Vilkår og betingelser

De følgende vilkår og betingelser gør sig gældende for alle køb foretaget i en butik i JYSK Danmark eller på JYSK.dk, med levering i hele Danmark. Alle købsaftaler foretaget i en butik i JYSK Danmark eller på JYSK.dk vil være på dansk. For at kunne foretage et køb hos JYSK Danmark eller på JYSK.dk, skal man være fyldt 18 år.

JYSK A/S
CVR: 13590400

Sødalsparken 18
8220 Brabrand

E-mail: kundeservice@JYSK.com - vi svarer inden for 1-3 dage
Tlf. +45 70808190

Senest opdateret: 2026-11-02

---

1. Pris på produkter

Prisen på den enkelte vare vil være at se på ordreoversigten, på det enkelte produkts side eller i indkøbskurven.

- Prisen på et produkt på JYSK.dk og i en JYSK-butik afviger ikke fra hinanden.
- Prisen på et produkt er inklusiv moms og afgifter.
- Prisen på et produkt inkluderer ikke fragtomkostninger, da fragtomkostningerne varierer alt efter, hvilken type man ønsker. Se vores leveringsmetoder.
- Alle priser er aktuelle lige nu og bliver opdateret løbende.
- Det er den gældende dagspris på produktet, du skal betale.

For at sikre at alle kunder kan få del i vores produkter, angiver vi et maksimalt købsantal på visse produkter, hvis efterspørgslen er stor. Hvis du forsøger at købe flere end det maksimale købsantal, vil du modtage en besked om at reducere det antal, du ønsker at købe.

Prissikkerhed

Hos JYSK skal du som kunde føle dig tryg før, under og efter dit køb. Derfor tilbyder vi Prissikkerhed på alle vores varer.

Hvis du har købt en vare i JYSK, som vi efterfølgende udbyder til en lavere pris indenfor 30 dage fra dit køb, refunderer vi prisforskellen på et gavekort. Du kan bruge gavekortet i en dansk JYSK-butik eller på JYSK.dk.

Betingelser for Prissikkerheden:

- Kravet om Prissikkerhed skal fremsættes inden for 30 dage fra købs- eller leveringsdatoen
- Den pris, der skal matches, skal gælde på det tidspunkt, hvor kravet om Prissikkerhed fremsættes
- Du skal kunne fremlægge købsdokumentation fra JYSK
- Prissikkerheden omfatter ikke restpartier, åbnings- og genåbningstilbud, udstillingsmodeller, specialbestillinger samt sæsonvarer nedsat i forbindelse med sæsonafslutning (fx havemøbler og julevarer)
- Prissikkerheden omfatter ikke serviceydelser som fx levering
- Prissikkerheden gælder kun for privatkøb

Prismatch

I tillæg til Prissikkerhed imod os selv tilbyder vi også Prismatch imod andre danske butikker og danske webshops på produkter, som vores konkurrenter også har i sortiment.

Hvis du ønsker at købe en vare i JYSK, som du på købstidspunktet finder udbudt hos en konkurrent til en lavere pris, matcher vi prisen.

Hvis du allerede har købt en vare i JYSK som du efterfølgende finder udbudt hos en konkurrent til en lavere pris indenfor 30 dage for dit køb, refunderer vi prisforskellen på et gavekort. Du kan bruge gavekortet i en dansk JYSK-butik eller på JYSK.dk.

Betingelser for Prismatch:

- JYSK matcher prisen på alle identiske varer (samme mærke og specifikationer)
- Kravet om Prismatch skal fremsættes inden for 30 dage fra købs- eller leveringsdatoen
- Den pris, der skal matches, skal gælde på det tidspunkt, hvor kravet om Prismatch fremsættes
- Du skal kunne fremlægge købsdokumentation fra JYSK
- Du skal kunne fremlægge dokumentation fra konkurrenten; fx tilbudsavis, link til varen eller lignende
- Prismatch gælder kun for privatkøb

Kontakt vores Kundeservice eller besøg en af vores butikker for at gøre brug af Prissikkerhed eller Prismatch.

FAST LAV PRIS

Varer markeret med FAST LAV PRIS er håndplukkede varer, som vi tilbyder til samme lave pris – hver dag. Vi bestræber os på at give dig konkurrencedygtige FASTE LAVE PRISER uden at gå på kompromis med kvaliteten af produkterne. Lejlighedsvise prisjusteringer kan forekomme på grund af faktorer som omkostningsudsving, markedsforhold og konkurrence. Vi kan dog garantere, at vi altid bestræber os på at sælge produkterne til den bedst mulige pris.

---

2. Betaling på JYSK.dk

I indkøbskurven vil du se den totale pris for dit køb. Dette er inklusiv moms og fragtomkostninger.

Du kan bruge følgende betalingsløsninger på JYSK.dk:

- Dankort/VISA Dankort
- VISA/VISA Electron
- MasterCard
- Maestro/JCB
- MobilePay (gælder ikke i JYSK-butikker)

Når du betaler med kredit- eller debitkort, er du beskyttet mod svindel uden selvrisiko. Kreditkort-beskyttelsen hjælper dig, så du kan få beløbet refunderet fra dit pengeinstitut.

Din betaling vil blive gennemført på en sikker og krypteret forbindelse, så dine betalingsinformationer ikke er tilgængelige for uautoriserede tredjeparter. Din betaling er sikret gennem vores betalingspartner. Vi garanterer, at vi ikke gemmer dine betalingsoplysninger på vores egen server. JYSK Danmark har ikke adgang til dine betalingsoplysninger på noget tidspunkt.

Du vil blive bedt om følgende oplysninger:

- Kortnummer (16 cifre på forsiden af dit kort)
- Udløbsdato (DD/YY på forsiden af dit kort)
- Kontrolcifre (3-cifret kontrolkode på bagsiden af kortet, over magnetstrimlen, længst til højre)

Hvis du betaler med et MasterCard, Visa Electron eller et andet debet/kredit betalingskort (undtagen Dankort), reserveres beløbet på din konto i henhold til din aftale med din kortudbyder. Reservationen ophører og beløbet trækkes på din konto, når varen afsendes fra vores lager.

