

<https://genvex.myshopify.com/> drives og ejes af:

### Virksomhedsoplysninger

METRO THERM A/S  
Rundinsvej 55  
3200 Helsingø  
CVR-nr.: 20567112

Telefon: 48 77 00 00  
Mail: [sos@genvex.dk](mailto:sos@genvex.dk)

METRO THERM A/S omfatter også de tilknyttede varemærker Genvex og KVM-Conheat, der opererer fra adressen Sverigesvej 6, 6100 Haderslev. Eventuelle henvisninger til METRO THERM A/S i dette dokument inkluderer således disse varemærker, medmindre andet er angivet.

### Sådan handler du på <https://genvex.myshopify.com/>

<https://genvex.myshopify.com/> er åben 24 timer i døgnet, og du kan derfor næsten altid handle. Det kan dog ske, at vi lukker butikken grundet vedligeholdelse. Du kan kun foretage køb, når butikken er åben og tilgængelig. For at handle på <https://genvex.myshopify.com/> skal du være fyldt 18 år og i besiddelse af gyldigt betalingskort, som vi accepterer. Hvis du endnu ikke er fyldt 18 år, kan du dog alligevel købe varer, hvis du har indhentet din værges accept eller i øvrigt har juridisk ret til at indgå købet. Du vælger de varer, du vil købe, og lægger dem i "indkøbskurven". Du kan helt frem til selve bestillingstidspunktet rette i indholdet af indkøbskurven, og du kan løbende tjekke indholdet samt prisen for varerne.

Eventuelle ekstra betalinger for fx fragt og betalingskortgebyrer vil først blive udregnet, umiddelbart inden du er klar til betale. Når du er klar til at bestille, klikker du på "gå til betaling", hvor du indtaster dit navn, adresse, e-mail, tlf.nr., betalingsform og vælger leveringsform. Du kan ændre indhold i indkøbskurven helt frem til, du bekræfter dit køb ved at trykke på knappen "Bestil og betal". Herefter går din ordre videre til <https://genvex.myshopify.com/>. Når du har bestilt en vare hos os, modtager du en kvittering for vores modtagelse af din bestilling. Der er imidlertid først indgået en bindende købsaftale, når du har modtaget en ordrebekræftelse fra os.

For at handle på <https://genvex.myshopify.com/> skal du igennem følgende 5 trin:

1. Find den eller de varer du ønsker at købe og læg dem i indkøbskurven. Gå herefter til kassen.
2. Indtast dine personlige oplysninger.
3. Vælg forsendelses- og betalingsmåde.
4. Læs og godkend vores forretningsbetingelser.
5. Tjek at alle oplysninger er korrekte og godkend købet endeligt.

### Bestilling og leveringsbetingelser

Hos METRO THERM A/S kan du som privatkunde kun bestille varer via <https://genvex.myshopify.com/>, og webshoppen er hovedsagelig et tilbud til vores privatkunder.

Såfremt du eftersøger produkter, der ikke findes i vores webbutik henviser vi derfor til vores autoriserede Genvex partnere, som du finder her: <https://www.genvex.com/om-genvex/find-forhandler>.

Som erhvervsdrivende kan du også handle via <https://genvex.myshopify.com/>, men her henviser vi til vores almindelige leveringsbetingelser som findes her: <https://www.genvex.com/om-genvex/handelsbetingelser-erhverv>.

Ved køb på <https://genvex.myshopify.com/> skal du acceptere vilkårene i disse handelsbetingelser. Du opfordres i den forbindelse til at læse betingelserne grundigt og gøre dig bekendt med dine rettigheder og forpligtelser inden du accepterer betingelserne.

Vi leverer i hele Danmark, med undtagelse af Færøerne og Grønland. Vi leverer til et begrænset antal ikke bro-faste øer. Ved levering til et begrænset antal ikke bro-faste øer tillægges 1-2 ekstra leveringsdage til den oplyste leveringsdato. Opstår der leveringsforsinkelser med din ordre, vil du blive kontaktet af METRO THERM A/S. Vores leveringer sendes med PostDanmark eller fragtmand. Vi bestræber os på, at der sker levering indenfor 48 timer, men dette kan ikke garanteres.

