

Handelsbetingelser – DuNordX ApS

DuNordX ApS | CVR: 40055355 | Amerika Plads 6A, 2100 København Ø

E-mail: info@dunordx.dk | Telefon: +45 40 85 40 11

Disse handelsbetingelser gælder for køb af behandlinger og fysiske varer, booking af behandlinger samt køb og anvendelse af fysiske klippekort, fysiske gavekort og abonnementer hos DuNordX ApS.

Alle priser er angivet i danske kroner (DKK) og inklusive moms, medmindre andet udtrykkeligt fremgår.

Vigtige vilkår – kort fortalt

Nedenstående er en kort oversigt over de vigtigste vilkår (opsummering). De fulde handelsbetingelser fremgår af pkt. 1-13, side 2-8, og gælder i tilfælde af tvivl eller behov for yderligere detaljer. **Kunden har selv ansvar for at læse og sætte sig ind i de fulde handelsbetingelser inden køb eller booking.** Er du i tvivl om noget, er du altid velkommen til at ringe til os på +45 40 85 40 11 eller skrive til os på info@dunordx.dk.

Booking og betaling: De fleste behandlinger betales efter behandlingen. For PMU og andre behandlinger med høj værdi eller længere tidsreservation kan DuNordX kræve en delvis forudbetaling ved booking. Beløbet fremgår, inden bookingen gennemføres.

Afbud og ombooking: Afbud eller ombooking er gratis indtil 36 timer før behandlingens start. Ved senere afbud eller udeblivelse tilbagebetales en eventuel forudbetaling ikke. Er der ikke betalt forudbetaling, opkræves ved udeblivelse et gebyr på 250 DKK. Ved sygdom eller anden uforudset hændelse kan en sen aflysning ombookes til en ny tid inden for 14 dage mod et ombookingsgebyr på 150 DKK. Ligger den ønskede nye behandlingstid mere end 14 dage efter den oprindelige behandlingstid, betragtes den som en ny behandling og booking.

Forsinkelse: Kommer kunden for sent, kan behandlingstiden blive forkortet uden reduktion af prisen. Hvis behandlingen ikke længere kan gennemføres forsvarligt inden for den reservede tid, kan bookingen behandles som en sen aflysning/udeblivelse.

Helbredsoplysninger: Kunden skal inden behandlingen oplyse om relevante helbredsforhold, medicin, allergier, graviditet og andre forhold, som kan have betydning for behandlingen.

Behandlingsresultat: Resultater kan variere fra person til person. DuNordX kan derfor ikke garantere et bestemt individuelt resultat. Dette påvirker ikke kundens ret til at reklamere over en mangelfuld eller fagligt ukorrekt udført behandling.

Klippekort og gavekort: DuNordX udsteder alene fysiske klippekort og fysiske gavekort. De er gyldige i 24 måneder fra købsdatoen.

Abonnementer: Abonnementer kan opsiges med løbende måned + 1 måned til udgangen af en kalendermåned. Opsiges abonnementet i november, ophører det 31. december, og både november og december betales. Ved oprettelse opkræves et engangsoprettelsesgebyr, hvis størrelse fremgår inden oprettelsen.

1. Betaling

1.1 Behandlinger

Behandlinger betales som udgangspunkt fuldt ud efter behandlingens levering i klinikken.

For PMU og andre behandlinger med høj værdi, længere behandlingsvarighed eller væsentlig reservation af klinikens kapacitet kan DuNordX kræve en delvis forudbetaling i forbindelse med booking. Restbeløbet betales umiddelbart efter behandlingens levering.

Det fremgår tydeligt inden booking, hvis den pågældende behandling kræver forudbetaling, samt hvilket beløb der skal betales.

Forudbetalingen fastsættes som udgangspunkt med henblik på at dække de omkostninger og det forventelige tab, som DuNordX påføres, hvis kunden udebliver fra den reservede behandlingstid.

Forudbetalingen reserverer den valgte behandlingstid og er omfattet af afbudsreglerne i pkt. 3.

