

# Inledning og definitioner

---

Formålet med disse Generelle Vilkår og Betingelser for Salg og Brug (i det følgende kaldet "Vilkårene") er at definere de regler, der gælder for salget af Oplevelsesgaver samt brugen af dem. De er gyldige fra den 1. September 2021 og kan bruges til ethvert køb og/eller enhver brug fra og denne dato.

For køb og/eller brug før den 1. September 2021 opfordrer vi Køberen og/eller Modtageren til at gå ind på den tidligere version på vores websted for hhv. køb eller brug.

Smartbox forbeholder sig ret til at ændre disse Vilkår til enhver tid og uden forudgående meddelelse. I tilfælde af en ændring skal de gældende Salgsvilkår/Brugsvilkår være retsgyldige på datoen for købet eller brugen af Oplevelsesgaven. Alle Smartbox-Vilkår kan downloades i PDF-format i afsnittet "Vilkår og betingelser" på webstedet.

Alle Brugere/Købere/Begunstigede erklærer, at de er juridisk myndige til at indgå kontrakt og bruge Webstedet i henhold til Webstedets vilkår.

Smartbox Group Limited, (i det følgende kaldt "Smartbox"), en virksomhed indregistreret i Irland med CVR-nr. 463103, Joyce's Court, Joyce's Walk, Block B, Talbot St, Dublin 1 – D01 C861 - Irland, udsteder og markedsfører Oplevelsesgaver på vegne af dets partnere, der leverer de tjenester, der tilbydes i Oplevelsesgaverne.

De definerede vilkår, der starter med stort bogstav, både i flertal og ental, skal have følgende betydning i Vilkårene.

**Køber:** betyder en person, der køber en Oplevelsesgave.

**Begunstiget:** betyder en person, der bruger Oplevelsesgaven.

**Oplevelsesgaver:** Oplevelsesgaver udstedes og markedsføres af Smartbox og giver den Begunstigede mulighed for at få adgang til en tjeneste efter eget valg ud fra en liste over Partnere, der er til rådighed og tilgængelig på Webstedet.

Oplevelsesgaverne er underopdelt i flere formater: "Gaveæsken", "E-æsken", "Gavekortet", "Præferencepakker", "Webeksklusiv gave" og "Unikke oplevelser":

**"Gaveæsken"** vises i et fysisk format, der indeholder en Gavecheck samt en papirbrochure, der viser nogle af de Partnere, der er inkluderet i tilbuddet på den tilhørende Oplevelsesgave (se eventuelt en fuld liste over Partnere på Webstedet).

**"E-æsken"** er en elektronisk version af Gaveæsken.

**"Gavekortet"** er et nyt format af Oplevelsesgaven og er kun tilgængeligt i store supermarkeder og/eller i Smartbox-butikker med Webstedet som undtagelse.

**"Præferencepakkerne"**, der kun vises i elektronisk format, tilbyder unikke tjenester til konkurrencedygtige priser og kan være underlagt begrænsninger i forhold til betingelserne for brug og/eller tilgængelighed. Disse er angivet på Webstedet og beskriver den oplevelse, som Partneren tilbyder.

**"Webeksklusive gaver"**, der kun vises i elektronisk format, kan kun købes på Webstedet.

De **"unikke oplevelser"**, der kun vises i elektronisk format, svarer til en tjeneste, der kun er gyldig hos en enkelt Tjenesteudbyder, hvilket allerede er fastlagt i tilbuddet.

Med Oplevelsesgaverne følger altid en Gavecheck (se definition herover).

Listen over Partnere og Tjenesteudbydere af Oplevelsesgaverne er tilgængelig direkte på Webstedet.

**Gaveværdikupon (kaldes også "Adgangskort", "værdikupon" eller "elektronisk billet"):** kan blive vist på følgende måde:

- I fysisk format med Gaveæsken, Gavekortet eller den Webeksklusive version af "gaveæske"
- I elektronisk format med E-æsken, den Webeksklusive version med "e-æske" eller præferencepakker.

Uanset værdikuponens form har den ingen pålydende værdi. Den kan kun benyttes hos vores partnere. Den giver kun adgang til den valgte ydelse ved fremvisning af værdikuponen eller ved at vælge en eller flere oplevelsesgaver på hjemmesiden. Den er ikke fungibel eller delelig, og den kan ikke føjes til en anden værdikupon eller opdeles i flere værdikuponer.

En oplevelsesgave kan konverteres til en anden oplevelsesgave ifølge bestemmelserne i artikel 2.3. De særlige bestemmelser vedrørende gavekortet ifølge den anden definition er anført i artikel 2.1.2.2.

**Cookies:** skal forstås som små filer, der sendes til Brugerens harddisk for at muliggøre vedkommendes browsing på Webstedet og for at tilbyde vedkommende de sider, der bedst passer til vedkommendes behov, når vedkommende returnerer til webstedet.

**Persondata:** betyder alle de oplysninger, der gør det muligt at identificere, det være sig direkte eller indirekte, en fysisk person (efternavn, fornavn, mailadresse osv.).

**Turistpakke:** betyder, i henhold til § 3 i den danske lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, en kombination af mindst to af følgende komponenter, der på forhånd er arrangeret af arrangøren, når de sælges eller udbydes til salg til en inklusiv pris, og når

tjenesten dækker en periode på mere end fireogtyve timer eller indbefatter indkvartering i forbindelse med overnatning:

- transport
- indkvartering og
- andre turisttjenester, der ikke er supplerende i forhold til transport og indkvartering, udgør en væsentlig del af pakken.

**Partner:** betyder den tjenesteudbyder, som Smartbox har udvalgt, og som leverer tjenesten til den Begunstigede.

**Part eller Parter:** betyder Køberen og/eller den Begunstigede og/eller Smartbox alt efter konteksten.

**Tjeneste:** betyder den tjeneste, der tilbydes af Partneren til den Begunstigede ud fra det valg af tilbud, der er indeholdt i den tilhørende Oplevelsesgave. En tjeneste vil sandsynligvis indeholde forskellige og/eller komplementære aktiviteter (f.eks.: en middag, cocktail, adgang til spa, en overnatning, morgenmad og behandling).

**Websted:** betyder det Smartbox-websted, der er tilgængeligt på URL-adressen smartbox.dk

**Bruger:** betyder den person, der browser eller opretter forbindelse til Webstedet, uden nødvendigvis at være en Køber eller en Begunstiget.

