkrævet leveringsgebyr for en evt. ny levering. Et ekstra leveringsgebyr pålægges desuden, hvis fragtmanden er nødt til at afvente din ankomst på

det aftalte leveringstidspunkt, eller hvis varerne må tages retur på grund af dette.

Hvis din ordre kun omfatter hynder, møbelovertræk, vedligeholdelsesprodukter, gaveartikler o. lign. afsendes disse med GLS. Bemærk, at pakker sendt med GLS leveres til GLS pakkeshop og kan ikke stilles på bopælen. Forbehold for fyldte pakkeshops, så varen ikke kan leveres.

Vi leverer ikke til ikke-brofaste øer

Vi kan levere til nærmeste færgeforbindelse forudsat der er mulighed for dette, men du skal selv foranstalte og afregne overfart med færgen og efterfølgende levering.

INTERNATIONAL LEVERING

Det er ikke muligt at vælge levering udenfor Danmarks grænser på mandalay.dk med undtagelse af Sverige.

Såfremt du ønsker levering til en adresse i andre lande end i Danmark og Sverige, skal du kontakte Mandalays kundeservice på kontakt@mandalay.dk. Herefter vil du modtage en faktura til din accept og betaling. Ved forsendelse til andre lande end Danmark og Sverige, pålægges et ekspeditionsgebyr svarende til de faktiske forsendelsesomkostninger. Disse omkostninger fastsættes på baggrund af en individuel vurdering iht. ordrens indhold og leveringsdestination. Ordren afsendes som et hele (dellevering er ikke mulig).

Vi gør opmærksom på, at der ved salg til kunder udenfor EU, kan forekomme told og/eller importmoms på varen afhængig af reglerne i det pågældende land. Dette fremsendes direkte til dig fra speditøren og indgår ikke i den samlede leveringspris medmindre andet er udtrykkeligt specificeret på bestillingen. Mandalay kan ikke levere til Storbritannien.

INTERNATIONAL DELIVERIES

International deliveries to countries other than Sweden are not possible when shopping on mandalay.dk.

Any order with delivery address outside of Denmark or Sweden must be made via email to Mandalay's customer service department at kontakt@mandalay.dk. An invoice will be forwarded to the customer for subsequent acceptance and payment. When shipping abroad, a handling fee corresponding to the actual shipping costs is charged. Handling fees are determined based on an individual assessment of the order content and delivery address. The order is shipped as a whole.

Please note that any goods with delivery address outside the European Union may be subject to additional customs duties and / or import VAT depending on local legislation. These are additional costs not included in the initial total delivery costs unless otherwise explicitly specified on the invoice. In such case settlement of additional costs must be settled directly between the customer and the freight forwarder.

Delivery to the United Kingdom is not possible.

SÅDAN HANDLER DU HOS OS

For at foretage et køb på mandalay.dk skal du igennem 7 trin.

Find den eller de varer du ønsker og læg dem i indkøbskurven, gå her efter til kassen.

2. Indtast dine personlige oplysninger
3. Gør dig bekendt med og godkend vores forretningsbetingelser
4. Vælg forsendelsesmåde – og evt. skriv bemærkninger til leveringen
5. Vælg betalingsmåde
6. Indtast betalingskortdata
7. Tjek at alle oplysninger er korrekte og godkend købet

PRISER & BETALING

Alle priser på mandalay.dk er i danske kroner (DKK) inkl. dansk moms.

Ordrens pålydende værdi trækkes automatisk på dit kreditkort, når ordren meldes afsendt eller udleveret fra lager, eller når pengene frigives ifølge aftale med din kortudsteder.

Ved levering til adresser uden for EU fratrækkes moms automatisk. Ved forsendelse til udlandet pålægges et ekspeditionsgebyr svarende til de faktiske forsendelsesomkostninger. Disse omkostninger fastsættes på baggrund af en individuel vurdering iht. ordrens indhold.