1.2 Klippekort, gavekort og abonnementer

Fysiske klippekort, fysiske gavekort og abonnementer betales i overensstemmelse med de særskilte bestemmelser nedenfor.

1.3 Fysiske varer

Fysiske varer, der købes i klinikken, betales ved købet.

2. Køb, fortrydelse og booking er forskellige forhold

Disse handelsbetingelser skelner mellem:

- a) Køb af fysiske varer: Fortrydelse og reklamation vedrørende fysiske varer reguleres af pkt. 4 og 10.
- b) Køb af ydelser: Fortrydelse og reklamation vedrørende behandlinger og andre tjenesteydelser reguleres af pkt. 5 og 9.
- c) Booking af behandlingstid: Aflysning, udeblivelse eller ændring af en konkret reserveret behandlingstid reguleres af afbudsreglerne i pkt. 3.

En aflysning af en booking er ikke nødvendigvis det samme som udøvelse af en lovbestemt fortrydelsesret.

3. Afbud, ombooking, forsinkelse og udeblivelse

En booket behandling kan aflyses eller ombookes uden gebyr indtil 36 timer før behandlingens start.

Ved aflysning senere end 36 timer før behandlingens start eller ved udeblivelse tilbagebetales en eventuel forudbetaling ikke.

Hvis behandlingen undtagelsesvis er fuldt forudbetalt, kan DuNordX ved sen aflysning eller udeblivelse tilbageholde et beløb svarende til den forudbetaling, der normalt gælder for den pågældende behandling.

3.1 Udeblivelse fra booking uden forudbetaling

Hvis en behandling er booket uden forudbetaling, og kunden udebliver uden rettidigt afbud, registreres et udeblivelsesgebyr på 250 DKK.

Gebyret skal betales senest i forbindelse med kundens næste booking hos DuNordX.

DuNordX kan betinge en ny booking af, at et eventuelt udestående udeblivelsesgebyr betales.

3.2 Sen ombooking ved sygdom eller anden uforudset hændelse

Ved aflysning senere end 36 timer før behandlingens start som følge af sygdom eller anden uforudset hændelse kan kunden ombooke behandlingen mod et ombookingsgebyr på 150 DKK, hvis den nye behandlingstid ligger inden for 14 dage fra den oprindelige behandlingstid. En eventuel allerede betalt forudbetaling overføres til den nye behandlingstid og fortabes ikke ved en sådan rettidig ombooking.

Gebyret betales senest ved den nye behandling.

En behandlingstid, der ligger mere end 14 dage efter den oprindelige behandlingstid, betragtes ikke som en ombooking, men som en ny behandling og booking.

Den oprindelige booking afsluttes i så fald efter reglerne om sen aflysning. En eventuel forudbetaling tilbagebetales ikke, og hvis den nye behandling er omfattet af krav om forudbetaling, skal der foretages en ny forudbetaling.

Ombooking ændrer ikke udløbsdatoen for et klippekort eller gavekort.

3.3 Forsinkelse

Kunden skal møde rettidigt til den bookedede behandling.

Ved forsinkelse kan behandlingstiden blive forkortet, hvis dette er nødvendigt af hensyn til efterfølgende bookinger. Behandlingens pris reduceres ikke som følge af kundens forsinkelse.

Er forsinkelsen så væsentlig, at behandlingen ikke længere kan gennemføres fagligt forsvarligt eller inden for den reserverede tid, kan DuNordX aflyse behandlingen. Bookingen behandles i så fald efter reglerne om sen aflysning/udeblivelse i dette pkt. 3.

4. Fortrydelsesret – fysiske varer

Ved køb af fysiske varer i klinikken er der ingen lovbestemt fortrydelsesret.

DuNordX tilbyder ikke retur- eller bytteret på varer købt i klinikken, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt ved købet.

Dette begrænser ikke kundens lovbestemte reklamationsret ved fejl eller mangler.

