



# Kongernes Samling

(In English below)

## Handelsbetingelser

Senest opdateret juli 2019

### 1. Ved køb af elektronisk billet på [www.kongernessamling.dk](http://www.kongernessamling.dk)

Der er ikke fortrydelsesret på billetter købt online. Onlinekøb af billetter er desuden ikke omfattet af fortrydelsesretten i henhold til forbrugeraftaleloven, jf. lovens § 18, stk. 2, nr. 12. Du kan derfor ikke få refunderet billetten.

### 2. Reservation af gruppebilletter via bookingafdelingen

Ønsker du at reservere billetter til en gruppe på 12-35 gæster, kan du kontakte vores bookingafdeling.

Bookingafdelingen kan kontaktes på:

Tlf.: 3318 6055, telefonen er åben tirsdag-fredag 10 til 12, eller

E-mail: [booking@kosa.dk](mailto:booking@kosa.dk) Besvares mandag-fredage 10-15.

Ændring af antal gæster eller aflysning af gruppen kan ske *indtil 3 dage før dit besøg uden beregning*. Herefter betaler du for det antal gæster, som Kongernes Samling har registreret i bookingsystemet. Efter de 3 dage er der ikke fortrydelsesret.

Vi tilbyder faste kunder/virksomheder muligheden for at blive login-kunde og betale via faktura. Kontakt venligst Bookingafdeling (se kontaktinfo ovenfor).

Som login-kunde har du login til egne bookinger, hvor du kan ændre antallet af gæster indtil kl. 8.00 om morgen på besøgsdagen. Herefter er der ikke fortrydelsesret og der sendes en faktura på det antal gæster, som er registreret på bookingen kl. 8.00.

Ansvarlig for gruppen skal enten printe gruppebilletten og medbringe den til slottet eller vise billetten på telefon eller tablet for at få adgang.

### 3. Omvisning og undervisningsforløb

Har du købt en omvisning eller et undervisningsforløb online, gælder reglerne i punkt 1.

Har du købt en billet med plads på en offentlig omvisning (fx i Christian 7.s Palæ), kan billetten ikke refunderes. I sjældne tilfælde kan en omvisning aflyses af *Kongernes Samling*, og i disse tilfælde vil dit billetkøb blive refunderet.

Har du reserveret en omvisning eller et undervisningsforløb via vores bookingafdeling som du ønsker at afbestille, kan det gøres indtil 14 dage før dit besøg mod et gebyr på 150 kr.

Hvis afbestillingen finder sted senere end 14 dage før dit besøg, vil turens fulde pris blive opkrævet.

#### 4. Køb af varer på [www.kongernessamling.dk](http://www.kongernessamling.dk)

Når du har foretaget en bestilling i vores webshop på en vare, vil du modtage en ordrebekræftelse på din e-mail.

Produkter sendes hurtigst muligt og senest 5 dage efter ordreafgivelsen. Der tages forbehold for udgåede varer.

##### **Fragtpriser**

Forsendelser til Danmark (ikke Grønland og Færøerne): 45 kr. uanset antallet af varer.

Forsendelser til udlandet: 130 kr. uanset antallet af varer.

##### **Moms**

Alle angivne priser er i danske kroner og inklusiv 25% moms.

##### **Tilbagekøb & reklamationer**

Når du handler hos Kongernes Samling har du 2 års reklamationsret. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Det er selvfølgelig et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd. Du skal reklamere indenfor "rimelig tid" efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Varen sendes til:

Museumsbutikken på Rosenborg Slot

Øster Voldgade 4A

1350 København K.

Når du sender varen til os skal du oplyse hvad problemet er, så detaljeret som muligt.

Bemærk!

Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller lignende. Husk at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage. Få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Forkerte eller beskadigede produkter returneres og byttes omkostningsfrit.

##### **Fortrydelse ved køb af varer**

Du har 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos Kongernes Samling. Fortrydelsesretten løber fra den dag, du har modtaget varen. Fortrydelsesretten kan kun udnyttes, hvis varen tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde. Fortrydelsesretten bortfalder derfor, hvis du bruger varen på en måde, som helt åbenbart forringer varens salgsværdi væsentligt.

Hvis du fortryder købet, skal varen sendes til: Museumsbutikken på Rosenborg Slot, Øster Voldgade 4A, 1350 København K.

Du kan også fortryde købet ved at nægte at modtage varen. Hvis du fortryder dit køb, får du naturligvis det beløb du har indbetalt til os, tilbage. Beløbet bliver overført til det kort du har betalt med eller på din bankkonto, når vi har modtaget varen retur og kontrolleret, at den lever op til reglerne for fortrydelsen.

Eneste omkostning du har, når du fortryder, er portoen for at sende varen tilbage til os. Du skal vedlægge en kopi af ordrebekræftelsen. Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav.

#### 5. Ansvar

Online køb er omfattet af de regler, der fremgår af dansk markedsføringslov og dansk lov om visse forbrugsaftaler.

##### **Håndtering af personoplysninger**

Dine oplysninger om navn, email osv. behandles fuldt fortroligt, og bruges til at ekspedere din bestilling. Disse opbevares indtil 2 år efter køkets gennemførelse i medfør af reglerne om reklamation. Visse oplysninger fra handlen indgår ligeledes i vores regnskabsmateriale, der opbevares i 5 år i medfør af bogføringsloven.