### **Betaling**

På <https://genvex.myshopify.com/> kan du betale med: Betalingskort (Dankort, Visakort og Mastercard) (indsæt evt. gebyr)

Ved betaling med betalingskort hæves beløbet først på dit kort, når varerne sendes fra METRO THERM A/S. Der kan aldrig trækkes et større beløb på dit kort end det, du har godkendt i forbindelse med købet.

Som udgangspunkt er det den gældende liste- og dagspris, som er gældende for handlen, medmindre andet skriftligt er aftalt med køber. Alle priser er inkl. moms og andre afgifter.

### **Fortrydelsesret/returret/afbestilling**

Dine varer bliver sendt fra vores afdeling i Haderslev, og har du brug for at ændre på dine varer, adresseoplysninger eller andet i din ordre, kan du kontakte os hurtigst muligt og senest dagen efter bestilling på mail: [sos@genvex.dk](mailto:sos@genvex.dk).

Du skal gennemgå din ordre ved modtagelse. Hvis en vare er beskadiget eller lider af mangler, beder vi dig kontakte os på mail: [sos@genvex.dk](mailto:sos@genvex.dk). Vi beder dig have ordrenummer, kvittering eller fragtbrev parat, når du ringer.

Hos METRO THERM A/S har du 14 dages returret fra modtagelsen af din ordre. Du skal selv betale for fragtomkostningerne i forbindelse med tilbagelevering til os.

Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen uden at kontakte os samtidig. Du skal sende en mail til [sos@genvex.dk](mailto:sos@genvex.dk) om dette.

### **Reklamation**

Reklamation over beskadigede eller fejll leverede varer skal ske straks, og senest inden 2 påfølgende arbejdsdage, efter varen er modtaget. Såfremt modtagelse nægtes ved leveringen, f.eks. som følge af beskadigede varer, skal årsagen altid fremgå af fragtbrevet. Reklamation kan ske til direkte til METRO THERM A/S på mail: [sos@genvex.dk](mailto:sos@genvex.dk).

### **Særligt for Service**

På <https://www.genvex.com/> kan du via webformularer bestille forskellige servicebesøg:

1. Indregulering: <https://www.genvex.com/support/bestil-indregulering>

Bestilling af et indreguleringsbesøg ved METRO THERM A/S indeholder.:

Indstilling af armatur til korrekt luftmængde  
Opstart og kontrol af anlæg  
Kalibrering af automatik

## Brugervejledning Indreguleringsrapport

Som udgangspunkt er det den gældende liste- og dagspris, som er gældende for handlen, medmindre andet skriftligt er aftalt med køber. Alle priser er inkl. moms og andre afgifter. Betaling sker efter servicebesøget er udført.

METRO THERM A/S foretager ikke selv besøget, men samarbejder med et antal servicepartnere, der får til opgave at løse din henvendelse.

### 2. Servicebesøg: <https://www.genvex.com/support/bestil-servicebesog>

Du bør bestille et servicebesøg, hvis der er noget teknisk galt med dit ventilationsanlæg, hvis anlægget er indstillet uhensigtsmæssigt eller du bare gerne vil tjekke op på, om det kører som det skal.

Som udgangspunkt er det den gældende liste- og dagspris, som er gældende for handlen, medmindre andet skriftligt er aftalt med køber. Alle priser er inkl. moms og andre afgifter. Betaling sker efter servicebesøget er udført.

METRO THERM A/S foretager ikke selv besøget, men samarbejder med et antal servicepartnere, der får til opgave at løse din henvendelse.

### 3. Kanalrensning og indregulering: <https://www.genvex.com/support/bestil-kanalrensning-og-indregulering>

Kanalrensning samt Indregulering af anlæg til boliger indeholder  
Rensning af ventilationsrør samt anlæg  
Indstilling af armatur til korrekt luftmængde  
Opstart og kontrol af anlæg  
Kalibrering af automatik  
Indreguleringsrapport

Som udgangspunkt er det den gældende liste- og dagspris, som er gældende for handlen, medmindre andet skriftligt er aftalt med køber. Alle priser er inkl. moms og andre afgifter. Betaling sker efter servicebesøget er udført.

METRO THERM A/S foretager ikke selv besøget, men samarbejder med et antal servicepartnere, der får til opgave at løse din henvendelse.