Ved eventuelt fjernsalg af fysiske varer gælder den lovbestemte fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven.

5. Fortrydelsesret – behandlinger og andre ydelser

En behandling, der købes og leveres i klinikken, er ikke omfattet af den lovbestemte 14-dages fortrydelsesret for fjernsalg.

Ved køb eller booking af en behandling online eller på anden måde ved fjernsalg gælder som udgangspunkt 14 dages lovbestemt fortrydelsesret.

5.1 Behandling inden for fortrydelsesperioden

Hvis kunden booker en behandling til udførelse inden udløbet af den 14-dages fortrydelsesfrist, skal kunden udtrykkeligt anmode om, at DuNordX må påbegynde opfyldelsen af aftalen inden fortrydelsesfristens udløb.

Kunden skal samtidig anerkende, at fortrydelsesretten ophører, når behandlingen er fuldt udført.

Når behandlingen med kundens udtrykkelige anmodning og anerkendelse er fuldt udført, kan behandlingen ikke efterfølgende fortrydes med krav om tilbagebetaling.

Hvis kunden udøver en fortsat gældende lovbestemt fortrydelsesret, efter at leveringen er påbegyndt, kan DuNordX kræve betaling for den del af ydelsen, der allerede er leveret, i det omfang dansk lovgivning giver adgang hertil.

Fortrydelsesretten vedrørende købet og afbudsreglerne for den reservede behandlingstid i pkt. 3 er to forskellige forhold.

Afbuds- og udeblivelsesreglerne anvendes med respekt for kundens eventuelle ufravigelige lovbestemte fortrydelsesret. Kunden informeres om eventuel forudbetaling og relevante afbudsgebyrer inden bookingens gennemførelse.

6. Fysiske klippekort

DuNordX sælger alene fysiske klippekort ved køb i klinikken. Klippekort kan ikke købes online.

Klippekort betales fuldt ud ved købet og er gyldige i 24 måneder fra købsdatoen.

Klippekort er personlige og må ikke deles eller overdrages til andre.

Det originale fysiske klippekort skal fremvises ved anvendelse. Et klip registreres på kortet, når den pågældende behandling leveres.

Klippekort refunderes eller ombyttes ikke efter købet, medmindre andet følger af ufravigelig dansk lovgivning.

Alle klip skal anvendes inden klippekortets udløbsdato. Ubrugte klip bortfalder ved udløb og refunderes ikke, medmindre andet følger af ufravigelig dansk lovgivning.

Bortkomne, stjålne eller beskadigede klippekort erstattes ikke.

Når et klip er anvendt til en fuldt leveret behandling, kan den leverede behandling ikke efterfølgende fortrydes. Eventuel reklamation over behandlingen reguleres af pkt. 9.

7. Fysiske gavekort

DuNordX udsteder alene fysiske gavekort.

Gavekort betales fuldt ud ved købet og er gyldige i 24 måneder fra købsdatoen.

Det originale fysiske gavekort udgør værdibeviset og skal fremvises ved indløsning.

Gavekortet kan anvendes af indehaveren til de behandlinger eller produkter, som gavekortet omfatter, inden udløbsdatoen.

Fysiske gavekort refunderes eller ombyttes ikke, medmindre andet følger af ufravigelig dansk lovgivning.

Gavekortet kan ikke anvendes efter udløbsdatoen, og en eventuel restværdi refunderes ikke efter udløb, medmindre andet følger af ufravigelig dansk lovgivning.

Bortkomne, stjålne eller beskadigede gavekort erstattes ikke.

8. Behandlinger – kundens oplysninger og behandlingsresultat

8.1 Kundens oplysningspligt

Kunden er ansvarlig for inden behandlingen at oplyse DuNordX om relevante helbredsforhold, allergier, sygdomme, medicin, graviditet, tidligere behandlinger eller andre forhold, som kunden er bekendt med, og som kan have betydning for behandlingens gennemførelse, sikkerhed eller resultat.