**Salg/Køb online:** betyder købet af en Oplevelsesgave på Webstedet.

**Salg/Køb i en butik:** betyder købet af en Oplevelsesgave hos en forhandler (en fysisk Smartbox-butik) eller distributør.

## Afsnit 1 – Generelle Vilkår og Betingelser for Salg (Salgsvilkår) for Køb online

---

Køberen skal omhyggeligt læse dette Afsnit 1 samt Afsnit 3 (Generelle bestemmelser) i disse Vilkår og Betingelser, der også gælder Køb online.

### Artikel 1.1: Behandling i forhold til afgivelse af ordre og indgåelse af kontrakt

---

Køberen kan foretage sine Køb af Oplevelsesgaver online via [smartbox.dk](http://smartbox.dk)

Proceduren for afgivelse af ordrer på Webstedet omfatter i særdeleshed følgende trin:

- Køberen vælger en eller flere Oplevelsesgaver på Webstedet.
- Køberen bliver derefter bedt om at vælge formatet af sin Oplevelsesopgave samt leveringsmetoden (gælder kun fysiske æsker). Køberen har også mulighed for at angive en kampagnekode, hvis en sådan er tilgængelig.
- For at fortsætte sin ordre skal Køberen:

– enten gå videre med en ordre i en tilstand som "gæst" uden at have oprettet en konto ved at udfylde de obligatoriske felter for afsendelse af sin ordre eller

– gå videre med en ordre ved at oprette en konto/oprette forbindelse til sin konto ved at klikke på det link, der er angivet til et sådant formål.

Åbningen af en konto giver automatisk adgang til et personligt område, hvor Køberen kan administrere sine ordrer, eventuelle Oplevelsesæsker og/eller Smartbox-point, sine ombytninger af Oplevelsesgaver samt personlige oplysninger, der er angivet på hans eller hendes personlige område. Køberen garanterer i henhold til dette, at alle de oplysninger, som han eller hun giver til Smartbox, er nøjagtige, opdaterede og ikke vildledende. Han eller hun påtager sig at opdatere disse oplysninger via sit personlige område i tilfælde af ændringer. Køberen er orienteret om og accepterer, at oplysninger, der angives med henblik på oprettelse eller opdatering af hans eller hendes konto, udgør dokumentation på hans eller hendes identitet. Oplysninger, der er angivet af Køberen, vil være bindende for denne, når de er blevet valideret.

Køberen skal også sikre, at fortroligheden af det personlige logon og den personlige adgangskode bevares. Enhver handling, der udføres med Købers logon og adgangskode, vil blive anset for at være udført af ham eller hende, og Køberen vil være eneansvarlig for sådanne handlinger. Køberen holder derfor udtrykkeligt Smartbox skadesløs i tilfælde af tredjeparters misbrug eller svigagtig brug af elementer i hans eller hendes identifikation eller hans eller hendes konto. I tilfælde af tab, tyveri eller anden svigagtig brug af hans eller hendes logonoplysninger eller adgangskoder skal Køberen øjeblikket give Smartbox meddelelser herom for at få en erstatning.

- Efter Køberens valg vil en oversigt over alle de valg, som Køberen har truffet, og den samlede pris for de valgte Oplevelsesgaver, kontaktoplysninger, eventuelle forsendelsesomkostninger og betalingsmetode, blive vist i hans eller hendes personlige område, og Køberen vil kunne kontrollere oplysningerne om hans eller hendes ordre og foretage eventuelle nødvendige ændringer, før hans eller hendes ordre bekræftes.
- Bekræftelsen af ordren skal finde sted efter accept af disse Salgsvilkår, hvilket effektueres ved at sætte et flueben i registreringsformularen og et sekund efter klikke på den valideringsknap, der er angivet til et sådant formål ("Valider og betal"). Salget betragtes først som endeligt, efter at Smartbox har accepteret den anvendte betalingsmåde og modtaget den fulde pris.

For så vidt angår betalinger via bankkort, vil kontrakten først være endeligt opfyldt ved modtagelse af betalingen fra banken.

I tilfælde af betaling med Smartbox-gavecheck eller Værdikupon med åben værdi vil kontrakten være endeligt opfyldt ved validering af Smartbox-gavechecken eller nummeret på Værdikuponen med åben værdi og dens aktiveringskode.

Smartbox forbeholder sig ret til at annullere eller afvise enhver ordre fra en Køber, med hvem der findes en tvist angående betaling af en tidligere ordre, der er forblevet ubetalt, eller i tilfælde af mistanke fra Smartbox' side om, at Køberen foretager en svingagtig ordre.

Ved endelig validering af ordren sender Smartbox en ordrebekræftelse på e-mail til Køberen, der indeholder alle relevante oplysninger vedrørende nævnte ordre. Ved at udskrive og/eller beholde denne e-mail har Køberen en måde at dokumentere sin ordre på. I tilfælde af en ordre på en E-æske modtager Køberen automatisk en kopi af gaveværdikuponen, hvis han eller hun ikke er den begunstigede dertil.

**Denne ordrebekræftelse på e-mail skal opbevares af Køberen og sendes til den Begunstigede, hvis det skulle være relevant. Det vil faktisk være nødvendigt, og Smartbox vil automatisk anmode om det, som et middel til dokumentation af Købet i tilfælde af et problem med manglende aktivering af Oplevelsesgaven eller ombytningen (se Afsnit 2 – Artikel 2.1.1).**

## Artikel 1.2: Pris og betalingsbetingelser

---

### Artikel 1.2.1: Priser

Priserne på Oplevelsesgaverne, der vises på Webstedet, er dem, der er tilgængelige på ordredatoen. Denne salgspris kan ikke modsvare værdikuponens pålydende værdi, og den er ikke knyttet dertil.

Oplevelsesgaverne pålægges ikke moms.

Når det gælder Gaveæsker er forsendelsesomkostningerne (– se Afsnit 1 – Artikel 1.4.4) ikke inkluderet i prisen, medmindre andet er angivet af Smartbox. Disse omkostninger bliver derfor faktureret i tillæg hertil og angivet forud for den endelige bekræftelse af ordren. Forsendelsesomkostningerne pålægges moms.

