

HANDELSBETINGELSER

Forbruger - Gør Det Selv køb

Gældende fra 1. februar 2026

Senest opdateret: 1. februar 2026

Denne version erstatter alle tidligere versioner af Alcatraz' salgs- og leveringsbetingelser. Ændringer vedrører bl.a. betalingsbetingelser, risikoens overgang, afhentning af varer samt reklamationsforhold.

0.A. BETINGELSERNES GYLDIGHED & DEFINITIONER

Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser er gældende for alle tilbud, salg og leverancer af produkter fra Alcatraz Hegn & Rundtræ ApS, medmindre andet er skriftligt aftalt. Ved "Ordregiver", "Kunden" og "Bygherren" forstås den købende kunde. Ved "Alcatraz", "os", "vor" og "vores" forstås Alcatraz Hegn & Rundtræ ApS. Alcatraz foretager videresalg i eget navn og for egen regning af produkter indkøbt fra producenter, handelsselskaber, forhandlere og importører, der samlet benævnes "Leverandør". Produkter solgt af Alcatraz benævnes samlet som "Varer", "Materialer" eller "Produkter". Produkter, der indgår varigt i opsætninger, benævnes endvidere "Byggematerialer".

Til brug for udregning af mængder og sammensætning af produkter stiller Alcatraz et online beregnings- og konfigurationsværktøj til rådighed via hjemmesiden. Alle beregninger, forslag til kvaliteter og angivne kvantiteter er vejledende og baseret på de forudsætninger, som fremgår af beregningsværktøjet på bestillingstidspunktet. Alcatraz har ikke kendskab til Ordregivers konkrete anvendelse, opsætningsforhold eller monteringsmåde. Ved ændringer foretaget af Ordregiver i de foreslåede kvaliteter og/eller kvantiteter – én eller flere – herunder ændringer foretaget via funktionen "TILPAS", kan Alcatraz ikke påtage sig ansvar for, at den samlede leverance kan monteres i overensstemmelse med almindelig branche kutyme.

1.A. TILBUD OG AFTALENS INDGÅELSE

Oplysninger, beregninger og bistand ydet i forbindelse med opbygningen af Ordregivers indkøbskurv, herunder via beregnings- og konfigurationsværktøjer, er vejledende og afgivet på baggrund af de forudsætninger, som fremgår på bestillings- og betalingstidspunktet. Ordregiver har undervejs i bestillingsforløbet haft mulighed for at tilpasse og ændre de foreslåede forudsætninger, herunder kvaliteter og kvantiteter, og har ikke været forpligtet til at acceptere værktøjets eventuelle standardindstillinger.

2.A. LEVERING AF MATERIALER TIL GØR-DET-SELV

Levering af materialer sker til den af Ordregiver oplyste leveringsadresse. Valg af leveringsform foretages af Ordregiver som led i bestillingsforløbet på baggrund af de tilgængelige hjælpe- og informations-oplysninger om de enkelte leveringsformers karakteristika, herunder fordele, ulemper og praktiske forudsætninger.

Ordregiver har i forbindelse med bestillingen haft mulighed for selv at tilpasse og ændre leveringsformen, så denne tager højde for de faktiske adgangsforhold og underlagsforhold på leveringsadressen, herunder eksempelvis snævre eller spærrede adgangsveje samt underlag som jord, græs, stabilgrus eller lignende.

Alcatraz vil som udgangspunkt søge at gennemføre leveringen via de i bestillingsforløbet angivne transportformer og transportører, herunder eksempelvis Danske Fragtmænd. Alcatraz er dog ikke forpligtet til at anvende en bestemt transportør, såfremt leveringsens art, leveringsform og leveringstid kan gennemføres på tilsvarende måde ved anvendelse af anden vognmand eller Alcatraz' eget transportmiddel. Den valgte transportør og leveringstype er således vejledende.

Den valgte leveringsform samt eventuelle tillægsydelser fremgår af den kvitterede faktura.