Kunden skal besvare relevante spørgsmål fra behandleren korrekt og fyldestgørende.

DuNordX kan afvise, ændre eller udsætte en behandling, hvis behandleren vurderer, at behandlingen ikke kan gennemføres fagligt eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt.

8.2 Individuelle behandlingsresultater

Resultatet af en behandling kan variere fra person til person og kan blandt andet afhænge af individuelle forhold, hudtype, heling, livsstil, efterbehandling og kundens overholdelse af de vejledninger, som DuNordX giver.

Kunden skal følge de mundtlige og skriftlige vejledninger om pleje og efterbehandling, som DuNordX giver. Manglende overholdelse kan påvirke behandlingsresultatet og indgå i vurderingen af en eventuel reklamation, uden at kundens lovbestemte rettigheder begrænses.

Billeder, beskrivelser, eksempler på tidligere resultater eller oplysninger om forventede resultater er derfor vejledende og udgør ikke en garanti for et bestemt individuelt resultat.

Dette begrænser ikke kundens ret til at reklamere over en behandling, der er mangelfuld, ikke er udført fagmæssigt korrekt eller ikke svarer til det konkret aftalte.

9. Reklamation over behandlinger

Fortrydelse og reklamation er to forskellige forhold.

En fuldt leveret behandling kan ikke returneres eller fortrydes som en fysisk vare. Kunden kan imidlertid reklamere, hvis behandlingen er mangelfuld, ikke er udført fagmæssigt korrekt eller ikke svarer til det konkret aftalte.

Kunden skal reklamere hurtigst muligt efter, at forholdet er konstateret eller burde være konstateret, og som udgangspunkt inden for 7 dage.

En senere reklamation afskæres dog ikke, hvis kunden efter ufravigelige regler eller almindelige danske obligationsretlige principper fortsat har ret til at gøre manglen gældende.

Reklamationen skal indeholde kundens navn, dato for behandlingen samt en konkret beskrivelse af det forhold, der reklameres over.

DuNordX kan anmode om relevant dokumentation, herunder billeder, når dette er nødvendigt for at vurdere reklamationen.

DuNordX skal have rimelig mulighed for at undersøge reklamationen og har som udgangspunkt ret til at forsøge at afhjælpe en dokumenteret mangel, når dette er relevant og fagligt forsvarligt.

Utilfredshed med et resultat udgør ikke i sig selv en mangel, hvis behandlingen er udført fagmæssigt korrekt og i overensstemmelse med det aftalte.

Kundens ufravigelige rettigheder efter dansk ret begrænses ikke af disse handelsbetingelser.

10. Reklamation over fysiske varer

For fysiske varer gælder købelovens regler om reklamation og mangler.

Kundens lovbestemte reklamationsret kan ikke begrænses ved disse handelsbetingelser.

Kunden skal reklamere inden for rimelig tid efter, at en mangel er konstateret.

11. Abonnementer

11.1 Oprettelse, oprettelsesgebyr og betaling

Abonnementer er personlige og må ikke deles eller overdrages.

Ved oprettelse af et abonnement opkræves et engangsuprettelsesgebyr til dækning af etablering og administration af abonnementsforholdet.

Gebyrets størrelse fremgår tydeligt, inden kunden opretter abonnementet.

Oprettelsesgebyret betales sammen med første abonnementsbetaling og opkræves alene ved oprettelsen.

Hvis abonnementet opsiges og kunden senere opretter et nyt abonnement, betragtes dette som et nyt abonnementsforhold, og der kan opkræves et nyt oprettelsesgebyr.

Abonnementet træder i kraft på den aftalte startdato og fortsætter, indtil det opsiges.

Første abonnementsbetaling foretages ved oprettelsen eller på den aftalte startdato. Herefter trækkes abonnementsbetalingen automatisk én gang månedligt.

Alle abonnementspriser og gebyrer er angivet i DKK og inklusive moms, medmindre andet udtrykkeligt fremgår.