### Artikel 1.2.2: Betalingsbetingelser

Efter Køberens valg kan betalingen af ordren ske via bankkort, PayPal eller med Smartbox-fritidsæskecheck eller en Værdikupon med åben værdi ved hjælp af følgende metoder:

- **Med Kort Card (Visa-kort, Mastercard)** ved direkte i det område, der er angivet til dette formål, at angive kortnummeret, udløbsdatoen samt kortets verificeringsværdi, der er placeret bag på kortet. Ordrens samlede beløb debiteres fra bankkort på ordredagen. Smartbox forbeholder sig til at suspendere enhver behandling af ordren, hvis banken ikke vil godkende betalingen. Webstedet giver Køberen mulighed for at sende hans eller hendes detaljer på en sikker og fortrolig måde på ordretidspunktet (sikker dataangivelse ved hjælp af SSL-kryptering).
- **Via PayPal:** Denne betalingsmetode tilbydes kun Køberen, hvis han eller hun vælger at betale med bankkort. Han opretter ganske enkelt forbindelse til hans eller hendes PayPal-konto, hvis han eller hun har en, eller opretter en PayPal-konto ifølge de trin, der forklares for ham eller hende.
- **Via Smartbox-gavekort:** Ved at vælge et af de Smartbox-gavekort, der tilbydes. Køberen angiver derefter ganske enkelt koden til hans eller hendes Smartbox-gavekort i det angivne afsnit. Smartbox-gavekort må bruges én eller flere gange inden for grænsen af dens værdi og kan muligvis suppleres med et bankkort. Hvis ordrebæbet er mindre end beløbet på Smartbox-Gavekortet, kan den resterende saldo bruges frem til den endelige gyldighedsdato, der er angivet på Smartbox-Gavekortet.
- **Via Smartbox-Værdikupon med åben værdi:** For at kunne foretage denne betaling skal Køberen angive Smartbox-værdikuponnummeret direkte i det felt, der er angivet til dette formål online. Hvis det skulle blive nødvendigt at betale en ekstra pris, fordi ordren har en værdi, der overstiger Smartbox-værdikuponen, kan Køberen betale forskellen med bankkort eller via PayPal. Hvis ordreværdien imidlertid er mindre end værdien af Smartbox-værdikuponen, skal Køberen venligst bemærke, at der ikke gives nogen kredit.

### Artikel 1.2.3: Sikkerhed ved betalinger

For at kunne beskytte Køberen og Smartbox mod svigagtige handlinger er ordrer på Oplevelsesgaver underlagt regelmæssige kontroller. I forbindelse med denne procedure kan Smartbox være nødt til at suspendere behandlingen af en ordre og kontakte Køberen eller den Begunstigede for at få den nødvendige dokumentation til at kunne frigive ordren: dokumentation på bopæl, identitet eller debit. Denne dokumentation skal stemme overens med de leverings- og faktureringsoplysninger, der blev angivet på ordretidspunktet, samt oplysningerne om indehaveren af det betalingskort, der blev brugt, hvis dette er relevant.

For så vidt angår en ordre, der har en leveringsadresse, der ikke er den samme som faktureringsadressen, kan Smartbox være nødt til at rette henvendelse til begge de nævnte personer, dvs. den person, der er angivet i faktureringsadressen, og den person, der er angivet i leveringsadressen.

De oplysninger, der indhentes i denne sammenhæng, kan være underlagt automatiseret databehandling, hvis formål er at definere et sikkerhedsniveau i forhold til transaktioner og forhindre kreditkortsvindel.

Denne dokumentation kan blive udbedt pr. mail, almindelig post eller telefon. Ordren kan blive annulleret, hvis sådan dokumentation ikke fremsendes.

# Artikel 1.3: Fortrydelsesret

---

I henhold til bestemmelserne i den danske forbrugerbeskyttelseslov skal Køberen i forhold til hans eller hendes Køb online kunne benytte sig af en fortrydelsesret inden for fjorten (14) kalenderdage fra den dato, hvor han eller hun kom i fysisk besiddelse af varerne, uden at skulle tilkendegive nogen årsag hertil eller betale bøder. Førnævnte fortrydelsesret gælder ikke ved Køb i Butikker eller ved online køb fra en Smartbox-konto.

Køberen kan udøve hans eller hendes fortrydelsesret ved at:

- downloade følgende fortrydelsesblanket: Download fortrydelsesformularen, og send den i korrekt udfyldt og underskrevet stand via e-mail til [oplevelser@smartbox.com](mailto:oplevelser@smartbox.com)
- sende en e-mail til [oplevelser@smartbox.com](mailto:oplevelser@smartbox.com) eller et almindeligt brev til ovenstående adresse for at oplyse Smartbox om hans eller hendes klare og utvetydige beslutning om at fortryde hans eller hendes Køb online eller
- gå til [Kontakt os](#) på Webstedet og vælge: indstillingen "Annuller min ordre" i rullemenuen.

**I alle tilfælde vil Køber ikke skulle returnere Oplevelsesgaven med almindelig post og skal angive følgende oplysninger:**

- Hans eller hendes kontaktoplysninger (efternavn og fornavn);
- Ordrenummer (f.eks.: SFRCOF15021659064);
- Navnet på det relevante Oplevelsesgave
- Nummeret på den relevante Gaveværdikupon (eller det relevante Adgangskort)
- Bekræftelseskoden (3 tal nederst til højre på Adgangskortet).

Når anmodningen om fortrydelse af ordren er blevet modtaget af Smartbox, sender virksomheden Køber en kvittering på modtagelse af hans eller hendes fortrydelse på e-mail. Enhver fortrydelse, der foretages i overensstemmelse med betingelserne for dette begreb, vil medføre en fuld refusion af de betalte beløb, herunder tilhørende standardleveringsomkostninger, inden for fjorten (14) dage fra den dato, hvor Køberen har oplyst Smartbox om hans eller hendes beslutning om at udøve sin fortrydelsesret.

Refusionen vil finde sted (uden at Køber har nogen udgift) ved hjælp af den betalingsmåde, der blev brugt til den indledende transaktion, medmindre Køber giver sin forudgående og udtrykkelige godkendelse til en anden refusionsmåde.

Når Køberen har udøvet sin fortrydelsesret, kan Oplevelsesgaven ikke længere bruges.

# Artikel 1.4: Levering

---

## Artikel 1.4.1: Tilgængelighed af Oplevelsesgaver

På grund af Partnernes begrænsede værtsmuligheder og den begrænsede gyldighedsperiode er Oplevelsesgaverne produkter, der produceres i et begrænset antal.

I tilfælde af en midlertidig eller endelig manglende lagerbeholdning vil Køberen blive oplyst om dette, og ordre vil ikke fortsætte i dette format.

