

Betingelser for køb fra Mehrwerk via Mehrwerks Concierge Service

1. Sælger og køber

1.1. Sælger er Mehrwerk ApS («vi», «Mehrwerk»). Disse vilkår gælder mellem Mehrwerk og dig der gennemfører et køb hos Mehrwerk gennem Mehrwerks Concierge Service ("du", "Kunden"). Du skal være over 18 år for at gennemføre et køb hos os.

1.2. Produktet du køber er beskrevet i tilbuddet og bekræftelsen du har modtaget fra Mehrwerk via e-mail eller Mehrwerks digitale platform. Mehrwerk er kun sælger af produktet som fremkommer af tilbuddet og bekræftelsen og er ikke ansvarlig for andre bookinger som du har foretaget i forbindelse med køb af produktet.

2. Priser og betaling

2.1. Priserne og betalingsbetingelserne og eventuelle gebyrer er angivet i tilbuddet du modtager fra Mehrwerk. Når du accepterer tilbuddet, er du bundet af betingelserne i tilbuddet og disse betingelser.

3. Afbestilling

3.1. Bestilte produkter kan ikke afbestilles. Det er derfor vigtigt, at du er meget omhyggelig med at kontrollere, at du f.eks. køber en billet til den rigtige dag, tid og sted. Ingen refusion gives, hvis du og/eller andre brugere af billetterne ikke deltager i arrangementet, uanset årsag (f.eks. aflyste flyrejser, sygdom, pas/visum-problemer eller andet).

4. Formidling af billetter og gennemførelse af arrangement

4.1. Når vi sælger billetter til koncerter, sportsbegivenheder mv., fungerer vi kun som sælger af billetterne til det pågældende arrangement og er ikke ansvarlige for arrangementets gennemførelse. Mehrwerk køber billetterne fra billetudbyderen på vegne af Kunden og sælger billetterne videre til Kunden på samme vilkår og til samme pris som Mehrwerk opnår fra billetudbyderen. Vi kan derfor kun refundere billetter, som du har købt, hvis vi selv opnår en tilbagebetaling fra leverandøren. Dette betyder følgende:

4.1.1. Billetten er kun gyldig for den specifikke begivenhed, der er angivet i tilbuddet og bekræftelsen. Det er vigtigt, at du kontrollerer, at du bestiller en billet til det rigtige tidspunkt og dato. Hvis begivenheden flyttes til et nyt tidspunkt og/eller en ny dato, er billetten gyldig for den nye dato/tid. Ingen refusion gives, hvis begivenheden flyttes til en ny dato og/eller et nyt tidspunkt medmindre andet fremgår af leverandørens handelsbetingelser. Der ydes heller ingen kompensation for udgifter, som du eller andre har pådraget sig på grund af en ny dato/tid, f.eks. udgifter til hoteller, flyrejser, afbestillingsgebyrer eller andre udgifter.

4.1.2. Der gives ikke refusion for billetter til begivenheder, der annulleres, afbrydes eller flyttes (selv efter at begivenheden er startet) på grund af hooliganisme, vejr eller pandemi medmindre andet fremgår af leverandørens handelsbetingelser. Der ydes heller ingen kompensation for eventuelle udgifter, som du eller andre pådrager sig på grund af sådan annullering, afbrydelse eller flytning, f.eks. udgifter til hoteller, flyrejser, afbestillingsgebyrer eller andre udgifter.

4.1.3. Ingen refusion af billetter gives, hvis indehaveren (køber og / eller andre brugere) af billetten smides ud af begivenheden på grund af indehaverens påklædning eller adfærd.

4.1.4. Skulle Mehrwerk alligevel modtage en refusion for billetter fra leverandøren ud over det, der er angivet ovenfor, vil vi give dig en tilsvarende refusion.

4.1.5. Hvis du bestiller et lige antal billetter (f.eks. 4 billetter), vil ingen sidde alene, f.eks. 2 + 2, medmindre andet er angivet i tilbuddet. Når du bestiller et ulige antal billetter (f.eks. 5 billetter), kan distributionen f.eks. blive 2 + 2 + 1, så en person sidder alene. Mehrwerk vil dog forsøge at tilbyde en så god placering som muligt. I nogle tilfælde kan et lige antal billetter placeres bag hinanden, f.eks. hvis der er booket to billetter, kan den ene placeres i række E sæde 202, mens den anden er placeret i række F sæde 202.