Kunden er ansvarlig for, at DuNordX til enhver tid har gyldige betalingsoplysninger. Spærring, udløb eller ændring af betalingskort udgør ikke en opsigelse af abonnementet.

11.2 Fortrydelsesret

Ved oprettelse af abonnement online eller på anden måde ved fjernsalg gælder som udgangspunkt 14 dages lovbestemt fortrydelsesret fra aftalens indgåelse.

Hvis kunden ønsker at tage abonnementet i brug inden udløbet af fortrydelsesfristen, skal kunden udtrykkeligt anmode om, at abonnementet påbegyndes inden fristens udløb.

Hvis kunden efterfølgende gør brug af en fortsat gældende fortrydelsesret, kan DuNordX kræve betaling for den del af abonnementet eller de ydelser, der allerede er leveret, i det omfang dansk lovgivning giver adgang hertil.

11.3 Opsigelse

Abonnementet kan opsiges med løbende måned + 1 måned til udgangen af en kalendermåned.

Opsigelsen får virkning ved udgangen af den kalendermåned, der følger efter den måned, hvor DuNordX modtager opsigelsen. Eksempel: Modtages opsigelsen den 1. eller 16. november, ophører abonnementet den 31. december. Kunden betaler for hele november og december og har adgang til abonnementsydelseerne frem til ophøret.

Abonnementet og betalingsforpligtelsen fortsætter til og med ophørsdatoen. Abonnementsbetaling opkræves for hele kalendermåneder. Betaling for en periode efter det gyldige ophør tilbagebetales efter gældende regler.

Opsigelse kan meddeles DuNordX via bookingsystemet, skriftligt eller på anden gyldig måde. Et abonnement oprettet online kan også opsiges via samme medie eller tekniske platform, som blev anvendt ved oprettelsen. DuNordX bekræfter modtagelsen og ophørsdatoen.

11.4 Bero

Abonnementet kan ikke sættes i bero.

Ønsker kunden at holde pause, skal abonnementet opsiges.

Ved senere oprettelse af et nyt abonnement betragtes dette som et nyt abonnementsforhold, og eventuel anciennitet starter på ny.

11.5 Ikke-anvendte abonnementsydelser

Ikke-anvendte behandlinger, ydelser eller andre abonnementsfordele overføres ikke til efterfølgende abonnementsperioder og refunderes ikke, medmindre andet udtrykkeligt fremgår af det konkrete abonnement.

11.6 Loyalitetsprogram og medlemsfordele

Aktive abonnementskunder deltager automatisk i DuNordX Loyalitetsprogram og kan få adgang til særlige medlemspriser, tilbud og partnerfordele.

Medlemsfordele er knyttet til et aktivt abonnement og ophører ved abonnementets ophør.

Konkrete medlemsfordele kan ændres løbende.

Ændringer, der væsentligt forringer det samlede abonnement, håndteres i overensstemmelse med gældende dansk forbrugerret.

12. Kvitteringer og kommunikation

Bookingbekræftelser, betalingskvitteringer, helbredsoplysninger, behandlingsrelateret information og anden relevant kommunikation kan fremsendes elektronisk, under hensyntagen til gældende databeskyttelsesregler.

Kunden er ansvarlig for, at de oplyste kontaktoplysninger, helbredsoplysninger og øvrige oplysninger af relevans for behandlingen til enhver tid er korrekte og opdaterede.

13. Klager og lovvalg

En eventuel klage skal i første omgang rettes til:

DuNordX ApS

Amerika Plads 6A

2100 København Ø

E-mail: info@dunordx.dk

Telefon: +45 40 85 40 11

Kan kunden og DuNordX ikke finde en løsning, kan en forbruger benytte den klageadgang, der følger af gældende dansk forbrugerret, når betingelserne herfor er opfyldt.

Alle aftaler med DuNordX ApS er underlagt dansk ret.

Ufravigelige danske forbrugerbeskyttelsesregler gælder uanset bestemmelserne i disse handelsbetingelser.

Senest revideret: Den 10. oktober 2026