Hvis du fortryder din ordre inden varen er afsendt, giver vi meddelelse til din kortudbyder om samtidig at annullere reservationen af beløbet på din konto. Vi gør opmærksom på, at det er din kortudbyder, der herefter er ansvarlig for at annullere reservationen, og at beløbet kan være reserveret på din konto i en periode på løbende måned plus 30 dage, afhængigt af din aftale med kortudbyder – også selvom du har annulleret din ordre hos os.

Du er velkommen til at kontakte JYSK Kundeservice for flere oplysninger om fortrydelse af en ordre eller en reservation på din konto.

---

3. Ordrebekræftelse

Når du har gennemført din ordre, vil du modtage en e-mail med en ordrebekræftelse. Ordrebekræftelsen indeholder oplysninger om:

- Din ordre
- Leveringsadresse
- Betalingsmetode
- Ønsket leveringsdag
- Pris
- Kontaktinformation på JYSK Danmark Kundeservice
- Information om vores Returpolitik, samt om din ret til kundebeskyttelse

Når din ordre er sendt til pakning på vores lager, er den klar til at blive sendt og kan derfor ikke længere annulleres. Har du spørgsmål eller brug for hjælp, er du altid velkommen til at kontakte vores kundeservice.

Købet vil først være bindende, når vi afsender din ordre. Når ordren er afsendt, er det ikke længere muligt at annullere ordren (dog kan du annullere en ordre, som beskrevet i vores Returpolitik).

For at sikre at alle kunder kan få del i vores produkter, angiver vi et maksimalt købsantal på visse produkter, hvis efterspørgslen er stor. Hvis du forsøger at købe flere end det maksimale købsantal, vil du modtage en besked om at reducere det antal, du ønsker at købe.

Hvis du ønsker, at vi gensender din ordrebekræftelse, bedes du kontakte JYSK Danmark Kundeservice.

---

4. Faktura

Når din ordre afsendes, vil du modtage en e-mail med din faktura. Fakturaen vil indeholde informationer om:

- Din ordre
- Leveringsadresse
- Betalingsmetode
- Leveringsdato
- Pris
- Kontaktinformation på JYSK Danmark Kundeservice
- Information om vores Returpolitik, samt om din ret til kundebeskyttelse

Hvis du har købt produkter, der har brug for ekstra vedligeholdelse, vil der være en vejledning vedhæftet denne e-mail. Dertil vil garantien på produktet stå på fakturaen, hvis der er en udvidet garantiperiode. Fakturaen vil også fungere som et købsbevis.

---

5. Fragt

Vi tilbyder forskellige leveringsmetoder:

1. Afhentning i en JYSK-butik

Når du vælger at afhente din ordre i en af vores JYSK-butikker, har du to muligheder.

Click & Collect er en service der giver dig mulighed for at bestille de fleste varer på JYSK.dk - typisk lagervarer for vores butikker. Hvis du vælger Click & Collect, vil du modtage en SMS inden for 30 minutter med besked om, at varen er klar til afhentning. Du skal hente din ordre senest 2 åbningsdage, efter du har modtaget beskeden. Du betaler for din ordre, når du henter den i butikken.

Levering til butik er sammenlignelig med Click & Collect, men her kan du vælge imellem et bredere sortiment end det, der er i vores butikker. Disse produkter pakkes på vores hovedlager og sendes direkte til butikken. For at benytte denne service kræves et minimumskøb på 499 kr. Da varerne sendes fra vores centrallager, skal du forvente en leveringstid på 5-10 arbejdsdage.

2. Levering til adresse eller pakkeshop - fra 39 kr.

JYSK Danmark leverer til hele det danske fastland. Til øer, der er forbundet til fastland med bro, har vi normal levering. Til ikke brofaste øer gælder anden levering, se under punkt 3.

Vi skelner mellem:

Postpakker for mindre varer – f.eks. dyner, håndklæder og sengelinned

Levering med fragtmand for større varer – f.eks. madrasser og møbler

JYSK Danmark afgør fragtmetoden ud fra vægt og volumen på de varer, du køber, samt leveringsområdet og den service, du ønsker.

Bliver ordren delt i to eller flere leveringer grundet leveringsproblemer, dækker JYSK Danmark de ekstra leveringsomkostninger.

Vi anbefaler, at du angiver et mobilnummer, når du opretter din ordre. Dermed kan JYSK Danmark eller vores fragtfirma kontakte dig på SMS angående levering.

Du bedes venligst sikre, at navn, adresse og aftalt leveringsdato på fakturaen er korrekt.

Forsinkelser på leveringer kan forekomme i travle perioder samt på dage med dårligt vejr.

Du er selv ansvarlig for at bortskaffe al emballage.

Pakkepost (mindre pakker):

Pakkepost bliver som standard leveret inden for 2-4 arbejdsdage til din valgte leveringsadresse.

Du kan vælge imellem følgende:

Levering til GLS pakkeShop (fra 39 kr.)
Du kan få pakken leveret til en GLS pakkeShop nær dig. Du vælger selv, hvilken GLS pakkeShop, du ønsker, når ordren gennemføres. Du vil modtage en e-mail og SMS, når din pakke er klar til afhentning.

Levering med GLS til din bopæl (fra 49 kr.)
Normal pakkepost til din valgte leveringsadresse. Hvis du ikke har mulighed for at være hjemme på leveringsdagen, kan du vælge Flexlevering. Her giver du os tilladelse til at stille din ordre på et særligt angivet sted på din ejendom. Flexlevering koster ikke ekstra. Flexlevering er på eget ansvar.

Ved postpakker (mindre pakker) er det ikke muligt at ændre leveringsdatoen eller vælge et tidsinterval for levering.