#### **Artikel 1.4.2: Leveringssted**

Smartbox leverer kun Gaveæskerne inden for Danmark.

Gaveæskerne leveres til den adresse, som Køberen har angivet på tidspunktet for sit Køb online. Smartbox kan ikke gøres ansvarlig for fejl, der er foretaget af Køber, i forhold til den angivne adresse eller den manglende modtagelse af Gaveæsken på leveringstidspunktet. Køberen kan til trods herfor kontakte Smartbox i henhold til de betingelser, der er angivet i Afsnit 2 – Artikel 3.1 herunder.

#### **Artikel 1.4.3: Leveringsmetode og leveringsdeadline for Gaveæsker**

##### **Den maksimale tidsfrist for levering er 30 arbejdsdage fra ordrebekræftelse**

Køberen modtager en e-mail, der bekræfter forsendelsen af hans eller hendes ordre, hvor transportørens sporingsnummer er angivet med det formål at overvåge transporten af hans eller hendes ordre.

Leveringen kan foretages ud fra den valgmulighed, som køberen har angivet på tidspunktet for hans eller hendes ordre.

Til orientering vil den gennemsnitlige forsendelsesperiode og -omkostning fra modtagelse af e-mail med bekræftelse af forsendelse blive beregnet på følgende måde:

1. Levering næste dag: Gælder alle ordrer, der er modtaget før 12.30 hver dag – xx inkl. moms
2. En levering med almindelig post med sporing vil ske 1 til 2 dage for alle ordrer, der er modtaget før kl. 12.30 hver dag – xxx inkl. moms

\*E-æskerne leveres på e-mail og er ikke underlagt yderligere forsendelsesomkostninger

#### **Artikel 1.4.4: Klager, der foretages over for transportøren på grund af skader eller manglende varer**

Alle Gaveæsker, der leveres, skal omhyggeligt efterses af modtageren. Køberen har ret til at klage til Smartbox vedrørende defekter i den originale vare eller manglende overholdelse af standarder og regler inden for 24 måneder efter købet i henhold til den danske købelov. Køberen skal inden for rimelig tid sende en skriftlig meddelelse til Smartbox via e-mail, almindelig post eller via funktionen "Kontakt os" på [smartbox.dk](mailto:smartbox.dk). Bemærk, at afsendelse inden for 2 måneder fra opdagelsen af defekten anses som "rimelig tid".



## Afsnit 2 – Generelle Vilkår og Betingelser for Brug (Brugsvilkår)

### Artikel 2.1: Betingelser for Brug af Oplevelsesgaver

---

#### Artikel 2.1.1: Aktivering af Oplevelsesgaver:

Oplevelsesopgaver aktiveres på betalingstidspunktet. En Oplevelsesgave kan ikke bruges, hvis den ikke er blevet aktiveret. I tilfælde af et problem med aktivering skal dokumentation på køb af Oplevelsesgaven (e-mail med ordrebekræftelse eller salgskvittering) sendes til Smartbox for at opnå aktivering af denne.

#### Artikel 2.1.2.1: Brug af Gavekortet (Første Definition):

For at kunne få adgang til Tjenesterne skal den Begunstigede oprette en personlig konto på Webstedet ved at klikke på fanen "Jeg har Smartbox" og registrere sit Gavekort ved at angive adgangskortnummeret og -koden (under skrabepladen) på bagsiden af Gavekortet.



Når registreringen af Gavekortet er fuldført, skal den Begunstigede gå til sektionen "Mine gaveværdikuponer" for at se listen over de Partnere, han/hun har adgang til, og klikke på det felt, der svarer til hans eller hendes Gavekort. Afhængigt af den valgte tjeneste kan den reserveres enten online eller direkte hos tjenesteudbyderen.

#### Artikel 2.1.2.2: Brug af Gavekortet (Anden Definition):

Gavekortet gør det muligt at vælge en Oplevelsesgave i elektronisk format, der skal vælges blandt sortimentet af Oplevelsesgaver, der distribueres på Webstedet. Sortimentet af Oplevelsesgaver, der er tilgængelige via dette Gavekort, er direkte nævnt på det.

Hvis den Begunstigede ønsker at modtage en Oplevelsesgave i fysisk format, gælder der yderligere gebyrer, og det gælder uanset det valgte sortiment.

Ligeledes er det sådan, at hvis sortimentet for den valgte Oplevelsesgave er større end det sortiment, som Gavekortet giver muligheder for, vil den Begunstigede have mulighed for at afslutte sin ordre ved at betale forskellen.

Gavekortet:

- Kan bruges mere end én gang i løbet af dets gyldighedsperiode;
- Kan ikke ombyttes til noget andet Gavekort (Anden Definition);
- Kan ikke føjes til et andet Gavekort;
- Kan ikke fornys.

### **Artikel 2.1.2: Oprettelse af en konto for Begunstiget – garanti mod tab og tyveri:**

Smartbox tilbyder hver enkelt Begunstigede til Oplevelsesgaver mulighed for at få en garanti om gebyrfrihed ved tab eller tyveri af hans eller hendes Gavekupon. For at kunne udnytte denne garanti skal den Begunstigede gå ind på Webstedet og oprette en personlig konto og registrere dette nummer på Gaveværdikuponen. I tilfælde af tab eller tyveri af denne fysiske Gaveværdikupon og på betingelse af, at førnævnte ikke har været brugt i mellemtiden, kan den Begunstigede ringe til Smartbox' kundeservice og anmode om at få den tabte eller stjålne Gaveværdikupon ombyttet til en anden E-æske på et beløb svarende til købsprisen på den tabte eller stjålne Gaveæske uden nogen ekspeditionsomkostninger. **Bemærk:** Hvis den tabte eller stjålne Gaveværdikupon er blevet brugt før anmodningen om ombytning, vil en ombytning ikke være mulig.

For at kunne undgå svigagtig brug er den Begunstigede forpligtet til at tage de nødvendige forholdsregler for at kunne opbevare og beskytte bekræftelseskoden og identifikationsnummeret (der er angivet på Gaveværdikuponen og vises bag på Gaveæsken).

Derudover vil registreringen af Gavekuponen på den personlige konto gøre Smartbox i stand til regelmæssigt at sende den Begunstigede oplysninger om de Partnere, der er indeholdt i Oplevelsesgaven (se Artikel 2.1.3 herunder).

