

AGB

Algemene Voorwaarden

Contactgegevens van de verkopende partij

Dalivo.nl

Wettelijke naam van het bedrijf: www.hjem.dk ApS

CVR: DK35251642

Adres: Haarup Bygade 14, 8600 Silkeborg, Denemarken

Telefon: + 45 53 53 11 33

E-mail: info@dalivo.nl

1. Toepassingsgebied

Voor alle bestellingen via onze webshop gelden de onderstaande algemene voorwaarden. Onze webshop richt zich uitsluitend op consumenten.

Een consument is iedere natuurlijke persoon die een juridische transactie aangaat voor doeleinden die overwegend noch aan hun commerciële, noch aan hun zelfstandige beroepsactiviteit kunnen worden toegeschreven. Een ondernemer is een natuurlijke of rechtspersoon of een personenvennootschap met rechtsbevoegdheid die bij het afsluiten van een juridische transactie handelt in de uitoefening van hun commerciële of zelfstandige beroepsactiviteit.

Houd er rekening mee dat alle bestellingen die via de website worden geplaatst, als particuliere bestellingen worden behandeld.

Wij bieden geen btw-teruggave voor bestellingen die via de website worden geplaatst en wij kunnen een particuliere factuur niet omzetten naar een zakelijke factuur.

2. Contractpartner, contractsluiting, correctiemogelijkheden

De koopovereenkomst komt tot stand met www.hjem.dk ApS.

Door producten in onze webshop te plaatsen, doen wij een bindend aanbod tot het sluiten van een overeenkomst over deze producten. Onze producten kunnen eerst vrijblijvend in de winkelwagen worden geplaatst en de invoer kan op elk moment vóór het verzenden van de definitieve bestelling worden gecorrigeerd. De overeenkomst komt tot stand bij het klikken op de bestelknop om de bestelling van de producten in de winkelwagen te bevestigen. Direct na het plaatsen van de bestelling ontvangt de kopende partij een bevestiging per e-mail.

3. Contracttaal en opslag van de overeenkomst

De voor de overeenkomst beschikbare contracttaal is: Nederlands.

Wij slaan de tekst van de overeenkomst op en sturen de bestelgegevens en onze algemene voorwaarden in tekstvorm per e-mail toe. Om veiligheidsredenen is de overeenkomsttekst na het afronden van de bestelling niet langer via internet toegankelijk.

4. Leveringsvoorwaarden

4.1 Verzendkosten

DHL:

Thuisbezorging - € 6,99.

Gratis verzending bij aankoop vanaf € 149.

Mandalay tuinmeubelen en -kussens:

Bezorging tot aan de stoeprand (vasteland): gratis

De bezorging van tuinmeubelen gebeurt via een transportfirma, deze zal contact met je opnemen om een bezorgafspraken in te plannen.

Bezorging van Mandalay tuinkussens: € 0.

Bestellingen met alleen tuinkussens worden doorgaans geleverd aan een parcelshop.

4.2 Leveropties

Levering vindt plaats naar het adres dat tijdens het bestelproces is opgegeven.

Afhalen is helaas niet mogelijk.

5. Betaling

5.1 Prijzen

De op het moment van bestelling vermelde prijzen gelden. Deze prijzen zijn totaalprijzen inclusief btw.

5.2 Betaalmethoden

In onze webshop kunt u doorgaans gebruikmaken van de volgende betaalmethoden:

Klarna

Afhankelijk van de gekozen betaalmethode wordt de betaling direct afgeschreven via Klarna, of moet het binnen 30 dagen of in 3 termijnen worden betaald.

Wanneer u Klarna als betaalmethode kiest, betaalt Klarna direct aan Dalivo. U ontvangt de betaalfactuur rechtstreeks van Klarna en zal ook aan Klarna betalen. In het geval van eventuele problemen met de betaling of factuur dient u rechtstreeks contact op te nemen met Klarna. Mocht je voor dit product nog een openstaande factuur bij Klarna hebben, breng dan ook Klarna op de hoogte om de factuur te pauzeren en extra kosten te vermijden. Lees de algemene voorwaarden van Klarna hier: www.klarna.com/nl/voorwaarden/.

Creditcard

De kaart wordt direct belast na bestelling.

Google Pay

Betaling gebeurt via uw smartphone; de kaart wordt direct belast.

Apple Pay

Betaling gebeurt via uw smartphone; de kaart wordt direct belast.

6. Garantie en service

6.1 Wettelijke aansprakelijkheid voor gebreken

Er geldt een garantietermijn van 24 maanden overeenkomstig de Deense koopwet.

Er geldt een wettelijke garantie. Voor bedrijven gelden andere voorwaarden, zie het aparte gedeelte voor bedrijven.

6.2 Garantie & Klantenservice

Het melden van gebreken:

Voor een snelle afhandeling vragen we u ons [serviceformulier](#) in te vullen.