Information om levering

Fra du opretter din ordre til leveringen finder sted, kan du forvente følgende informationer:

- Når din ordre er pakket og afsendt fra vores lager, vil du modtage en SMS og en e-mail med bekræftelse af, at din ordre er afsendt, samt din faktura og Track-and-trace detaljer.
- Når din ordre er ankommet til distributionscentret hos transportøren, vil du modtage en SMS og e-mail med bekræftelse af hvornår leveringen vil finde sted.
- Vi holder dig opdateret om eventuelle leveringsændringer.
- På dagen for levering vil transportøren bekræfte, at ordren er på vej.

Levering med fragtmand (store pakker) fra 399 kr.:

Vores fragtmand leverer store pakker til din leveringsadresse inden for 4-7 arbejdsdage.

Standardlevering sker ved første dør i gadeplan eller til første forhindring på vejen fra bilen.

Vi tilbyder følgende services:

- Levering i løbet af dagen mellem kl. 8-18 i et 4 timers interval. Dagen før levering forkorter vi intervallet til 3 timer, så du får en mere nøjagtig angivelse af, hvornår din ordre leveres.
  Din ordre bliver leveret til første dør i gadeplan eller første forhindring på vejen fra bilen.
- Aftenlevering imellem kl. 16-21. Dagen før levering meddeler vi dig et 3 timers interval, hvor din ordre leveres.
  Denne service har et tillæg på 100 kr.
- Flexlevering.
  Hvis du vælger Flexlevering, bedes du angive et særligt sted på din grund, hvor fragtmanden må stille ordren. Det kan være i et skur, legehus, carport eller lignende. Ordren er dit eget ansvar, så snart den er leveret.
- Indbæring.
  Denne service har et tillæg på 250 kr.
  Hvis du ønsker, at ordren bæres ind i dit hjem, kan du vælge denne service. Med indbæring vil fragtmanden levere din ordre til et selvvalgt rum – uanset hvilken etage du bor på.

Normal fragtpris er fra 399 kr.

Om lørdagen kan vi levere mellem kl. 8-14 eller mellem kl. 12-18. Du har mulighed for at få ordren leveret på gadeplan eller vælge indbæring, og få den båret ind i hjemmet (indbæring har et tillæg på 250 kr.).

Vælger du levering med fragtmand, kan du ændre din leveringsdato op til tre arbejdsdage før levering uden at blive pålagt ekstra leveringsomkostninger.

Hvis der ikke er nogen modtager på adressen, når fragtmanden kommer, og der ikke er valgt Flexlevering, vil du blive opkrævet for en ny fragt på 399 kr., hvis du fortsat ønsker ordren.

Hvis du har valgt indbæring på din ordre, bedes du sikre, at ordren kan komme igennem døråbninger, op ad trapper mv., inden leveringen finder sted.
Bemærk venligst at vores fragtmænd ikke må tage sine sko af, af sikkerhedsmæssige årsager. Det er dit eget ansvar sørge for beskyttelse af gulve og tæpper.

Hvis du ønsker at returnere din ordre, skal den være klar til afhentning ved din hoveddør. Se venligst vores Returpolitik eller kontakt JYSK Danmark Kundeservice for yderligere information.

Information om levering

Fra du opretter din ordre, til leveringen finder sted, kan du forvente følgende informationer:

- Når din ordre er pakket og afsendt fra vores lager, vil du modtage en SMS og e-mail, der bekræfter, at ordren er afsendt. Din faktura vil være vedhæftet.
- Vi vil holde dig opdateret angående eventuelle ændringer i leveringen.
- Du vil dagen inden levering modtage en SMS med leveringsinterval for din levering den følgende dag. Her bliver dit valgte 4 timers leveringsinterval forkortet til 3 timer inden for den tidsramme, du har valgt.

- På dagen for levering vil du blive ringet op ca. 30 minutter, inden leveringen finder sted.

Hvis du ønsker at ændre din leveringsdag senere end tre hverdage inden levering, vil du blive opkrævet for en ny fragt på 399 kr.

Når du modtager din ordre

Når du modtager din ordre, beder vi dig venligst kontrollere:

- At du har modtaget alle pakker, der er noteret på fragtbrevet
- Om pakkerne/emballagen har åbenlyse skader

Hvis der er færre pakker end forventet, bedes du gøre fragtmanden opmærksom på dette. Hvis der er fejl eller mangler, skal dette indberettes til JYSK Danmark Kundeservice.

Bemærk venligst at du som kunde skal reklamere over manglende dele eller pakker inden for rimelig tid. Vi anbefaler, at du gennemgår din ordre, så snart du har modtaget den.

Beskadigede varer

Hvis en eller flere pakker virker beskadiget, anbefaler vi, at du:

- Nægter modtagelse af leveringen og underskriver fragtbrevet med “Nægtet modtagelse grundet skade”
- Accepterer leveringen, og gør fragtmanden opmærksom på dette, samt underskriver fragtbrevet med ”Skadet”
- Eller tager et billede af emballagen, inden du pakker varen ud.

På denne måde kan vi identificere årsagen til skaden og forhindre lignende tilfælde i fremtiden.

I alle tilfælde bedes du kontakte JYSK Danmark Kundeservice med det samme og fortælle om problemet.

3. Levering til ikke brofaste øer

Til øer, der ikke er brofaste, gælder følgende regler

- Til Læsø, Samsø og Fanø har vi én ugentlig levering
- Levering til Bornholm: Kontakt venligst vores butik i Rønne.
- Levering til Ærø: Kontakt venligst vores butik i Svendborg.
- Levering til Mandø: Kontakt venligst vores butik i Ribe.
- Vi leverer ikke til Grønland og Færøerne.
- Til øvrige øer bliver varerne leveret til færgelejet.

Bemærk at ikke brofaste øer er undtaget fra alle kampagner og tilbud om fri fragt.

---

6. Returpolitik

Hos JYSK er det nemt at returnere eller bytte en vare, hvis du skifter mening.

Vi tilbyder fuld returnering uden tidsbegrænsning på ubrugte varer, hvor der kan fremvises gyldigt købsbevis. Dette gælder både for varer, som er købt i en af vores butikker og på vores hjemmeside.