### **Artikel 2.1.3: Tilbud fra Partnere**

Gaveværdikuponen giver adgang til ydelser, der kan variere fra én partner til en anden, og en reservation kan enten ske direkte hos partneren eller online for opholdsydelser.

Gaveværdikuponen er kun gyldig til en enkelt tjeneste, der skal vælges mellem dem, der tilbydes i forbindelse med Oplevelsesgaven (**se den fulde liste over Partnere på Webstedet**), dog med undtagelse af Unikke oplevelser, for hvilke Tjenesteudbyderen og Tjenesten allerede er defineret på købstidspunktet.

Indholdet af Tjenesterne og listen over Partnere, der svarer til Oplevelsesgaven, kan ændres, og listen over Partnere og Tjenester opdateres regelmæssigt på Webstedet (se Artikel 2.1.4 herunder)

Derudover skal du bemærke, at de fotografier og det redaktionelle indhold, der vises i Oplevelsesgaverne, ikke er relevante i forhold til den indgåede kontrakt og kan ændres. Enhver gengivelse, helt eller delvist, er forbudt.

Slutteligt skal det bemærkes, at Partneren stadig er ansvarlig for den problemfri ydelse af Tjenesten, og at Smartbox kun er ansvarlig i henhold til betingelser, der gælder ifølge loven. Hvis det er relevant, vil Smartbox til trods herfor gøre sit bedste for at forsøge at finde en mindelig løsning på tvisten mellem den Begunstigede og Tjenesteudbyderen.

Uanset ovennævnte og >udelukkende> med hensyn til turispakker i forbindelse med ferie og ophold (se Afsnit 2 – Artikel 2.4.2) vil Smartbox være ansvarlig i tilfælde af misligholdelse af kontrakt i forhold til ydelsen af nævnte Tjenester, således at den Begunstigede vil være berettiget til at rette henvendelse til Smartbox og/eller den Tjenesteudbyder, der ikke opfylder sine forpligtelser, i tilfælde af problemer i relation til ydelsen af Tjenesten.

#### **Artikel 2.1.4: Tilgængelighed og udstedelse af tilbud fra Partnerne:**

**Da Smartbox ikke kan garantere den fortsatte tilgængelighed af de tilbud fra Partnere, som den Begunstigede har valgt, anbefales det på det kraftigste, at den Begunstigede går til Webstedet så hurtigt som muligt og ser på listen over Partnere for at foretage sit valg og for hurtigt at reservere sin Tjeneste.**

Med forbehold for oplysninger om det modsatte på Partnerens side er Gaveværdikuponen gyldig hver eneste dag i ugen, herunder weekender (afhængigt af tilgængeligheden og Partnerens åbningsdage og -tidspunkter).

Leveringen af den valgte Tjeneste er kun mulig ved fremvisning af følgende:

- - Ved ophold: e-mail med bekræftelse af reservationen + den originale Gaveværdikupon
- - For enhver anden aktivitet (wellness, eventyr, gastronomi osv.): den originale Gaveværdikupon (eller Adgangskort).

Bortset fra onlinereservationen leveres tjenesten, efter at Partnere har kontrolleret statussen på Gaveværdikuponen.

#### **Artikel 2.1.5: Tjenesteudbyderes forsikring:**

De Partnere, som Smartbox har valgt, har erklæret over for Smartbox, at de er dækket af en professionel ansvarsforsikring på beløb, der anses for at være tilstrækkelige i forhold til leveringen af Tjenesterne, og at de har alle autorisationer og certifikater, der vil gøre det muligt for dem at udøve deres aktivitet på en lovlig måde, der sikrer overholdelse af gældende juridiske bestemmelser og regler.

Den Begunstigede skal altid kontrollere, om han eller hun er tilstrækkeligt dækket af forsikringen til at kunne deltage i visse sportsaktiviteter med høj risiko, der tilbydes af Partnere. Den Begunstigede mindes om, at selvom Tjenester leveres under gode sikkerhedsforhold, skal han eller hun ikke se bort fra grundlæggende forsigtighedsregler i forbindelse med sportsaktiviteter, og det gælder især sportsaktiviteter med høj risiko. Den

Begunstigede skal følgelig acceptere risikoen for at være involveret i sådanne aktiviteter med høj risiko.

### **Artikel 2.1.6: Gastronomi og alkohol:**

Den Begunstigede skal være orienteret, hvis den Tjeneste, der er inkluderet i en Oplevelsesgave, består af et måltid, hvor menuen tidligere er blevet aftalt mellem Partneren og Smartbox. Medmindre andet er angivet, vil den Begunstigede ikke frit kunne vælge sit måltid fra Partnerens à la carte-menu.

Bemærk, at i henhold til dansk lov er det forbudt at sælge alkohol til personer under 18 år. Tjenester, der måtte omfatte leveringen af alkohol, vil ikke være tilgængelige for nogen personer under 18 år. Et for stort forbrug er skadeligt for dit helbred. Alkohol skal indtages med måde.

## **Artikel 2.2: Gyldighedsperiode for Oplevelsesgaver**

---

**Bemærk:** For så vidt angår opbevaring af elektroniske data, forbeholder Smartbox sig ret til at opbevare persondata, der er indhentet i forbindelse med leveringen af tjenesterne, efter den udløbsdato for Tjenesterne, der er angivet i Gaveæskerne/E-æskerne, og til at slette antallet af Gaveværdikuponer eller point, der er knyttet til disse Gaveæsker/E-æsker, fra virksomhedens databaser. Det er stadig muligt at ombytte Gaveværdikuponen, skulle dataene være blevet slettet. Dette kræver afsendelse af den originale Gaveværdikupon med almindelig post til Kundeservice sammen med en anmodning om ombytning.

For at kunne være orienteret om vilkårene og betingelserne for ombytning af Gaveæsker eller E-æsker anbefaler Smartbox, at Begunstigede læser de generelle vilkår og betingelser for salg på tidspunktet for salget og købet på Webstedet ved at klikke på knappen "Generelle oplysninger" og "Generelle vilkår og betingelser for salg".

### **Artikel 2.2.1: Gyldighedsperiode for Gaveæsker**

Gyldighed for Gaveæsker Gyldighed for Gaveæsker

9.1: Sortiment sælges indtil oktober 2014

Når det gælder Smartboxes, der sælges fra efteråret 2013 til oktober 2014, er der skrevet en udløbsdato på bagsiden af Gavekortet.