Klachten moeten binnen een redelijke termijn na ontvangst van de goederen worden gemeld. Binnen 2 maanden na constatering van het gebrek geldt dit als op tijd.

Stuur een e-mail naar info@dalivo.nl met een omschrijving van het gebrek of gebruik het formulier.

Wij behandelen klachten meestal binnen 2-4 werkdagen. Neem geen verdere stappen voordat u van ons hoort. Mocht het gaan om een product waarvan u nog een openstaande factuur bij Klarna heeft, raden we u aan om ook Klarna op de hoogte te brengen om de factuur te pauzeren en extra kosten te vermijden.

6.3 Retourneren:

Annuleren vóór verzending

Stuur een e-mail met onderwerp "Annulering" naar info@dalivo.nl en vermeld uw bestelnummer en -datum. Vanwege onze snelle verwerking kunnen wij echter niet garanderen dat annulering nog mogelijk is.

Herroepingsrecht – Na levering

U hebt 30 dagen bedenktijd vanaf de dag van ontvangst. Van 1 oktober tot en met Kerstmis is het herroepingsrecht verlengd tot en met 31 januari.

Als u een artikel wilt retourneren, verwijzen wij u naar ons digitale retourformulier op onze retourpagina, waar u informatie vindt over de procedure. Zodra uw retourzending is geregistreerd, kunt u het retourolabel downloaden en uitprinten.

Meld de herroeping via e-mail of ons [retourportaal](#). Retourneert u een (deel van een) bestelling die met Klarna is betaald? Geef de herroeping dan door aan zowel Klarna als ons om de factuur te pauzeren en extra kosten te vermijden.

U kunt ook gebruikmaken van uw herroepingsrecht door de ontvangst van het pakket te weigeren bij het afhaalpunt of postkantoor. In dat geval verzoeken wij u DHL te informeren dat het pakket rechtstreeks naar Dalivo.nl moet worden teruggestuurd.

Bijzondere voorwaarden voor het retourneren van Mandalay-producten (tuinmeubelen en zitkussens)

Als u Mandalay-producten wilt retourneren, neem dan contact met ons op via info@dalivo.nl en geef aan welke artikelen u wilt terugsturen. Wij helpen u vervolgens bij het organiseren van de ophaling van de tuinmeubelen vanaf de stoeprand op het oorspronkelijke afleveradres. Voor zitkussens die als standaardpakket kunnen worden verzonden, ontvangt u van ons een retourlabel.

Bijzondere bepalingen voor ondernemers en openbare instellingen

Voor ondernemers en openbare instellingen gelden dezelfde verkoopvoorwaarden als voor consumenten, met de volgende wijzigingen:

- Er is geen herroepingsrecht voor ondernemers.
- Er geldt een garantieperiode van 1 jaar vanaf de oorspronkelijke factuurdatum.
- Dalivo.nl behoudt zich het eigendomsrecht voor op goederen die op krediet zijn gekocht, totdat de volledige koopsom is voldaan.
- Alle kosten die verband houden met de handhaving van het eigendomsvoorbehoud komen voor rekening van de koper.
- Bij grotere bestellingen behouden wij ons het recht voor om de bestelling te allen tijde te annuleren of het aantal aan te passen.
- Vanaf de vervaldatum wordt rente in rekening gebracht van 1% per begonnen maand.

Retourproces

Bij retourzendingen zijn de kosten voor de retourverzending voor uw eigen rekening (dit geldt ook wanneer u de zending weigert bij ontvangst). U ontvangt automatisch een retourlabel of een QR-code wanneer u uw retourzending registreert. De kosten hiervoor bedragen € 6,99, die automatisch worden ingehouden op uw terug te betalen bedrag. Daarnaast draagt u het transportrisico – zorg er daarom voor dat het product zorgvuldig en stevig verpakt is.

Mocht u ervoor kiezen om geen gebruik te maken van ons retourlabel, dan raden wij aan om de goederen verzekerd per pakketpost naar ons retouradres te verzenden. Op die manier kan de zending worden gevolgd in het systeem van de vervoerder en kan de retourzending aan Dalivo.nl worden gedocumenteerd.

Gelieve het pakket duidelijk zichtbaar te voorzien van uw bestelnummer en voeg een kopie van de bestelbevestiging of factuur bij.

Zodra u ons hebt laten weten dat u gebruik wilt maken van uw herroepingsrecht, heeft u 14 dagen de tijd om de goederen terug te sturen.

Bepaalde producten – met name zeer grote artikelen – kunnen niet via standaardpost worden geretourneerd. Het ophalen van Mandalay-tuinmeubelen kost in dat geval bijvoorbeeld € 69.

Let op: Wanneer een pakket niet op tijd wordt afgehaald bij het afhaalpunt, wordt het automatisch naar ons teruggestuurd en als retourzending behandeld. In dat geval wordt een retourvergoeding van € 6,99 ingehouden op het terug te betalen bedrag.