Netbutikken på mandalay.dk tager imod MobilePay, Dankort, Forbrugsforeningen (frem til 31. marts 2025), dansk udstedte VISA / MasterCard samt udenlandsk udstedte VISA / MasterCard.

Bemærk: ved betaling med MobilePay samt internationale betalingskort, så reserveres beløbet med det samme på din konto og hæves, når vi afsender varerne, eller når pengene frigives ifølge aftale med din kortudsteder. Vælger du at betale med betalingskort, sker det via en såkaldt SSL-forbindelse (secure socket layer), så uvedkommende ikke kan få adgang til dine kortoplysninger. Læs mere om SSL-forbindelser og sikkerhed hos Nets.

Bemærk: Det er kun muligt at anvende sikker to-faktor-godkendelse via nemID-app, MobilePay, SMS + kodeord. Alternativt via Visa og MasterCards 3D Secure. Alle mulighederne er lovkrav.

Hvis du anvender Mastercard skal du være opmærksom på, at der kan gå op til 45 dage fra pengene er trukket på din konto. Fra 1. januar 2018 opkræves der ikke gebyrer for VISA og Mastercard på din ordre.

Vi tager ikke gebyr for transaktioner med Dankort og MobilePay.

Kontooverførsler kan ikke foretages.

BEHANDLING AF KUNDEOPLYSNINGER

Læs vores persondatapolitik her: <https://www.mandalay.dk/persondatapolitik/>

FORTRYDELSESRET, OMBYTNING & RETUR

FOR ALLE VARER GÆLDER 14 DAGES FORTRYDELSESRET. FORTRYDELSESFRISTEN UDLØBER 14 DAGE FRA DEN DAG HVOR DU ELLER EN AF DIG ANGIVEN TREDJEMAND, DOG IKKE TRANSPORTØREN, FÅR VARERNE I FYSISK BESIDDELSE. SÅFREMT FRISTEN FOR FORTRYDELSE FALDER PÅ EN LØRDAG, SØNDAG, HELLIGDAG, GRUNDLOVSDAG, 24. ELLER 31. DECEMBER ELLER LIGNENDE, DA FLYTTES FRISTEN TIL FØRSTKOMMENDE HVERDAG DEREFTER. HVIS DU VIL SIKRE DIG BEVIS FOR RETTIDIG FORTRYDELSE, KAN DU F.EKS. SENDE DENNE SOM ANBEFALET BREV OG OP-

BEVARE POSTKVITTERINGEN.

ØNSKER DU AT FORTRYDE DIT KØB, KAN DU SENDE EN EMAIL TIL MANDALAY PÅ KONTAKT@MANDALAY.DK. VENLIGST OPLYS DIT ORDRENUMMER, NAVN, ADRESSE, TELEFONNUMMER OG GERNE EMAIL. DU MODTAGER EN BEKRÆFTELSE PÅ MODTAGELSEN AF DIN HENVENDELSE. DU HAR OGSÅ MULIGHED FOR AT UDFYLDE OG INDSENDE FORTRYDELSESFORMULAREN TIL OS. FORMULAREN MODTAGER DU SAMMEN MED DIN ORDREBEKRÆFTELSE.

DU FINDER OGSÅ FORTRYDELSIFORMULAREN PÅ SIDSTE SIDE HER.

DU KAN IKKE FORTRYDE VED AT NÆGTE MODTAGELSE AF VAREN UDEN SAMTIDIG AT GIVE OS TYDELIG BESKED HEROM.

HAR DU FORETAGET DIN ORDRE I MANDALAYS NETBUTIK, VIL DU AUTOMATISK MODTAGE EN EMAIL, NÅR DIN ORDRE ER ANNULLERET. HAR DU ALLEREDE MODTAGET DINE VARER, VIL MANDALAY OVERFØRE BELØBET TIL DIN KONTO VIA SAMME BETALINGSMIDDEL SOM DA DU OPRETTEDE ORDREN. VÆR OPMÆRKSOM PÅ AT KUN ORDREN I DENS HELE KAN ANNULERES.

