

## Fortrydelse og returnering

### Fortrydelsesret

Du kan fortryde et køb indenfor 14 dage efter levering ved meddelelse til Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger. Fortrydelsesretten løber fra den dag du har modtaget varen. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag forlænges fristen til den følgende hverdag. Du skal returnere varen hurtigst muligt, og senest 14 dage efter du meddelte Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger din beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten.

Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger godtgør varens købspris. Du skal selv afholde udgifterne til varens tilbagelevering i forbindelse med din brug af fortrydelsesretten.

Langt de fleste varer solgt i Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøgers netbutik kan returneres som breve og postpakker via PostNord.

Vedhæftede fortrydelsesformular bedes venligst udfyldt og vedlagt returvarerne. Det er dog ikke et krav for benyttelse af fortrydelsesretten at formularen anvendes.

Varer skal returneres til:

Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger  
Marielundvej 35  
2730 Herlev

Varerne kan også afleveres direkte på den ovenstående adresse - indenfor Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøgers åbningstider, som du kan finde i netbutikken.

Ifølge lovgivningen er vi forpligtet til at stille en standardfortrydelsesformular til din rådighed. Der er dog intet krav om at du skal benytte den. Standardfortrydelsesformularen er vedhæftet denne mail.

Ved tilbagelevering bør du sørge for, at varerne er forsvarligt emballeret. Du har nemlig selv ansvaret for varerne, indtil vi modtager dem. Gem derfor kvittering for returneringen, samt evt. track and trace nummer.

Når varen er modtaget retur eller du har fremlagt behørig dokumentation for, at varen er returneret, vil Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger tilbagebetale varens købesum. Beløbet bliver altid overført til samme kort, som du brugte til at betale købet med.

Du hæfter dog for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes en anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå at varen er i overensstemmelse med det bestilte. Du kan således miste købsbeløbet helt eller delvist, f.eks. hvis du reelt har haft taget varen i brug eller varens værdi er blevet forringet, som følge af din eller medlemmer af din husstands uagtsomhed eller manglende omsorg.

### Reklamation

Købelovens mangels regler finder anvendelse. Der kan reklameres over varer i 24 måneder efter købet i henhold til købelovens regler. Det betyder, at du enten kan få en mangelfuld vare repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Det er dog et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af varen eller anden skadeforvoldende adfærd.

Er reklamationen berettiget, refunderer vi naturligvis dine rimelige fragtomkostninger til at sende varen retur til os. I modsat fald skal du selv afholde alle udgifter til transport, herunder vores fragtomkostninger til returnering af varen efter undersøgelse.

Husk at varen altid skal sendes i forsvarligt emballeret og få en kvittering for afsendelse. Du har nemlig selv ansvaret for varerne indtil vores modtagelse. Gem derfor kvittering inkl. oplysning om fragtomkostninger samt evt. track and trace nummer.

Hvis du ønsker at reklamere over et produkt, skal det indsendes sammen med vedhæftede udfyldte returseddel samt dokumentation for købet. Når varen er kommet retur, vil du modtage en bekræftelse pr. e-mail fra Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger.

Varer skal indsendes til:

Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger  
Marielundvej 35  
2730 Herlev

Varerne kan også afleveres direkte på den ovenstående adresse - indenfor Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøgers åbningstider, som du kan finde i netbutikken.

Ønsker du at klage over dit køb, skal du kontakte Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger på e-mail til [jernbog@jernbaneklub.dk](mailto:jernbog@jernbaneklub.dk). Hvis du er utilfreds med Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøgers håndtering af en reklamation eller andet, kan du klage til Forbrugerklagenævnet. Som udgangspunkt kan du klage til Forbrugerklagenævnet, hvis betingelserne herfor er opfyldt.

Du kan læse mere om dine klagemuligheder og betingelserne for at klage på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Tak,

**Dansk Jernbane-Klub, Jernbanebøger**