Vær opmærksom på:

- Hvis du ikke har noget gyldigt købsbevis, kan vi tilbyde at ombytte varen til en anden vare, eller et gavekort på beløbet.
- Vi kan tilbyde et reduceret beløb ved returnering af varer som ikke er i original stand.
- Varer i specialmål, såsom gardiner, metervarer, madrasser og garderobeskabe i specialmål tages ikke retur.

- Tilkøb af ekstra services som fx indbæring ved levering, vil ikke blive refunderet, hvis leveringen er gennemført.

Den returnerede vares tilstand

- Hvis du returnerer en vare, der er beskadiget eller brugt på en måde, der reducerer varens værdi, forbeholder JYSK sig retten til at reducere tilbagebetalingsbeløbet.
- Når du returnerer en vare, skal du sikre dig, at den er pakket forsvarligt, helst i original emballage. På den måde kan vi sælge varen videre, og gøre en anden kunde glad. Gem kvitteringen fra fragtmanden, hvis du får en, sammen med dit track and trace-nummer. Hvis varen ikke returneres i original emballage, kan det i visse tilfælde udgøre en værdiforringelse af varen.
- Vi tilbyder 100 dages prøvetid for vores GOLD madrasser. Læs mere om GOLD madrasser. 100 dages prøvetid gælder ikke GOLD topmadrasser.

Fragtomkostninger

- Hvis du returnerer en vare i en JYSK butik eller på anden vis selv står for fragten, refunderer vi de oprindelige fragtomkostninger.
- Hvis du anmoder om, at JYSK arrangerer returneringen af varen, vil vi fratrække et beløb svarende til de oprindelige fragtomkostninger fra refunderingen af købesummen, idet dette fratrukne beløb vil gå til at dække vores udgifter ved returneringen.
- Hvis du kun returnerer en del af en ordre, vil du ikke få de oprindelige fragtomkostninger refunderet.

Tilbagebetalingen

Refunderingen vil blive gennemført hurtigst muligt og senest 14 dage efter, du har givet besked om, at du fortryder købet.

JYSK forbeholder sig dog retten til at tilbageholde refunderingen, indtil vi modtager varerne, eller der kan fremvises dokumentation for, at varerne er blevet returneret.

Refunderingen af købesummens fulde beløb vil ske med de forbehold, som fremgår ovenfor.

Hvis du ikke har noget købsbevis, vil tilbagebetalingsbeløbet svare til varens laveste pris inden for de seneste 60 dage.

Annullering af ordre inden modtagelse

Hvis du ønsker at annullere din ordre på JYSK.dk, inden du har modtaget den, skal du kontakte JYSK kundeservice, som kan hjælpe med at arrangere returneringen ved oplysning om dit ordrenummer. Hvis du ikke har taget imod leveringen, skal du ikke betale for omkostningerne ved returneringen.

Sådan returnerer du

Vores returpolitik gælder alle varer, både varer der er købt i en butik og varer, der er købt på nettet.

Den hurtigste og nemmeste måde at returnere din vare er i din nærmeste JYSK butik. Når du returnerer din vare i en JYSK butik, får du alle dine penge tilbage med det samme, også fragtomkostninger. På denne måde kan vi sikre os, at varen er i en stand, hvor vi kan sælge den til en anden glad JYSK kunde.

Mod et transportgebyr kan vi også arrangere returnering af en online ordre. Du kan læse mere om, hvordan JYSK kan hjælpe med at arrangere en returnering i vores FAQ. Du kan også udfylde vores online returformular.

Se Returpolitik for B2B-kunder.

---

7. Reklamation

Hvis du mod forventning oplever en fejl på dit produkt, bedes du følge nedenstående retningslinjer. Vi anbefaler, at du altid starter med at læse manualen og vedligeholdelsesvejledningen, der er fulgte med produktet, da korrekt brug, håndtering og vedligeholdelse er en forudsætning for, at reklamationsretten er gyldig.

Reklamationsbetingelser

JYSK tilbyder reklamationsret på 2 år fra modtagelsen af ordren. Hvis orden består af flere leveringer, gælder reklamationsperioden fra den dato, hvor den sidste del af ordren er modtaget.

JYSK tilbyder udvidet garanti på udvalgte produkter. Du vil modtage yderligere information om disse produkter med din kvittering. De samme betingelser for reklamation gælder for disse produkter. Du kan læse mere om garanti her.

Reklamationen skal indgives inden for rimelig tid, efter at fejlen er opdaget.

Du skal beholde produktet, indtil JYSK har behandlet reklamationen og givet yderligere instruktioner. Hvis det er til stor ulejlighed at beholde produktet, bedes du kontakte os for at få hjælp.

Bemærk venligst, at du har 2 måneder fra modtagelsen af ordren til at oprettet en reklamation vedrørende manglende dele eller pakker. Vi anbefaler, at du gennemgår hele leveringen, når du har modtaget din ordre.

Hvis et produkt mod forventning bliver defekt inden for de 2 års reklamationsret eller i den udvidede garantiperiode på visse produkter, vil vi forsøge at reparere den defekte del med en reservedel, hvis det er muligt. Alternativt kan produktet ombyttes. Hvis en erstatningsvare ikke er tilgængelig, kan købsbeløbet refunderes.

JYSK-butikken eller JYSK kundeservice vil afklare, om og hvordan produktet skal returneres til JYSK. Hvis JYSK godkender reklamationen, dækker vi alle omkostninger relateret til den oprindelige ordre, herunder fragtomkostninger.

Sådan opretter du en reklamation

Du har to muligheder for at oprette en reklamation:

- Medbring det defekte produkt til JYSK-butik. Husk at tage kvittering med.
- Kontakt JYSK kundeservice og informer om de nødvendige oplysninger og billeder som beskrevet nedenfor.

For at oprette en reklamation bedes du give følgende oplysninger:

- Dit ordrenummer eller billede af kvittering*
- En beskrivelse af fejlen og hvordan den opstod*
- Vedhæft mindst 2 billeder eller video(er)*. Se flere oplysninger nedenfor. Hvis skaden eller problemet ikke er synligt, bedes du sende en video, der viser problemet.
- Billederne bruges som dokumentation for at vurdere, om JYSK godkender reklamationen.