2.A.1. Modtagers pligt til kontrol ved levering

Alle varer leveres så tæt på det ved bestillingen opgivne brugssted som muligt, i det omfang chaufføren vurderer, at aflæsning kan ske sikkert og forsvarligt under hensyntagen til det anvendte transportudstyr. Som udgangspunkt sker levering med det transport- og aflæsningsudstyr, som Ordregiver aktivt har tilkøbt i bestillingsforløbet. Det påhviler Ordregiver at sikre, at forudsætningerne for den valgte leveringsform er til stede på leveringsadressen på leveringstidspunktet.

Sker levering med palleløfter eller tilsvarende aflæsningsudstyr, forudsætter denne leveringsform fast og jævnt underlag, såsom køreplader, asfalt eller tilsvarende hårdt underlag. Løse belægninger som grus, jord, græs, stabilgrus, løse stenbelægninger eller lignende betragtes ikke som hårdt underlag. Ordregiver opfordres til straks ved modtagelsen at foretage en visuel kontrol af de leverede varer for synlige skader, fejl eller mangler. Såfremt der konstateres synlige skader eller uoverensstemmelser i forhold til den kvitterede faktura, bør dette så vidt muligt noteres over for chaufføren eller meddeles Alcatraz uden unødigt ophold.

Manglende eller mangelfuld kontrol ved leveringen afskærer ikke Ordregivers reklamationsret i henhold til købelovens regler. Låger leveres som udgangspunkt i løsdele til Ordregivers egen samling og montering i overensstemmelse med de individuelle mål og specifikationer.

2.A.2. Aflæsningssted og adgangsforhold

Ordregiver er ansvarlig for, at adgangsforholdene til leveringsadressen er egnede til den valgte leveringsform, herunder at adgangsveje er frie, farbare og tilstrækkeligt bæredygtige for det anvendte transport- og aflæsningsudstyr. Chaufføren er berettiget til at træffe den endelige afgørelse om, hvorvidt aflæsning kan ske forsvarligt, og hvor aflæsningen konkret kan finde sted. Såfremt levering ikke kan gennemføres som forudsat på grund af adgangsforhold, forhindringer eller manglende tilstedeværelse af Ordregiver, forbeholder Alcatraz sig retten til at aftale ny levering. Eventuelle meromkostninger i forbindelse hermed kan blive opkrævet hos Ordregiver.

Visse træsorter, herunder egetræ, kan afgive garvesyre, som ved påvirkning af regn, fugt eller lignende kan medføre misfarvning af det underlag, materialerne placeres på, herunder fliser, belægninger og lignende. Alcatraz kan ikke gøres ansvarlig for sådanne eventuelle misfarvninger. Det anbefales, at Ordregiver forud for levering udlægger presenning eller tilsvarende beskyttelse og tydeligt anviser ønsket aflæsningssted, såfremt materialerne ønskes aflæsset på fliser, belægninger eller andre følsomme underlag. Alcatraz vil tilstræbe, at leveringen placeres på det anviste sted, såfremt dette er muligt og forsvarligt, men kan ikke garantere, at aflæsning sker præcist som anvist.

2.A.3 Afhentning af materialer

Varer bestilt til afhentning på Alcatraz' lager vil blive klarmeldt pr. e-mail, når de er klar til afhentning. Afhentning af varer, der er klarmeldt, kan ske mellem kl. 06.00 og kl. 22.00 i det af Alcatraz videoovervågede afhentningsområde. Ordregiver skal ved afhentning medbringe følgeseddel for eventuel fremvisning. Medmindre der særskilt er tilkøbt en ydelse om læsning med gaffeltruck, skal Ordregiver påregne selv at foretage manuel læsning af materialerne.

Når materialerne er placeret på afhentningsområdet på Alcatraz' matrikel, dokumenteret ved foto, og klarmelding er fremsendt til Ordregiver, overgår risikoen for varernes undergang, beskadigelse og tyveri til Ordregiver. Varer bestilt til afhentning skal afhentes senest 14 dage efter fremsendelse af klarmelding. Såfremt afhentning ikke er sket inden for denne frist, er Alcatraz berettiget til at opkræve lagerleje, som skal betales forud for afhentning, idet varerne i mellemtiden vil blive flyttet til aflåst lager.