Henvendelser vedrørende GDPR – persondataforordningen bedes sendt til: [kosa@kosa.dk](mailto:kosa@kosa.dk)

kongernessamling.dk og shop.kongernessamling.dk ejes og drives af De Danske Kongers Kronologiske Samling på Rosenborg Slot, Øster Voldgade 4A, 1350 København K. CVR nr.: 17 75 41 14

# Terms and conditions

Last edited July 2019

## 1. Purchase of electronic tickets on [www.kongernessamling.dk](http://www.kongernessamling.dk)

*There is no right of cancellation for purchased tickets.* Online purchase of tickets and public tours are not subject to the right of cancellation under the Danish Consumer Protection Act, Part 4, section 18 paragraph 2, no. 12. Thus, you cannot receive a refund of your ticket.

## 2. Reservation of group tickets via our booking department

If you wish to book tickets for a group of 12-35 guests, please contact our booking department.

Our booking department can be reached on:

Telephone: +45 - 3318 6055, the lines are open Tuesday-Friday between 10am and 12am

E-mail: [booking@kosa.dk](mailto:booking@kosa.dk), e-mails are answered Monday-Friday between 10am and 15am.

In addition to this, the following is applicable for reservations to Rosenborg Castle:

Changes in the number of booked guests, or cancellations, can be made free of charge *until 3 days prior to the planned visit*. After this, you pay for the number of guests registered in our booking system. After these 3 days there is no cancellation right.

Our regular customers/companies are offered the possibility of becoming a log-in customer and pay by invoice. Please contact our booking department for more information.

As a log-in customer, you receive a log-in and you can make your reservations directly in our online booking platform. Here, you can alter the number of booked guests until 8am in the morning of the day of the booked visit. After this deadline, there is no cancellation right and you will receive an invoice for the number of guests that was registered in our booking system at 8am.

The person responsible for the group has to print the group ticket and bring it to Rosenborg Castle, or show the electronic ticket on his/her phone or tablet, in order to be allowed access.

## 3. Tours

For tours purchased online, the terms stated under paragraph 1 are applicable.

In case you have purchased a ticket that includes an official tour (e.g. at the Christian VII's Palace), the ticket cannot be refunded. In seldom cases, The royal Collection may need to cancel a tour – in these cases, your ticket will of course be refunded.

In case you wish to cancel a tour booked through our booking department, this can be done at the cost of a cancellation fee of DKK 150,00 and at the latest 14 days prior to the booked visit. If you cancel later than 14 days prior to the visit, you will be charged the full price of the tour.

## 4. Purchase of items on [www.kongernessamling.dk](http://www.kongernessamling.dk)

When you place an order for an item in our webshop, you will receive an order confirmation per e-mail.

Products are sent as soon as possible and at the latest 5 days after your order. We take reservations for items out of stock.

### **Shipping prices**

All orders within Denmark (Greenland and The Faroe Islands not included) cost DKK 45,00 regardless the number of items, and up to a maximum weight of 1700 grams.

All orders outside Denmark cost DKK 130,00 regardless the number of items, and up to a maximum weight of 1700 grams.

### **V.A.T.**

All prices shown on the webshop are in DKK and include 25% V.A.T.

### **Repurchase and reclamations**

When you purchase at The royal Collection, you have a 2 years' reclamation right. In other words, your purchased item can be repaired, swapped, returned or given a reduction depending on the concrete situation. Of course, the reclamation needs to be legitimate, and any flaw on the product cannot be caused by faulty handling of the object or any other form of injurious behavior. We need to receive your reclamation within 'reasonable time' after you have discovered the flaw. If you send your reclamation within 2 months after you have discovered the flaw, your reclamation will be considered timely.

The item needs to be sent to:

The Museum Shop at Rosenborg Castle

Øster Voldgade 4A

1350 København K

Denmark

When you send the item to us, you need to inform us of the problem in as many details as possible.

Please note!

We do not accept cash-on-delivery packages and similar dispatches. Remember always to return your item in a solid packaging, and make sure to send us your receipt of the dispatch in case you are entitled a refund for your freight costs. Wrongful or damaged products will be returned and swapped free of charge.

### **Cancellation of a purchase of item(s)**

You have a 14 days' right of cancellation when you buy from The Royal Collection. Your right of cancellation starts from the day you have received your purchased item(s). Your right of cancellation is only valid in case we receive the item(s) in a good state and in reasonable numbers. Your right of cancellation does no longer apply in case you use the item(s) in a manner, which deteriorates its value substantially.

In case you regret the purchase, you can send the item(s) to:

The Museum Shop at Rosenborg Castle

Øster Voldgade 4A

1350 København K

Denmark

You can of course also regret your purchase by refusing to accept the item upon arrival. In case you regret your purchase, we will refund your money. As soon as we have received the item(s) and made sure it meets the requirements described above (no flaws), we will transfer the money to your banking card or to your bank account. The only expense which we do not refund, is the postage expense for returning the item(s) to us. Remember to include a copy of the order confirmation in the package. Please note: we do not accept cash-on-delivery packages.

## **5. Liability**

Online shopping is covered by the rules stated in the Danish marketing law and Danish law concerning certain consumer agreements ("Dansk markedsføringslov og Dansk lov om visse forbrugsaftaler")

**Handling of personal information**

Personal information such as name, address, phone number etc. will be treated confidentially and will be used solely for processing your order. We are under legal obligation to keep your personal information until 2 years after your purchase. Some of the information will be included in our accountancy documents, which have to be kept for 5 years pursuant to accountancy legislation.

Inquiries concerning GDPR (General Data Protection Regulation) can be sent to: [kosa@kosa.dk](mailto:kosa@kosa.dk)

kongernessamling.dk and shop.kongernessamling.dk are owned and run by The Royal Danish Collection/De Danske Kongers Kronologiske Samling at Rosenborg Castle, Øster Voldgade 4A, 1350 København K. CVR nr.: 17 75 41 14