Madrasser

Billedet skal vise hele madrassen uden sengetøj eller lignende.

Placér ikke tunge genstande på madrassen, og undgå at sidde eller så på den.

Hvis du reklamerer over en fordybning, skal billedet vise dybden af fordybningen i centimeter.

Billedet skal tydeligt vise skaden (brækket lamel, polstring, andet)

Der skal medsendes et billede af kvitteringen eller dokumentation for onlineordre.

Billedet må ikke indeholde ansigter på grund af GDPR.

Hvis emballagen er beskadiget, skal der medfølge et billede der viser dette.

Andre produkter

Billedet skal vise hele produktet uden andre produkter ovenpå eller noget, der dækker det.

Billedet skal tydeligt vise skaden.

Der skal medsendes et billede af kvitteringen eller dokumentation for onlineordre.

Billedet må ikke indeholde ansigter på grund af GDPR.

Hvis muligt, tilføj et billede af batchnummeret i bunden af produktet [“45…”].

Hvis emballagen er beskadiget, skal der medfølge et billede der viser dette.

Hvis der reklameres over flere identiske produkter med samme skade, bedes du sende ét billede, der viser alle beskadigede produkter – f.eks. et gruppebillede af to stole, hvis begge har en skade.

Venligst bemærk, at garantien ikke dækker:

- **Almindelig slitage:** Skader forårsaget af manglende eller forkert vedligeholdelse samt forkert montering og installation.
- **Sætning i polstringsmateriale:** Skum, fjer og fjedre kan sætte sig. Madrasser kan miste op til 20% af deres højde.
- **Springmadrasser:** Anbragt i sengebunde uden ventilation.
- **Forkert opbevaring:** Enhver form for uhensigtsmæssig opbevaring af produktet.
- **Manglende brug af madrasbeskytter:** Reklamationer er ugyldige, hvis der ikke er anvendt madrasbesytter.
- **Farvefalmning:** Selv de mest farveægte stoffer vil famle, hvis de udsættes for dagligt sollys.
- **Brud på bundstof:** Det tynde stof under møbler kan rives under transport. Stoffet har ingen praktisk eller kosmetisk betydning, når sofaen er på plads.
- **Beskadigede gulve:** Forårsaget af manglende gulvbeskyttelse på møbler. Ekstra beskyttelse kan være nødvendig til sarte gulve.
- **Outlet and udstillingsmodeller:** Garantien dækker kun nye fejl, der opstår efter købet.
- **Beskadigede eller manglende dele:** Som følge af intern flytning af møbler eller ommøblering inden for samme ejendom.
- **Brændemærker på overflader af kunsttræ:** Glasgenstande placeret på kunsttræ i direkte sollys kan forårsage brændemærker og misfarvning.
- **Forurening:** Fra andre genstande, tøj, mad og væsker (folder og rynker)

Klage

Hvis du ønsker at klage over dit køb eller JYSKs beslutning vedrørende en reklamation, bedes du kontakte en JYSK butik eller JYSK kundeservice.

Hvis vi ikke kan finde en løsning, har du mulighed for at indgive en klage som følger:

Hvis du, modforventning, er utilfreds med JYSKs beslutning vedrørende en reklamation, kan du kontakte Nævnenes Hus, Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Toldboden 2, 8800 Viborg via Klageportalen for Nævnenes Hus. Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet. Når du indgiver en klage, skal du oplyse vores e-mailadresse: kundeservice@JYSK.com

Se Reklamationspolitik for B2B kunder

---

8. Privatlivspolitik

Formålet med denne politik for beskyttelse af personoplysninger er at informere dig om, hvordan JYSK ("JYSK", "vi", "os") behandler dine personoplysninger, samt dine rettigheder i den forbindelse.

Til de formål, der er beskrevet nedenfor, og overholdelse af lokal databeskyttelseslovgivning er JYSK A/S, Sødalsparken 18, 8220 Brabrand, DANMARK dataansvarlig.

Hvis du har spørgsmål vedrørende denne privatlivspolitik eller behandlingen af dine personoplysninger, kan du kontakte os via vores webformular.

1. Formål, typer af personoplysninger og lovgrundlag for behandling

Vi behandler følgende personoplysninger:

Formål	Typer af personoplysninger	Lovgrundlag
Online køb (inkl. Click & Collect og levering)	• Navn • Virksomhedsnavn og -oplysninger • Faktureringsadresse • Leveringsadresse • E-mailadresse • IP-adresse • Telefonnummer • Ordrenummer • Valgt leveringsbutik • Bruger-ID • Betalingsoplysninger	Behandlingen er nødvendig for, at vi kan opfylde aftalen med dig om køb i JYSK (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra b). Vores legitime interesse i at håndtere købet (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f). I tilfælde af spørgsmål om produktsikkerhed, bruger vi de angivne oplysninger til at kontakte dig, på grund af vores juridiske forpligtelse (GDPR, artikel 6(1)(c)) i henhold til produktsikkerhedsforordningen (REGULATION (EU) 2023/988, artikel 35).
Henvendelser, herunder personaliserede henvendelser, med marketing	• Navn • E-mail • Adresse • Besøgs- og søgehistorik på JYSKs website • Købshistorik • Information indsamlet via cookies og tredjepartsmedier • Information indsamlet via pixels (enhed, e-mail aktivitet, inklusiv åbninger og kliks)	Dit samtykke (GDPR, artikel 6(1)(a)). Vores legitime interesse i administreringen af dit samtykke (GDPR, artikel 6(1)(f)).
Forbedret konvertering og avanceret matchning (Ved køb bruger vi forbedret konvertering og avanceret matchning, hvor vi deler din e-mail og/eller andre typer data i krypteret format med Google og Meta. Du kan læse mere her: Google Meta/Facebook	• Hashkrypteret e-mailadresse • Hashkrypteret navn • Hashkrypteret hjemmeadresse • Hashkrypteret telefonnummer	Dit samtykke (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra a).