3.A. BETALINGSBETINGELSER

Alcatraz modtager udelukkende elektronisk betaling i form af betalingskort, MobilePay og bankoverførsel. Kontant betaling modtages ikke.

Ved betaling med betalingskort eller MobilePay reserveres beløbet på Ordregivers konto ved bestilling. Beløbet hæves først, når varerne overleveres til ekstern transportør eller meldes klar til afhentning. MobilePay behandles på samme vilkår som kortbetaling.

Ved betaling via bankoverførsel sker der ingen reservation af beløbet. Varerne reserveres først, når betalingen er registreret på Alcatraz' bankkonto, og kvitteret faktura er fremsendt. Indtil dette tidspunkt kan der forekomme mellemsalg.

Indeholder Ordregivers indkøbskurv én eller flere varer, der er oplyst som specialfremstillede, er Alcatraz berettiget til at hæve betaling for hele ordren straks, idet fremstillingen kan påbegyndes umiddelbart efter betaling. Den samlede pris, herunder fragt- og eventuelle tillægsydelse, fremgår i forbindelse med bestillingen og inden betaling gennemføres.

4.A. FORTRYDELSERET

Ordregiver har som forbruger 14 dages fortrydelsesret i henhold til forbrugeraftaleloven. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor Ordregiver eller en af Ordregiver angivet tredjemand får varen i fysisk besiddelse. Ved aftale om levering af flere varer, som er bestilt i én ordre og leveres enkeltvis, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor den sidste vare modtages. Ved levering af varer, der består af flere partier eller dele, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor det sidste parti eller den sidste del modtages.

Ønsker Ordregiver at udnytte fortrydelsesretten, skal Alcatraz underrettes herom senest 14 dage efter modtagelsen af varen. Meddelelsen skal gives skriftligt pr. e-mail til kontakt@alcatraz.dk og skal tydeligt angive, at Ordregiver ønsker at fortryde købet. Ordregiver kan ikke fortryde købet ved blot at nægte modtagelse af varen uden samtidig at give Alcatraz meddelelse herom.

Ved fortrydelse skal varen returneres uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at Ordregiver har meddelt Alcatraz om udnyttelse af fortrydelsesretten. Ordregiver afholder de direkte omkostninger i forbindelse med returnering. Ordregiver er ansvarlig for, at varen er pakket forsvarligt ind ved returnering og bærer risikoen for varen fra leveringstidspunktet.

Fortrydelsesretten gælder ikke for varer, der er specialfremstillet eller specialhjemtaget efter Ordregivers specifikationer, samt for varer, der på grund af deres beskaffenhed må antages hurtigt at kunne forringes eller forældes. Dette omfatter blandt andet naturmaterialer, herunder rafter med bark og ubehandlet træ.

5.A. RETURVARER

Returnering af varer kan alene ske i overensstemmelse med reglerne om fortrydelsesret anført i pkt. 4A, medmindre andet er særskilt aftalt skriftligt med Alcatraz. Ved returnering skal varen fremstå i væsentligt samme stand og mængde som ved levering. Ordregiver afholder de direkte omkostninger forbundet med returnering, herunder transport. Alcatraz modtager ikke returvarer sendt pr. efterkrav. Returvarer må ikke afleveres på Alcatraz' lager uden forudgående skriftlig aftale.

Såfremt en vare returneres uden forudgående aftale, sker dette for Ordregivers egen risiko, og Alcatraz påtager sig intet ansvar for varens opbevaring, bortkomst eller beskadigelse, før varen er modtaget og registreret. Det er i Ordregivers egen interesse at foretage billeddokumentation af returnerede varer, herunder ved aflevering i klarmeldings- eller afleveringsområde. Alcatraz kan i forbindelse med behandlingen af returneringen anmode om at få fremsendt sådan dokumentation med henblik på at kunne anerkende returneringens omfang og tilstand.

6.A. OPMAGASINERING

Såfremt Ordregiver efter aftale ønsker opmagasinerings af varer hos Alcatraz, sker dette for Ordregivers regning og risiko. Alcatraz er berettiget til at opkræve lagerleje i henhold til gældende satser for opmagasinerings. Risikoen for varernes undergang og beskadigelse under opmagasinerings følger bestemmelserne i pkt. 2AA.