9.2: Sortiment uden udløbsdato

Gaveæsker, der sælges fra efteråret 2014 til august 2015, har "ubegrænset gyldighed". Dette skal forstås sådan, at Gaveæskerne kan bruges frem til det tidspunkt, der står på bagsiden af Gaveæsken, og at dette kan forlænges gratis og uden tidsbegrænsning, jvf. 10.2.

Det gavekort, som Gaveæsken indeholder, kan bruges til de partnere, der fremgår i Gaveæsken, til den dato, der er angivet på bagsiden af Gaveæsken.

Efter denne dato kan Gaveæsken ombyttes gratis i henhold til de betingelser, der fremgår af Artikel 10.2 herunder.

Bemærk: På grund af den elektroniske lagring af data forbeholder Smartbox sig ret til at fjerne gavekortnumrene fra sine databaser, der relaterer til disse Gaveæsker, 5 år efter udløbet af brugen af de Tjenester, der indgår i Gaveæskerne. I det tilfælde at data bliver slettet, er ombytningen af Gaveæsken stadig mulig, under betingelse af at den oprindelige Gaveæske sendes til Kundeservice med almindelig post med anmodning om ombytning.

Sortiment for 2015

Disse Gaveæsker vises på følgende måde:



Gaveæsker, der sælges fra september 2015, har en gyldighedsperiode på 2 år fra salgsdatoen.

I denne periode kan Gaveæskerne ombyttes, lige så mange gange du ønsker det, til en anden Gaveæske til samme værdi, som du vælger på webstedet [www.smartbox.dk](http://www.smartbox.dk).

Få yderligere oplysninger om reglerne for ombytning i Artikel 10.3 herunder

Gaveæsker eller E-æsker sælges fra 1. september 2019 og markedsføres med følgende oplysninger:



Alle Gaveæsker/E-bokse har en toårig gyldighedsperiode fra købsdatoen.

Smartbox til biograftur er gyldig i 1 år. Særlige vilkår og betingelser kan ses på [www.smartbox.dk/biograf/](http://www.smartbox.dk/biograf/)

Få flere oplysninger om disse vilkår og betingelser for ombytning i Artikel 3 herunder.

### **Artikel 2.2.2 : Gaveæske Til rådighed fra og med den 1. september 2020**

Fra og med den 1. september 2020 vil varigheden af Oplevelsesgaver være angivet på hver enkelt gaveæske og/eller på websiden for de pågældende produkter, samt på hvert eneste væsentlige kommunikationselement.

## Artikel 2.3: Ombytningsprocedure for Oplevelsesgaver (med undtagelse af den Anden Definition af Gavekort og Gaveæsker)

En oplevelsesgave kan kun udskiftes med en anden oplevelsesgave ved afslutningen af ombytningsproceduren, som er angivet herunder.

For at få oplysninger om de betingelser for ombytning, der gælder for Gaveæsken/E-æsken, skal den Begunstigede se de generelle vilkår og betingelser for salg, der er tilgængelige på tidspunktet for købet af hans eller hendes Gavevæske/E-æske. Disse betingelser er tilgængelige på [www.smartbox.dk/generelle-betingelser/](http://www.smartbox.dk/generelle-betingelser/).

Under alle omstændigheder gælder ombytningen kun for Gaveæsker/E-æsker, hvor der ikke er anvendt en værdigavekupon.

Med undtagelse af de omstændigheder, der fremgår af Artikel 2.5, er Gaveæsken/E-æsken ikke refunderbar, hvilket dog ikke gælder i det tilfælde, hvor fortrydelsesretten udøves

Ombytninger sker altid i forhold til købsværdien af den Gaveæske/E-æske, der skal ombyttes, og det gælder navnligt i forhold til den pris, som Køber har faktisk har betalt, efter en eventuel nedsættelse eller rabat.

Med undtagelse af den Anden Definition af Gavekortet har den Begunstigede ret til at foretage en ombytning til en Gaveæske/E-æske til en højere værdi end det pågældende køb, forudsat at pristillægget betales på Webstedet.

Denne ombytning skal give ham/hende mulighed for at benytte sig af en ny Oplevelsesgave, for hvilken gyldighedsperiode vil være identisk med den resterende gyldighedsperiode på den oprindelige Oplevelsesgave. I det tilfælde at den Begunstigede ønsker at forlænge denne gyldighedsperiode, er det muligt at gøre dette ved at fælg de betingelser, der er beskrevet i Artikel 2.4 herunder.

	Oplevelsesgaver, undtagen den Anden Definition af Gaveæsker	Oplevelsesgaver, med undtagelse af den Anden Definition af Gaveæsker, hvor gyldighedsdatoen* er blevet overskredet med op til 3 måneder
Ombytning på Websted	Ombytning er mulig <u>og gratis for en E-æske</u> , hvis værdien er et beløb	Ombytning er mulig i op til 3 måneder efter udløbsdatoen <b>for en E-æske</b> , hvis værdi er <u>lig med</u> eller <u>mindre end</u> købsværdien efter eventuel



	svarende til købsværdien efter eventuel nedsættelse eller rabat.	nedsættelse eller rabat. Denne ombytning <b>vil være underlagt et gebyr på 170 DKK.</b>
Ombytning via Kundeservice	Ombytning er mulig <b>for en E-æske</b> , hvis værdien er et beløb svarende til købsværdien af Gaveæsken eller E-æsken efter en eventuel nedsættelse eller rabat. Denne ombytning <b><u>er underlagt et gebyr på 75 DKK.</u></b>	Ombytning er mulig i op til seks måneder efter udløbsdatoen <b>for en E-æske</b> , hvis værdien er lig med købsværdien af Gaveæsken eller E-æsken efter en eventuel nedsættelse eller rabat. Denne ombytning <b>er underlagt et gebyr på 170 DKK.</b>

**For så vidt angår reservationer, der er via Kundeservice på telefon, vil der blive debiteret ekspeditionsgebyrer.**

Derudover tilbyder Smartbox Begunstigede muligheden for at ombytte deres Oplevelsesgave uanset ombytningsmetoden, til en Gaveæske (fysisk). **Dette er under forudsætning af betaling af 75 DKK.**

**Gavekortet, baseret på dets Første Definition, kan aldrig ombyttes til et andet Gavekort. Det kan kun ombyttes i løbet af dens gyldighedsperiode til en E-æske til en værdi, der er lig med eller større end (hvis relevant mod betaling af forskel) værdien af det Gavekort, der blev købt oprindeligt, eller til en Gaveæske (mod betaling af et tillæg på 75 DKK inkl. moms).**

For Oplevelsesgaver, der indeholder to gavechecks, vil det være muligt at veksle hver af de to gavechecks uafhængigt af hinanden. Da det forholder sig sådan, gør Smartbox Modtageren opmærksom på, at vekslingen af en af de to gavechecks betyder, at reglerne, der gælder for denne Oplevelsesgave mht. at forlænge de to gavechecks, ændres. Se flere oplysninger i Artikel 2.4.