Formål	Typer af personoplysninger	Lovgrundlag
Oprettelse og vedligeholdelse af JYSK brugerkonto på webside	• Navn • Virksomhedsnavn • Bruger-ID • Adresse • E-mailadresse • Land • Købshistorik • Favorit-produkter • Adgangskode • Alternativ leveringsadresse	Behandlingen er nødvendig for, at vi kan opfylde aftalen med dig om adgang til og brug af brugerkontoen (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra b). Vores legitime interesse i at sikre tilstrækkelig registrering og administration af brugerkontoen (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f).
Analyse af brugeraktivitet på webside (cookies)	• IP-adresse • Brugeraktivitet • Tidsstempler • Oplysninger om browsing, herunder oplysninger om dine tidligere besøg og præferencer på websiden	Dit samtykke (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra a). Læs om vores cookiepolitik Google Privatlivspolitik
Nyhedsbrev	• Navn • E-mailadresse • Postnummer* • Fødselsdag* • Oplysninger om browsing, herunder brugeraktivitet (tilmeldingsdata/-kilde, e-mailaktivitet – modtagelse, åbning, klik) • Websideaktivitet (cookie-ID) *Valgfrit	Dit samtykke (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra a). Vores legitime interesse i at sikre tilstrækkelige, relevante og indsigtsfulde personlige nyhedsbreve og administration heraf (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f).
Besked om lagerstatus	• E-mailadresse • Varer på lager	Dit samtykke (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra a).
Find butik	• Adresse • Postnummer • Oplysninger om lokalisering af din enhed	Dit samtykke (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra a).
Vareanmeldelser på webside	• Navn • E-mailadresse • Anmeldelse	Dit samtykke (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra a).

Formål	Typer af personoplysninger	Lovgrundlag
Kundeundersøgelse	• Navn • Telefonnummer • e-mailadresse • Anmeldelse	Vores legitime interesse i at indsamle og vise relevant kundefeedback for at fremme gennemsigtighed omkring vores produkter (GDPR artikel 6(1)(f)).Vores legitime interesse i at indsamle og vise relevant kundefeedback for at fremme gennemsigtighed omkring vores produkter (GDPR artikel 6(1)(f)).
Kundeservice og support	• Navn • Virksomhedsnavn • Faktureringsadresse • Leveringsadresse • E-mailadresse • Postnummer • Telefonnummer • Bruger-ID • Købshistorik • Optagelser af telefonopkald • Kommunikationsfortegnelser • Betalingsoplysninger	Vores legitime interesse i at sikre passende kundeservice og support (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f). Dit samtykke til telefonoptagelser (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra a).
Sociale medier	• Brugernavn/profilnavn • Kommentarer/reaktioner • Profilbillede • Kommunikationsfortegnelser • Anden aktivitet på de sociale medier	Vores legitime interesse i at administrere vores konti på sociale medier og yde passende kundeservice og support (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f).
Henvendelser vedr. produktsikkerhed	• Navn • E-mail • Ordrenummer* • Beskrivelse* • Vedhæftet fil* * Valgfrit: Vi kan anvende beskrivelser eller vedhæftede filer, der indeholder personlige oplysninger, som du finder nødvendigt at sende til os, til rapporteringsformål	Lovlig forpligtelse (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra c)) i henhold til produktsikkerhedsforordningen (REGULATION (EU) 2023/988, artikel 9).
Overvågningskameraer	• Kameraoptagelser	Vores legitime interesse i at beskytte vores lokaliteter, medarbejdere og kunder (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f).
Leje af trailer	• Navn • Telefonnummer • Lejeperiode • Evt. oplysninger om skade på det lejede udstyr	Behandlingen er nødvendig for, at vi kan opfylde lejeaftalen med dig (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra b). Vores legitime interesse i at håndtere lejeaftalen (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f).

Formål	Typer af personoplysninger	Lovgrundlag
B2B-konto**	• Virksomhedsoplysninger (hvis de betragtes som personlige data) • Navn på kontaktperson • E-mail på kontaktperson • Telefonnummer på kontaktperson	Behandlingen er nødvendig for, at vi kan opfylde aftalen med dig om adgang til og brug af brugerkontoen (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra b). Vores legitime interesse i at sikre tilstrækkelig registrering og administration af brugerkontoen (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f).
B2B nyhedsbrev**	• Virksomhedsoplysninger (hvis de betragtes som personlige data) • Navn på kontaktperson • E-mail på kontaktperson • Telefonnummer på kontaktperson	Dit samtykke (GDPR, artikel 6(1)(a)). Vores legitime interesse i at sikre tilstrækkelige, relevante og indsigtsfulde personlige nyhedsbreve og deres administration (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f).
B2B-kundeadministration**	• Virksomhedsoplysninger (hvis de betragtes som personoplysninger) • Navn på kontaktperson • Kontaktpersons e-mail • Kontaktpersons telefonnr. • Købshistorik og fakturadata	Behandlingen er nødvendig for, at vi kan opfylde en kontrakt (GDPR, artikel 6, stk. 1, litra b) Vi er juridisk forpligtet til at opbevare faktureringsoplysninger (GDPR, artikel 6(1)(c)).

**B2B-relateret behandling er kun underlagt GDPR, når oplysningerne kan knyttes til en identificerbar fysisk person; for eksempel i tilfælde, hvor B2B-kunden er en enkeltmandsvirksomhed, eller hvor en virksomheds repræsentant eller kontaktperson er identificerbar.

2. Hvem overfører vi personoplysninger til?

Vi kan dele dine personoplysninger med personer, forretningspartnere til JYSK og myndigheder, der har brug for personoplysningerne til opfyldelse af de behandlingsformål, der er anført ovenfor, eller med hvem vi er forpligtet til at videregive dine oplysninger i henhold til gældende lovgivning.

I nogle tilfælde bruger vi tredjeparter til at behandle dine personoplysninger på vores vegne, f.eks. leverandører af backup- eller cloudløsninger eller andre IT-systemer, der anvendes af JYSK.