### 4. Serviceabonnement: <https://www.genvex.com/support/bestil-et-serviceabonnement>

Ved bestilling af et serviceabonnement hos METRO THERM A/S modtager man efterfølgende en serviceaftale med gældende vilkår og priser.

Dit abonnement er løbende og fortsætter indtil du opsiges det. Du kan til enhver tid opsiges dit abonnement med et varsel på 1 måned. Din opsigelse skal ske skriftligt på mail: [sos@genvex.dk](mailto:sos@genvex.dk).

Prisændringer varsles minimum 1 måned før de træder i kraft.

Fortryder du dit køb skal du hurtigst muligt kontakte METRO THERM A/S om dette på mail: [sos@genvex.dk](mailto:sos@genvex.dk)

## Klageadgang

Hvis du vil klage over dit køb, skal du kontakte METRO THERM A/S på mail: [sos@genvex.dk](mailto:sos@genvex.dk).

Hvis ikke det lykkes os at finde en løsning, har du mulighed for at indgive en klage til:

Nævnenes Hus  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
naevneneshus.dk

## **Persondata, cookies, ophavsret og forbehold**

### Persondata

METRO THERM A/S, Rundinsvej 55, 3200 Helsingør, CVR-nr.: 20567112, er ansvarlig for de oplysninger du giver til <https://genvex.myshopify.com/>. Vi gemmer de oplysninger du registrerer i forbindelse med dit køb (navn, adresse, telefon og e-mail). Dine personoplysninger videregives til vores eksterne fragtfirma, så de kan levere dine varer til dig. Oplysningerne opbevares så længe det er nødvendigt for at sikre reglerne i den danske lovgivning, hvorefter de automatisk bliver slettet. Som registreret hos METRO THERM A/S, har du altid ret til at sende os dine indvendinger mod registreringen. Du har også ret til indsigt i hvilke oplysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter persondataloven. Henvendelse i den forbindelse kan ske ved at udfylde vores webformular: <https://privacyportalde-cdn.onetrust.com/dsarwebform/1e17f3b7-c21c-4516-9661-e233eafa0a67/f9d6613b-f06a-409e-8301-61ef14b05eb9.html>. Du kan læse mere om vores brug af persondata på <https://www.genvex.com/om-genvex/persondatapolitik>.

### Cookies

Når du besøger <https://www.genvex.com/>, gemmes der KUN cookies på din enhed, såfremt du har accepteret det ved klik på vores cookiebanner på forsiden. En anvendt cookie identificerer ikke den enkelte bruger, men giver os informationer om den enkeltes adfærd på vores hjemmeside. De giver os mulighed for at forbedre din købsoplevelse, da vi får informationer om, hvordan du bruger vores hjemmeside. Du kan læse mere om vores brug af cookies i vores cookieindstillinger på <https://www.genvex.com/>.

### Immaterielle rettigheder

Indholdet på denne hjemmeside er ophavsretligt beskyttet og til <https://www.genvex.com/>. Det gælder bl.a. funktioner, software, tekster, billeder, videoer lyd, samt design. Du må ikke kopiere, ændre, offentliggøre eller genudgive materiale fra vores hjemmeside. Indholdet på hjemmesiden må ikke reproducere eller gemmes, dog gerne til privat brug. Hvis du ønsker at bruge dele af vores indhold, skal du have tilladelse af METRO THERM A/S før eventuel brug

### Eneret til logoer og varemærker

Navnet "Genvex" og alle relaterede navne, logoer og produkter, samt design og slogans er ejet af METRO THERM A/S. Du må ikke bruge ovenstående, medmindre du har fået udtrykkelig tilladelse til dette fra METRO THERM A/S.

### Forbehold

Informationerne på <https://genvex.myshopify.com/> kan indeholde tekniske eller typografiske fejl. Informationerne på <https://www.genvex.com/> kan ændres uden varsel.

Vi tager forbehold for trykfejl og rettelser.

De til enhver tid gældende Handelsbetingelser kan findes på vores hjemmeside: <https://www.genvex.com/>

Du finder svar på det meste på <https://www.genvex.com/>

Disse Handelsbetingelser er senest opdateret: december 2024