**Bemærk:** Få flere oplysninger om ombytningen af Gavekort ved at se under Generelle Vilkår og Betingelser for Brug, der er tilgængelige på vores websted under afsnittet "Juridiske meddelelser. <https://www.smartbox.dk.....-betingelser>.

## Artikel 2.4: Fornyelse

Med undtagelse af den Anden Definition af Gaveæsker kan Oplevelsesgaver fornyes i deres gyldighedsperiode, medmindre de bringes til ophør som angivet herover i Artikel 2.2.

Fornyelse tillægges et gebyr på 170 DKK inkl. moms. Den Begunstigede kan på Hjemmesiden finde beløbet på dagen for den ønskede fornyelse. Disse omkostninger er underlagt irsk moms til den sats, der gælder på fornyelsesdagen. Fornyelsen af andre Oplevelsesgaver kan være underlagt betaling af et pristillæg, hvis prisen på genstanden for

Oplevelsesgavens fornyelse er steget siden dens købsdato. Køberen eller den Begunstigede, der ønsker at forny sin Oplevelsesgave, skal derefter betale forskellen mellem købsprisen på Oplevelsesgaven (herunder købsværdien efter nedsættelse eller eventuel rabat) og den nye pris på Oplevelsesgaven.

Hvis Køberen eller den Begunstigede ikke ønsker at forny sin Oplevelsesgave ved at betale prisforskellen, vil denne derefter have mulighed for at foretage en "ombytning" af sin Oplevelsesopgave i henhold til de betingelser, der fremgår af Artikel 2.3 herover i disse Vilkår og Betingelser.

I øvrigt, når det drejer sig om Oplevelsesgaver, der indeholder to gavechecks, er det bestemt, at de to **originale** gavechecks kan fornys på samme tid mod betaling af kun en afgift til forlængelse. Det er dog sådan, at hvis mindst en af de to gavechecks bruges eller veksles, behandles hver enkelt af de to gavechecks, som om den kom fra en selvstændig Oplevelsesgave sådan, at udgifterne til fornyelse gælder for **hver enkelt** af disse.

## Artikel 2.5: Onlinereservation af ferie- og turistikpakker

---

### Artikel 2.5.1 Reservation af ferie og fortrydelse

Der kan foretages feriereservationer afhængigt af den valgte Partner. Det kan enten ske direkte hos partneren eller via e-Resa-bookingsystemet, der tilbydes af Smartbox. For at kunne udnytte dette reservationssystem skal den Begunstigede først have oprettet en personlig konto og registreret sin Gaveværdikupon.

For at kunne se reservationsbetingelserne online bedes den Begunstigede om at gå til afsnittet på Webstedet: xxx

### Artikel 2.5.2 Turpakker

EU-direktivet 2015/2302 fra Europa-parlamentet og EU-rådet af 25. november 2015 om pakkerejser og relaterede rejsetjenester og den danske lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer kan påvirke visse Tjenester.

Hvis dette er tilfældet, skal den Begunstigede oplyses herom før hans eller hendes onlinereservation valideres.

# Afsnit 3 – Almindelige bestemmelser i Salgsvilkårene (online og i butikker) og Brugsvilkårene

## Artikel 3.1: Kundeservice – krav

---

Alle øvrige anmodninger om oplysninger og afklaring især i forbindelse med købet, refusionen, ombytningen eller brugen af Oplevelsesgaver skal sendes til Smartbox: Enten på telefon +45 89 88 79 76 fra mandag til fredag fra 10.00 til 17.00, undtagen helligdage];

- via almindelig post til SBX Services Portugal – Kundeservice – Avenidas das Descobertas, 59 - 2780-053 Oeiras, Portugal, eller
- via vores Websted ved at henviser til afsnittet "[Kontakt os](#)".

## Artikel 3.2: Garantier for overholdelse af lovgivning og i forhold til skjulte defekter

---

For så vidt angår leveringen af Oplevelsesgaver, er Smartbox ansvarlig for overholdelse af standarder og regler og skjulte defekter (hvilket fremgår af den danske købelov).

For så vidt angår ydelsen af Tjenesterne, anerkendes det, at **Smartbox fungerer som en agent og mellemand** ved at tilbyde Begunstigede Oplevelsesgaver for at kunne benytte en af Tjenesterne, der er indeholdt i Oplevelsesgaven. Virksomhedens ansvar er derfor begrænset til dens status som agent, hvor Partneren forbliver eneansvarlig for den problemfri ydelse og overholdelse af dens Tjeneste. Dette er med undtagelse af Turistpakker.

- Når det gælder garantier for overholdelse af lovgivning og i forhold til skjulte defekter, skal Køber og den Begunstigede være opmærksomme på, at de nyder beskyttelse af følgende juridiske garantier:

- **Garanti for overholdelse af lovgivning:**
- Hvis produkterne eller tjenester ikke overholder standarder og regler (f.eks. hvis de ikke svarer til den beskrivelse, der er angivet på Webstedet eller i ordren), har Køber/den Begunstigede en periode på to år fra udstedelsen af Oplevelsesgaven eller Tjenesten til at kontakte:

- - For Oplevelsesgaver: Smartbox's Kundeservice på e-mail (afsnittet "Kontakt os" på webstedet), hvor hans eller hendes kontaktoplysninger fremgår (efternavn og fornavn), ordrenummer (osv.: SFRCOF15021659064), - nummeret på den relevante Oplevelsesgave, nummeret på den relevante Gaveværdikuponen samt bekræftelseskode (3 tal nederst til højre på Adgangskortet). Med forbehold for tilgængelighed vil Smartbox derefter erstatte den Oplevelsesgave, der ikke overholder standarder og regler. Hvis Smartbox imidlertid ikke er i stand til at levere denne erstatning inden for tredive (30) dage, kan Køberen:

- anmode om fuld refusion af den Oplevelsesopgave, der ikke overholder standarder og regler, eller
- beholde den Oplevelsesgave, der ikke overholder standarder og regler, og anmode om en reduktion i en del af pris, hvilket vil blive bestemt fra sag til sag.
- Køberen skal være fritaget fra at fremlægge dokumentation på forekomsten af manglende overholdelse af standarder og regler for Oplevelsespakken i fireogtyve måneder efter dens levering: Dog skal Købet være bekræftet.
- - For Tjenesterne: Den Begunstigede skal kontakte den pågældende Tjenesteudbyder direkte, fordi denne er eneansvarlig for den problemfri ydelse og overholdelse af standarder og regler for dens Tjeneste. Dette gælder dog ikke Turistpakker.
- Denne juridiske garanti om overholdelse af standarder og regler gælder uanset nogen kommercielt garanti, der kan være underskrevet, samt produktets art.
- **Juridisk garanti mod skjulte defekter:**
- Hvis det viser sig, at Oplevelsesgaven har en skjult defekt, ville Smartbox juridisk set være forpligtet til at afbøde af alle konsekvenser af en sådan defekt. Køberen ville derefter have ret til at vælge mellem fortrydelse af salget eller en prisnedsættelse.
- I tilfælde af en erstatning af Oplevelsesgaven eller refusionen i forhold til disse juridiske garantier dækker Smartbox omkostningerne ved at sende Oplevelsesgaven.

## Artikel 3.3: Politik om privatlivets fred

---

### Artikel 3.1 Databeskyttelse

Smartbox indsamler og behandler visse Persondata fra og om Brugere, Købere og Begunstigede, der indsendes via Webstedet og via salget af Oplevelsesgaver. Du kan få yderligere oplysninger om, hvordan Smartbox behandler disse data, ved at læse Smartbox' erklæring om beskyttelse af privatlivets fred på det danske Websted

### Artikel 3.2 – Cookies

For at få yderligere oplysninger om brugen af Cookies bedes Brugeren, Køberen og den Begunstigede udtrykkeligt om at læse Smartbox' politik for Cookies, der er tilgængelig på det danske Websted

## Artikel 3.4: Immateriel ejendom

---

Oplevelsesgaverne og Webstedet er Smartbox eller dennes licensgiveres beskyttede ejendom . Dette omfatter også, men er ikke begrænset til, ophavsrettigheder, varemærker, oplysninger om teknologi og andre beskyttede rettigheder og kan være angivet i form af ord, fotografier, billeder, ikoner, logoer samt lyd- og videodownloads, links eller kildekoder ("Smartbox IP"). Smartbox beholder rettighederne til Smartbox IP og forbeholder sig alle rettigheder til disse.

Det er strengt forbudt på noget medie eller på nogen måde at reproducere, gengive, ændre, sende, udgive eller tilpasse eller på nogen måde udnytte hele eller dele af Smartbox IP uden forudgående skriftlig tilladelse fra Smartbox.

Alle materialer, der er inkorporeret eller tilgængelige via Webstedet eller de Oplevelsesgaver, der omfatter Smartbox, tilhører eksklusivt Smartbox, Smartbox' partnere eller de oprindelige skabere af sådanne emner og er underlagt den beskyttelse, som gives i kraft af immaterielle ejendomsrettigheder.

Ved at tilgå Webstedet gives Brugeren, Køberen og den Begunstigede en ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig, ikke-viderelicenserbar, ikke-uigenkaldelig og begrænset licens til brug af indholdet på Webstedet, **der kun gælder deres egen personlige brug.**

Gengivelse af nogle eller alle dokumenter, der er udgivet på Webstedet, er derfor udelukkende tilladt med blik på oplysningsformål og er kun til privat og personlig brug.

Enhver hel eller delvis gengivelse, anvendelse, kopiering, ændring, salg, distribution, udtræk, genbrug, afsendelse, genudgivelse, download, visning eller nogen udnyttelse af Webstedet, Smartbox IP eller nogen af de elementer, der udgør Webstedet og tilhører Smartbox eller tredjeparter, uanset på hvilket medie til noget andet formål end personlig og privat brug og især i forhold til kommercielle formål uden forudgående skriftlig tilladelse fra Smartbox eller tredjepartsindehavere af immateriel ejendomsrettigheder er strengt forbudt.

## Artikel 3.5: Opretholdelse ved ugyldighed

---

Den kendsgerning, at Smartbox ikke håndhæver en af bestemmelserne i disse Generelle Vilkår og Betingelser må ikke fortolkes som et afkald fra Smartbox' side i forhold til efterfølgende at gøre brug af nogen af nævnte betingelser.

Skulle en bestemmelse eller delbestemmelse i Salgvilkårene og/eller Brugsvilkårene blive kendt ugyldig, ulovlig eller uden retskraft, vil gyldigheden og retskraften af de øvrige bestemmelser ikke blive påvirket.

## Artikel 3.6: Lovvalg og afgørelse af tvister

---

Disse Generelle Vilkår og Betingelser og den kontrakt, der blev indgået på tidspunktet for afgivelsen af en ordre på en Oplevelsesgave, herunder spørgsmål, der vedrører deres gyldighed, fortolkning, opfyldelse eller fortrydelse vil være underlagt dansk lov. I tilfælde af tvister påtager Parterne sig forud for et juridisk søgsmål i fællesskab og i god tro at finde frem til en mindelig løsning inden for en periode på tredive (30) dage. Ethvert krav vil derfor først blive foretaget skriftlig til Kundeservice hos Smartbox ved at udfylde den [formular, der er tilgængelig på Webstedet,] eller ved at kontakte Smartbox med understøttende dokumentation på følgende adresse: SBX Services Portugal – Kundeservice – Avenidas das Descobertas, 59 - 2780-053 Oeiras, Portugal.

Køberen og den Begunstigede orienteres om, at de kan indgive en klage hos det danske Center for klageløsning på adressen Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg eller online på [www.naevneneshus.dk](http://www.naevneneshus.dk) og efterfølgende til forbrugerklagenævnet, eller du kan indgive en klage på den europæiske klageportal ODR (Online Dispute Resolution), som du kan finde følgende URL-

adresse: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

Hvis det ikke er muligt at indgå en mindelig aftale, vil tvisten derefter være underlagt den eksklusive kompetence hos domstolen i den jurisdiktion, i hvilken Køberen eller den Begunstigede har sit domicil eller normale bopæl, dog med forbehold for ufravigelige proceduremæssige regler, der angiver det modsatte.