Hvis personoplysninger overføres til lande uden for EU/EØS, sikrer JYSK et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau ved at anvende EU-standardkontrakter i aftalerne med datamodtagerne eller ved at sikre, at modtagerne som minimum er underlagt særlige certificeringer, eller at de udgør "sikre" tredjelande, der er godkendt af Europa-Kommissionen.

Du kan anmode om en kopi af grundlaget for overførslen ved at kontakte JYSK via kontaktoplysningerne ovenfor.

3. Opbevaringsperiode

Vi opbevarer personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at opfylde de formål, der er beskrevet ovenfor.

Sikkerhedskopier, der indeholder personoplysninger om dig, slettes rutinemæssigt på grund af gradvis overskrivning og kan ikke tilgås på almindelig vis.

4. Rettigheder

Du har en række rettigheder vedrørende behandlingen af dine personoplysninger.

Hvis du ønsker at udøve nogen af disse rettigheder, bedes du gøre det ved at udfylde denne formular.

- **Ret til indsigt**

Du har ret til at få indsigt i de personoplysninger, vi behandler om dig, samt til at modtage yderligere oplysninger om behandlingen.

- **Ret til berigtigelse**

Du har ret til at få urigtige personoplysninger om dig rettet.

- **Ret til sletning**

I visse tilfælde har du ret til at få dine personoplysninger slettet, før vores almindelige opbevaringsperiode udløber.

- **Ret til begrænsning af behandling**

I specifikke situationer har du ret til at anmode om, at behandlingen af dine personoplysninger begrænses. Hvis behandlingen begrænses, må vi kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller for etablering, udøvelse eller forsvar af retskrav, eller for at beskytte en anden persons rettigheder eller væsentlige samfundsinteresser.

- **Ret til indsigelse**

I visse tilfælde har du ret til at gøre indsigelse mod vores lovlige behandling af dine personoplysninger.

- **Ret til dataportabilitet**

I visse tilfælde har du ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og læsbart format samt til at få disse data overført fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Hvis du har givet samtykke til behandlingen af dine personoplysninger, kan du til enhver tid tilbagekalde samtykket ved at kontakte os. En sådan tilbagekaldelse vil dog ikke påvirke behandling af personoplysninger, der har fundet sted før tilbagekaldelsen.

5. Klagemuligheder

Du kan til enhver tid klage til Datatilsynet over vores behandling af dine personoplysninger.

6. Ændringer til vores politik om beskyttelse af personoplysninger

Denne politik om beskyttelse af personoplysninger kan blive opdateret og ændret, f.eks. på grund af ændringer i love og regler inden for databeskyttelsesområdet. Vi råder dig til at holde dig orienteret om eventuelle ændringer i politikken om beskyttelse af personoplysninger. Nogle ændringer vil blive meddelt dig direkte via e-mail, og du kan i visse tilfælde blive bedt om at acceptere væsentlige ændringer.

Dato for seneste ændring af politikken om beskyttelse af personoplysninger: 11/11/2025

---

9. Når du tilmelder dig vores nyhedsbrev

JYSK A/S, CVR 13590400, vil kontakte mig med henvendelser omhandlende produkter, som JYSK udbyder, vedrørende inspirerende indhold, gode tilbud og rabatter, nye lanceringer, aktuelle kampagner, konkurrencer, invitationer til events, opfølgning på produkter efterladt i kurven eller produkter, jeg har vist interesse for, samt opfølgende e-mails efter mit køb, bl.a. med tips til pleje af mit produkt.

Markedsføring vil også ske via tredjepartsmedier, bl.a. Facebook, Instagram, YouTube, TikTok og Google.

JYSK må bruge mit samtykke til at kontakte mig og spørge, om jeg ønsker at opdatere og udvide mit samtykke inden for områder, der falder inden for markedsføringslovens og databeskyttelseslovens bestemmelser.

JYSK behandler oplysninger om mit navn og e-mail, samt benytter sig af pixels, som giver JYSK mulighed for at se, hvornår jeg åbner nyhedsbrevet, hvad jeg klikker på, samt hvilken enhed jeg bruger.

Personaliserede henvendelser og markedsføring skræddersys personligt til mig på baggrund af mit fornavn, e-mail, adresse, besøgs- og søgehistorik på JYSKs hjemmeside, købshistorik og oplysninger, der indsamles via cookies og tredjepartsmedier.

Jeg kan altid kontakte JYSKs kundeservice med spørgsmål til ovenstående samtykke.

---

10. Gavekort

Du kan købe gavekort til JYSK Danmark på JYSK.dk.

Ved køb af et gavekort til JYSK Danmark accepterer du generelle vilkår og betingelser for gavekort.

Du kan benytte gavekortet som betaling i det land, hvor det er udstedt. Du kan indløse gavekortet i forbindelse med køb af varer i en JYSK-butik eller på JYSK.dk. Du kan ikke benytte et gavekort til at købe flere gavekort. Hvis gavekortets værdi ikke dækker dit køb, skal du betale differencen ved at anvende en af de accepterede betalingsmetoder.

På JYSK.dk kan gavekortet kun indløses inden udførelsen af din ordre. Værdien af gavekortet kan udbetales i en af vores fysiske butikker. Der vil ikke løbe renter på gavekortet.

Hvis du har oprettet en ordre på JYSK.dk og betalt med gavekort, vil vi udstede et nyt gavekort, hvis ordren bliver annulleret. Hvis du har betalt noget af ordren med et gavekort og resten med et kreditkort, vil vi refundere beløbene på tilsvarende vis.

Hvis du har oprettet en ordre i en JYSK-butik og betalt med gavekort, og ordren derefter bliver annulleret, vil vi enten udstede et nyt gavekort eller udbetale beløbet kontant.

Gavekortet kan benyttes til betaling uden identifikation. Gavekortet kan dog spærres, hvis det bortkommer f.eks. ved tyveri. JYSK Danmark erstatter ikke bortkomne gavekort.

Du kan købe gavekort til JYSK.dk på op til 2.500 kr.

Gavekort er gyldige i 5 år fra udstedelsesdatoen.