7.A. ANSVARSBEGRÆNSNING

Alcatraz kan ikke gøres ansvarlig for forsinkelser eller manglende opfyldelse, som skyldes forhold uden for Alcatraz' kontrol, herunder force majeure, transportørers forhold, leverandørsvigt, myndighedsindgreb, ekstraordinære vejforhold, strejke, lockout eller lignende forhold.

Alcatraz er endvidere ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder driftstab, avancetab eller andre følgetab, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

8.A. MANGLER OG NATURMATERIALER

Alcatraz leverer varer i overensstemmelse med købelovens regler.

Varer fremstillet af naturmaterialer, herunder træ, kan udvise variationer i farve, struktur, åretegning, form og overflade. Sådanne variationer er en naturlig del af materialets egenskaber og udgør ikke mangler. Oplysninger om mål, vægt, farve og udseende i produktbeskrivelser, billeder og andet markedsføringsmateriale er vejledende.

8.A.1. ANVENDELSE OG MONTERING

Alcatraz har ikke kendskab til Ordregivers konkrete anvendelse, opsætningsforhold eller monteringsmåde for de leverede varer. Ordregiver er derfor selv ansvarlig for korrekt anvendelse, håndtering og montering af varerne i overensstemmelse med gældende forskrifter, branchekutyme og producentens eventuelle anvisninger. Mangler, skader eller funktionssvigt, som skyldes forkert anvendelse, mangelfuld montering i forhold til branche kutyme, kan ikke anses som mangler i købelovens forstand.

8.A.2. SPECIELLE FORHOLD FOR PRODUKTET RAFTER MED BARK SAMT CYLINDERDREJET TRÆ

Det må derfor påregnes, at ca. 5–15 % af af rafter med bark, helt eller delvist kan indeholde rafter, der ligger uden for den angivne estimeret diameter som følge af at det er et naturprodukt..Rafter måles altid på midten af raften. En angivelse som Ø4–7 cm betyder således, at raften skal ligge inden for dette mål på midten af raften. Rafterne kan have stedvise mangler i barken og der kan forekomme krumninger. Sådanne forhold kan ikke betragtes som mangler, uanset om Ordregiver har købt rafter i klasse A eller B.

9.A. REKLAMATION

Ordregiver har reklamationsret i henhold til købelovens regler. Reklamation over mangler ved leverede varer skal ske inden for rimelig tid efter, at manglen er eller burde være opdaget. Reklamation, der fremsættes inden for to måneder efter, at manglen er konstateret, anses altid for rettidig. Manglende eller mangelfuld kontrol ved modtagelsen af varerne afskærer ikke Ordregivers reklamationsret.

Såfremt der foreligger en mangel, er Alcatraz berettiget til efter eget valg at foretage afhjælpning eller omlevering i overensstemmelse med købelovens regler, før andre misligholdelsesbeføjelser kan gøres gældende. Reklamationer skal rettes til Alcatraz skriftligt, herunder pr. e-mail til kontakt@alcatraz.dk, og bør ledsages af relevant dokumentation.

9.A.1 PRODUKTGARANTI VEDR. Postsaver® FOLIE SAMT STOLPER FRA ALCATRAZ SOLGT OG ANVENDT SAMMEN MED Postsaver® FOLIE

Der ydes 20 års produktgaranti på Postsaver® folie ved løssalg.

Tillige yder Alcatraz 20 års garanti på trykimprægnerede træstolper solgt af Alcatraz (større end Ø 10 cm eller 10 x 10 cm), forudsat at Ordregiver har fulgt de for Postsaver® folie anviste monteringsforskrifter, som er trykt på foliens side samt beskrevet på producentens hjemmeside.

Garantien omfatter stolpens holdbarhed og funktionsduelighed i perioden og forudsætter, at Postsaver® folie er korrekt monteret i overensstemmelse med anvisningerne.