4.1.6. Hvis arrangøren kræver oplysninger om indehaveren af billetterne (køber og/eller andre brugere), er Kunden forpligtet til at give sådanne oplysninger til Mehrwerk, så Mehrwerk kan videresende oplysningerne til leverandøren eller arrangøren. Mehrwerk er ikke ansvarlig, hvis Kunden giver forkerte oplysninger.

5. Levering

5.1. Detaljer vedrørende levering af produktet fremgår af tilbuddet og/eller bekræftelsen. Hvis du har bestilt billetter, leverer vi dem, så snart vi modtager billetterne fra leverandøren eller sørger for, at leverandøren leverer billetterne direkte til dig. Billetter leveres senest samme dag som arrangementet afholdes.

5.2. Hvis du ikke har modtaget billetterne inden for 24 timer før begivenheden starter, skal du uanset kontakte Mehrwerk via telefon.

6. Mistet billet

6.1. Hvis du har modtaget en elektronisk billet og så mister udskriften af billetten, eller den er blevet ulæselig, kan du til enhver tid printe billetten ud igen, men selvom du har en billet, der kan udskrives flere gange, vil du blive nægtet adgang til arrangementet, hvis en anden har brugt dit billetnummer før dig. Billetten er kun gyldig i det antal gange, som er angivet på billetten, og forsøg på misbrug/forfalskning kan anmeldes til politiet. Hvis der er grund til at tro, at forfalskning har fundet sted, f.eks. kopiering af billetter mv., kan du blive bedt om at fremvise legitimation ved brug af billetten.

6.2. Har du mistet en billet, som du har modtaget med posten, bedes du kontakte os på telefon.

7. Fortrydelsesret

7.1. Ret til fortrydelse under Lov om forbruger aftaler (forbruger aftaleloven) gælder ikke ved levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg; levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt (som for eksempel blomster); levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres (som for eksempel bordreservationer eller billetter til koncerter eller sportsarrangement), jf. forbruger aftaleloven § 18, stk.2 (3), (4) og (12). Ret til fortrydelse gælder således ikke for de produkter du køber fra os. Det er derfor vigtigt at sikre, at du har valgt de rigtige produkter før reservationen bekræftes.

8. Klager

8.1. Hvis du har spørgsmål eller klager vedrørende dit køb, kan du kontakte Mehrwerks Concierge Service på telefon eller e-mail. Du kan også henvende dig til Mæglingsteamet for Forbrugerklager og eventuelt Forbrugerklagenævnet via klageportalen for Nævnenes Hus <https://naevneneshus.dk/>. Hvis du har bestilt et produkt online, kan du også, frem til den 20. marts 2025, bruge EU's online tvistbilæggelseswebsted til at indgive en klage over Mehrwerk. Denne platform er designet til at hjælpe kunder, der har købt varer eller tjenester online. For mere information om denne løsning eller for at indgive en klage via hjemmesiden, brug venligst dette link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>. Klager sendt via platformen behandles af godkendte tvistbilæggelsesorganer. (Platformen nedlægges med virkning fra den 20. juli 2025.) Som en sidste udvej kan Kunden henvende sig til de almindelige domstole.

9. Begrænsninger og ansvar

9.1. Mehrwerk er ikke ansvarlig for indirekte tab. Mehrwerk er ikke ansvarlig for skader, tab, fejl eller forsinkelser uden for Mehrwerks kontrol, såsom regeringsbeslutninger, krigshandlinger, pandemier, strejker, lockouts, brande, eksplosioner, virusangreb, sabotage eller andre lignende hændelser, der betragtes som force majeure. Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse.

10. Mehrwerks håndtering af personoplysninger

10.1. Mehrwerk er dataansvarlig for personoplysninger om dig som vi indsamler i forbindelse med dit køb. Se vores persondatapolitik på <https://www.mehrwerk.com/regulatory> for information om, hvordan vi behandler sådanne personlige oplysninger. Bemærk, at vores udbyder af betalingsløsninger er ansvarlig for behandling af oplysninger, som udbyderen selv indsamler fra dig i forbindelse med din betaling for købet.

11. Kontaktoplysninger

11.1. Firmanavn: Mehrwerk ApS

CVR-nummer: 10358779

Adresse: Lyngbyvej 20, 3., 2100 København Ø

Webside: <https://www.mehrwerk.com/en>

Mehrwerk kan kontaktes på det telefonnummer eller den e-mailadresse, der er angivet i de generelle betingelser for brug af Concierge-tjenesten.

12. Gældende lovgivning

12.1. Dansk lov gælder for disse betingelser.