---

11. BUSINESS TO BUSINESS specifikke betingelser

Dette afsnit vedrører specifikke vilkår for kunder, der køber vores produkter til erhvervsmæssig brug og/eller har registreret sig som Business to Business-kunde. Kravet for at registrere sig som Business to Business-kunde er, at du har et CVRnr.

Reklamationsretten

Bemærk, at ikke alle vores produkter er fremstillet til erhvervsmæssig brug, hvor der forventeligt er hårdere slid på produkterne end ved privat brug. Benyttes produkter, der ikke er tiltænkt erhvervsmæssig brug, til erhverv, vil reklamationer ikke imødekommes, hvis det vurderes, at produktet har haft den holdbarhed, man med rimelighed kan forvente.

Har du brug for mere specifik vejledning i, hvilke produkter vi anbefaler til erhvervsmæssig brug, kan du kontakte JYSK BUSINESS TO BUSINESS. Find kontaktinformation på JYSK.dk.

Returret

Bemærk, at ved erhvervskøb bortfalder returretten. Det er således ikke muligt at fortryde sit køb, når det er købt i forbindelse med erhverv. Dette er gældende, så snart der er handlet som erhvervsdrivende eller på vegne af en erhvervsdrivende.

Kort og betalingsbetingelser

Du vil modtage et kundekort fra JYSK. Se dog krav neden for ift. kreditvurdering. Kundekortet kan anvendes til betaling af varer i JYSKs fysiske butikker, hos Business to Business-afdelingen og online.

Køb på kundekort kan kun ske mod forevisning af kundekort.

Betaling foregår ved, at der fremsendes en faktura på baggrund af købet på kortet. Fakturaen indeholder en betalingsoversigt med specifikation af de enkelte køb.

Standardbetalingsbetingelsen er herefter løbende måned + 15 dage. Betalingsbetingelsen vil fremgå af fakturaen.

Kreditvurdering og kreditmaksimum

JYSK foretager en kreditvurdering af din virksomhed baseret på kreditoplysninger fra eksempelvis pengeinstitutter, kreditoplysningsbureauer og lignende.

JYSK kan til enhver tid afslå kreditgivning eller ophæve en eksisterende aftale og inddrage et allerede udstedt kundekort, hvis kreditværdigheden ændres. Du vil i så fald fortsat kunne handle som erhvervskunde, dog kun ved kontantbetaling.

Der er et kreditmaksimum på kundekortet. Dette fremgår af betingelserne for kortet. Dog hæftes der fortsat for ethvert forbrug, selvom dette måtte overskride det fastsatte kreditmaksimum.

Mistet kort

Du skal kontakte JYSK BUSINESS TO BUSINESS så hurtigt som muligt, hvis du har mistet dit kort.

Rykning og inkasso

Hvis en regning ikke betales senest på den anførte forfaldsdato, sender JYSK i første omgang en betalingspåmindelse. Ved overskridelse af denne påmindelse sendes en ny faktura incl. rykkergebyr og morarenter, som fastsættes i henhold til den til enhver tid gældende bestemmelse i Renteloven.

Efter eventuelt endt rykkerforløb ved manglende betaling overgår sagen herefter til JYSKs samarbejdspartner i forhold til inkassoinddrivelse, og aftalte købekort vil blive spærret uden yderligere varsel.

Erstatningsansvar

JYSK er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab.

Vilkårsændringer

Vi forbeholder os ret til at ændre vilkår med 2 måneders varsel. Ved væsentlige ændringer, som eks. ændringer i en eksisterende rabatordning, vil det blive varslet pr. mail og på vores hjemmeside, hvorefter ændringen vil træde i kraft efter 2 måneder.

Kontaktoplysninger

Du er forpligtet til at vedligeholde dine kontaktoplysninger på JYSK.dk, dette bør foretages ved ændringer i e-mail, virksomhedsadresse eller ved skift af virksomhedstelefonnummer. Formålet hermed er, at vi kan levere de købte produkter/ydelser til dig, sende dig regninger, holde dig orienteret og modtage betaling fra dig.

Business to Business-nyhedsbrev

Vi gemmer dine oplysninger i en database på en beskyttet server. Det er kun JYSKs webansvarlige, der i samarbejde med en ekstern samarbejdspartner har adgang til dine oplysninger. Vi garanterer, at vi ikke videregiver eller sælger din e-mailadresse til andre virksomheder.

Vi sender kun nyhedsbreve til de modtagere, som selv har valgt at tilmelde sig nyhedsbrevet. Hvis du har modtaget vores nyhedsbrev uden at have givet os din accept, kan det skyldes, at en person, som du kender, har videresendt det til dig.

Når du tilmelder dig vores nyhedsbrev, kan du forvente at modtage 1-4 månedlige nyhedsbreve med e-mail fra JYSK BUSINESS TO BUSINESS. Nyhedsbrevet vil indeholde Business to Business-kundefordele, inspiration, aktuelle kampagner og nyheder inden for JYSKs samlede produktsortiment.

Ved registrering accepterer du også at modtage servicemeddelelser, opfølgende e-mails efter et køb på JYSK.dk og e-mails, der indeholder produkter, som du har vist interesse for.

Du kan til hver en tid afmelde nyhedsbrevet i et link nederst i vores Business to Business-nyhedsbreve. Hvis du oplever problemer, kan du også sende en e-mail til kundeservice@JYSK.dk. Såfremt du ikke har vist interesse for vores nyhedsbreve i minimum 6 måneder, forbeholder vi os retten til at ophøre med at sende dig vores nyhedsbrev, som følge af inaktivitet. Du kan selvfølgelig til enhver tid tilmelde dig igen.

JYSK A/S vil opbevare dine personlige informationer, indtil du trækker dit samtykke tilbage.

Retsgrundlaget for behandlingen af dine personlige data er det samtykke, du har givet.

Fragt

JYSK BUSINESS TO BUSINESS afgør fragtmetoden ud fra vægt og volumen på de varer, du køber, samt leveringsområdet og den service, du ønsker. Prisen oplyses ved bestilling.

Generelt

Få specifik rådgivning ved at kontakte Business to Business-afdelingen og få svar på evt. spørgsmål til betingelserne.