6.4 De staat van het artikel bij retournering

Als de originele verpakking van het geretourneerde artikel bij ontvangst van de retourzending voor 100 % intact is, vergoeden wij het volledige bedrag.

Indien de originele verpakking van het artikel daarentegen beschadigd is of volledig ontbreekt, of indien het artikel is gebruikt of behandeld op een wijze die verder gaat dan noodzakelijk is om de aard, kenmerken en werking van het artikel vast te stellen, kan dit leiden tot een aanzienlijke waardevermindering. In dergelijke gevallen vindt de terugbetaling van het aankoopbedrag gedeeltelijk plaats en wordt deze gebaseerd op de handelswaarde van het artikel.

Wij raden daarom aan het artikel te retourneren in de originele verpakking. De verpakking dient intact te zijn en mag niet zijn voorzien van tape of op andere wijze beschadigd zijn. Zorg er bovendien voor dat alle toebehoren worden meegezonden en dat het artikel zich in dezelfde staat bevindt als waarin je het zelf zou verwachten te ontvangen – bijvoorbeeld wanneer het als cadeau zou worden gegeven.

Indien het artikel is geleverd in een omverpakking, verzoeken wij je deze ook te gebruiken bij het retourneren, aangezien dit de meest geschikte en veilige manier is om het artikel tijdens transport te beschermen. Is het artikel zonder omverpakking geleverd, dan kun je het uiteraard ook zonder omverpakking retourneren. Wij adviseren in dat geval om het retourlabel over het oorspronkelijke verzendlabel te plaatsen. Dit kan eraan bijdragen dat wij het volledige aankoopbedrag, onder aftrek van eventuele verzendkosten, kunnen terugbetalen.

Indien je twijfelt over de juiste verpakking bij een retourzending, raden wij aan om vóór het retourneren contact op te nemen met onze klantenservice. Wij kunnen je dan adviseren over hoe de staat van de verpakking van invloed kan zijn op de waarde van het artikel en of het eventueel mogelijk is om een nieuwe verpakking toegezonden te krijgen.

Retourneren van defecte artikelen

Als u defecte artikelen aan Dalivo.nl retourneert en de door u beschreven gebreken voor ons niet verifieerbaar blijken te zijn, sturen wij het artikel aan u terug. In dat geval wordt een controlevergoeding in rekening gebracht.

De controlevergoeding bedraagt € 30 per begonnen half uur inclusief btw en wordt berekend op basis van de daadwerkelijk bestede tijd. De kosten worden vooraf met u gecommuniceerd en er vindt pas een afrekening plaats nadat u hiermee akkoord bent gegaan.

De retourzending moet een kopie van de factuur bevatten waarop de aankoopdatum van het betreffende product duidelijk vermeld staat. Als deze ontbreekt, wordt het artikel bewaard totdat de factuurkopie en eventueel een foutomschrijving zijn ontvangen.

Als uw klacht gegrond is, vergoeden wij de (redelijke) verzendkosten. De goederen moeten altijd in een geschikte verpakking worden geretourneerd. Bewaar alstublieft het verzendbewijs, zodat wij de

verzendkosten kunnen terugbetalen.

6.5 Terugbetaling van het aankoopbedrag

Als u afziet van uw aankoop, vergoeden wij uiteraard het volledige aankoopbedrag. Houd er echter rekening mee dat wij een eventuele waardevermindering op het terug te betalen bedrag in mindering kunnen brengen, indien het artikel op een manier is gebruikt of behandeld die verder gaat dan noodzakelijk is om de aard, eigenschappen en werking ervan vast te stellen.

Wij vergoeden alle gedane betalingen, inclusief de verzendkosten (dit geldt alleen bij retournering van de volledige bestelling), uiterlijk 14 dagen na ontvangst van uw retourzending.

Bij retournering wordt er automatisch een retourvergoeding van € 6,99 ingehouden op het terug te betalen bedrag.

De terugbetaling vindt plaats via hetzelfde betaalmiddel dat u bij de bestelling heeft gebruikt, tenzij anders overeengekomen. Wij behouden ons het recht voor de terugbetaling uit te stellen totdat wij de geretourneerde goederen hebben ontvangen of totdat u heeft aangetoond dat de goederen zijn teruggestuurd - afhankelijk van wat het eerst gebeurt.

7. Privacybeleid

Door een aankoop te doen, ga je ook akkoord met ons privacybeleid. Ons bijgewerkte privacybeleid vind je [hier](#).

8. Geschillenbeslechting

De Europese Commissie biedt een platform voor online geschillenbeslechting: klik [hier](#). Wij zijn bereid om deel te nemen aan een buitengerechtelijke geschillenregeling via een consumenteninstantie.

In geval van geschillen is het Deense recht van toepassing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 6 augustus 2026.