DU RETURNERER VARERNE ELLER AFLEVERER DEM TIL OS PÅ NEDENSTÅENDE ADRESSE UDEN UNØDIG FORSINKELSE OG SENEST 14 DAGE FRA DEN DATO, HVOR DU HAR INFORMERET OS OM FORTRYDELSEN. DU BÆRER RISIKOEN FOR VAREN FRA VARENS LEVERING, OG VED RETURNERING ER DU ANSVARLIG FOR, AT VAREN ER PAKKET FORSVARLIGT IND.

VARERNE RETURNERES TIL:
MANDALAY A/S
HÅRUP SKOVVEJ 6
DK-8600 SILKEBORG

DU BETALER RETURFRAGT VED FORTRYDELSE AF KØBET.

VISSE VARER KAN IKKE RETURNERES MED NORMAL POST ELLER MED GLS. DETTE GÆLDER FOR STØRRE VARER SOM BORDE, BÆNKE, LIGGESTOLE, PARASOLLER OG LOUNGEMØBLER. UDGIFTERNE TIL RETURNERING AF EN AF DISSE VARER FORVENTES HØJST AT UDGØRE dkk 2.000,- OMKOSTNINGEN KAN DOG AFVIGE AFHÆNGIG AF MÆNGDE (F.EKS, ET BORD OG 8 STOLE VERSUS EN ENKELT STOL).

VEDLÆG FAKTURAEN ELLER EN KOPI AF DENNE.

VED FORTRYDELSE AF KØBET INDEN FOR DE 14 DAGE, TILBAGEBETALES KØBESUMMEN INKL. ORDRENS EVT. LEVERINGSOMKOSTNINGER TIL DIG (DOG IKKE EKSTRAOMKOSTNINGER SOM FØLGE AF DIT EGNET VALG AF ANDEN LEVERINGSFORM END DEN BILLIGSTE FORM FOR STANDARD-LEVERING, SOM VI TILBYDER PÅ DET PÅGÆLDENDE ORDREINDHOLD). VI TILBAGEFØRER BELØBET MED SAMME BETALINGSMIDDEL, SOM DU BENYTTET VED KØBET, MEDMINDRE ANDET ER AFTALT. OVERFØRSELN VIL SKE SENEST 14 DAGE FRA VI HAR MODTAGET BESKED OM DIN FORTRYDELSE. DU PÅLÆGGES INGEN FORM FOR GEBYRER SOM FØLGE AF TILBAGEBETALINGEN. VI KAN DOG TILBAGEHOLDE TILBAGEBETALINGEN, INDTIL VI HAR MODTAGET VARERNE RETUR, ELLER DU HAR FREMSendt DOKUMENTATION FOR AT HAVE RETURNERET VARERNE, ALT EFTER HVAD DER ER TIDLIGST.

DU HÆFTER FOR ENHVER EVENTUEL VÆRDIFORRINGELSE AF VARERNE, DER SKYLDES ANDEN HÅNDTERING, END HVAD DER ER NØDVENDIG FOR AT FASTSLÅ VARERNES ART, EGENSKABER OG DEN MÅDE, DE FUNGERER PÅ (EKSEMPELVIS, HVAD DER I EN FYSISK FORRETNING ER TILLADT PRAKSIS, FOR AT KUNNE AFPRØVE OG VURDERE EN VAREN INDEN KØBETS GENNEMFØRELSE). ORIGINALEREMBALLAGEN UDGØR I NOGLE TILFÆLDE (STOLE, BORDE, BÆNKE, HYNDEBOKSE, MØBELOVERTRÆK, HYNDRER, PARASOLLER, GAVEARTIKLER) EN VÆSENTLIG VÆRDI FOR VARERNE. DET BETYDER, AT VAREN MULIGVIS IKKE KAN ANSES FOR RETURNERET I EN STAND, DER BERETTIGER FULD REFUNDERING VED FORTRYDELSE, HVIS EMBALLAGEN IKKE FØLGER MED ELLER IKKE KAN GENANVENDES. HUSK DERFOR ALTID SÅ VIDT MULIGT, AT GEMME EMBALLAGEN TIL DU ER SIKKER PÅ, AT DU VIL BEHOLDE VAREN.