Garantien indebærer, at Alcatraz ombytter stolper, som mod forventning måtte udvise kritisk nedbrydning på det stykke af stolpen som er dækket af med foliet - typisk ved jordniveauet 5 cm oppe over terræn og 30 cm under terræn - inden for garantiperioden, samt leverer nyt Postsaver® folie. Garantien omfatter udelukkende stolpen og Postsaver® folien og dækker ikke montering, demontering eller eventuelle følgeskader. Postsaver® folie distribueres i Skandinavien af Nordisk Træbeskyttelse. For yderligere vejledning og monteringsanvisninger henvises til Nordisk Træbeskyttelse.

9.A.2 PRODUKTANSVAR I ØVRIGT

Alcatraz er ansvarlig for personskade forårsaget af leverede produkter i overensstemmelse med produktansvarslovens ufravigelige regler. Alcatraz er ikke ansvarlig for skade på fast ejendom eller løsøre, som anvendes erhvervsmæssigt, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning. Alcatraz er endvidere ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder driftstab, avancetab eller andre følgetab, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

I det omfang Alcatraz måtte ifalde produktansvar over for tredjemand, er Ordregiver forpligtet til at holde Alcatraz skadesløs i det omfang, skaden kan henføres til Ordregivers anvendelse, montering eller videreoverdragelse af produktet i strid med anvisninger eller sædvanlig branchekutyme.

10.A. LOVVALG OG VÆRNETING

Enhver tvist mellem Alcatraz og Ordregiver afgøres efter dansk ret. Såfremt Ordregiver er forbruger, kan en eventuel tvist indbringes for Ordregivers hjemting eller anden kompetent domstol i overensstemmelse med gældende forbrugerlovgivning.

11.A. OVERDRAGELSE

Alcatraz er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til nærværende salgs- og leveringsbetingelser til tredjemand. Ordregiver kan ikke uden Alcatraz' forudgående skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til aftalen.

12.A. IKRAFTTRÆDEN, ÆNDRINGER OG VERSIONERING

Nærværende salgs- og leveringsbetingelser træder i kraft den 1. februar 2026 og erstatter alle tidligere versioner af Alcatraz' salgs- og leveringsbetingelser.

Seneste opdatering er foretaget den 1. februar 2026.

Ændringerne vedrører blandt andet betalingsbetingelser, risikoens overgang, afhentning af varer samt reklamationsforhold.

13.A. PERSONDATA

I forbindelse med købsprocessen, eller i forbindelse med møder, hvor Ordregiver indtaster sine oplysninger på Alcatraz' hjemmeside, accepterer Ordregiver, at Alcatraz behandler personoplysninger med henblik på at gennemføre og administrere salg, bestillinger, møder og øvrig kundekontakt relateret hertil. Personoplysningerne kan endvidere anvendes i eftermarkedsøjemed til at gøre Ordregiver opmærksom på relevante tilbud og produkter, som forhandles af Alcatraz og Alcatraz' interne samarbejdspartnere, i det omfang dette sker i overensstemmelse med gældende markedsførings- og persondatalovgivning.

Alcatraz indhenter, opbevarer og anvender personoplysninger i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning og Alcatraz' gældende persondatapolitik. Oplysninger om, hvilke personoplysninger der behandles, formålet med behandlingen, opbevaringsperiode samt Ordregivers rettigheder, herunder retten til indsigt, berigtigelse og sletning, fremgår af Alcatraz' persondatapolitik, som er tilgængelig på:

14.A. KLAGEMULIGHEDER

Hvis Ordregiver ønsker at klage over en vare eller en ydelse købt hos Alcatraz, skal Ordregiver i første omgang rette henvendelse til Alcatraz' kundeservice via de kontaktoplysninger, der fremgår af hjemmesiden.

Såfremt det ikke lykkes at finde en løsning, har Ordregiver mulighed for at indgive en klage til Center for Klagekløsnng ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Klage kan indgives via www.forbrug.dk.

Europa-Kommissionens online klageportal (ODR-plattformen) kan ligeledes anvendes ved indgivelse af en klage, særligt hvis Ordregiver er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage kan indgives via:

<https://ec.europa.eu/odr>