BEMÆRK: VI MODTAGER IKKE PAKKER SENDT PR. EFTERKRAV.

REKLAMATIONSRET

Er varen beskadiget eller modtager du en forkert vare, så venligst udfyld vores reklimationsformular på mandalay.dk, da dette letter sagsbehandlingen. Du kan sende en mail til reklamation@mandalay.dk. Medsend meget gerne digitalt foto af den pågældende skade. For at kunne behandle din sag hurtigst mulig, er det en utrolig god idé at oplyse dit ordrenummer. Du finder ordrenummeret øverst på ordrebekræftelsen.

Din henvendelse sendes direkte til Mandalays Tekniske afdeling. Har du ikke hørt fra os inden 7 arbejdsdage, så kan du kontakte hovedkontoret på telefon: 44 94 16 42.

Skriftlig reklamation kan desuden ske til:
Mandalay A/S
Hårup Skovvej 6
8600 Silkeborg

Du er altid dækket af 2 års reklimationsret. Ved reklamation forbeholder Mandalay sig retten til i første omgang at afhjælpe en mangel / erstatte en beskadiget vare frem for at tilbagebetale købesummen i første omgang. I tilfælde af væsentlige mangler, der ikke kan afhjælpes eller ombytning ikke kan ske, kan du altid vælge at hæve købet. Det er selvfølgelig et krav, at en evt. reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd.

Du skal reklamere indenfor "rimelig tid" efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer indenfor to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Er reklamationen berettiget refunderer vi naturligvis dine (rimelige) fragtomkostninger.

Når du returnerer varen, bedes du oplyse hvad problemet er, så detaljeret som muligt.

KLAGEADGANG

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte os. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du klage til Nævnenes Hus (Toldboden 2, 8800 Viborg; www.naevneneshus.dk, tlf: 7240 5600). 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.

Du kan også anvende [EU-kommissionens online klageportal](http://ec.europa.eu/consumers/odr/), hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis du er forbruger med bopæl uden for Danmark. Du finder klageportalen her <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Ombytning, reparation o. lign. forudsætter, at skaden ikke skyldes almindeligt slid, manglende vedligeholdelse af varen, skader påført i ond tro (eksempelvis påvirkning af skruer, bøsninger eller fletopstramning). Ved almindeligt slid forstås bl.a. helårsbrug udendørs, manglende tildækning af møbler i våde perioder, skader forårsaget af u hensigtsmæssig anvendelse (herunder placering af madvarer eller varme genstande direkte på møblerne eller vedligeholdelse med andre hjælpemidler end Mandalays) og skader som følge af forkert vinteropbevaring (f.eks. at stille møbler i skur inden de er helt tørre, da dette kan forårsage algevækst).

Vi skal gøre opmærksom på, at plastovertræk - som det er tilfældet med f.eks. sko - anvendes i og påvirkes af meget skiftende vejrforhold (stærk sol, regn, slud, storm og lignende). Derfor har plastovertrækkene en forventet holdbarhed på 6 måneder ved almindelig anvendelse. Overtræk er ikke beregnet til anvendelse i lavsæsonen (oktober - marts).

Husk at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage, og få en kvittering for afsendelse.

Bemærk: Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav.

Mandalay forudsætter, at du har gjort sig bekendt med de almindelige vedligeholdelsesforanstaltninger ved produkterne. På www.mandalay.dk er der altid adgang til denne information.

Virksomhedsinformation:

Mandalay a/s

Hårup Skovvej 6

DK-8600 Silkeborg

CVR: 2044 5947

Mandalay blev etableret 1995