

# Beter Bed verkoopvoorwaarden



## Geldigheid voorwaarden

Deze Beter Bed verkoopvoorwaarden zijn op al uw aankopen van toepassing. Indien u online bij ons een aankoop doet, zijn mogelijk andere voorwaarden van toepassing. Hiervoor verwijzen wij u naar onze online voorwaarden.

## De bevestiging van uw order

Als u bij ons een aankoop doet, ontvangt u een aankoopovereenkomst waarop u een ordernummer vindt. Houdt u dit nummer bij de hand als u vragen hebt over uw order. Op de aankoopovereenkomst vermelden wij ook op welke datum wij verwachten uw order te kunnen leveren.

## Uw gegevens op de aankoopovereenkomst

Ter registratie vragen wij om uw naam en voorletter(s). Het is van belang dat u op de Aankoopovereenkomst uw volledige en juiste adres invult. Wij plannen en bezorgen op basis van de postcode, dus als u twijfelt of u de juiste postcode hebt ingevuld, is het verstandig deze even te controleren. Daarmee voorkomt u vervelende verrassingen. Hoe meer telefoonnummers u doorgeeft, des te gemakkelijker kunnen wij u bereiken indien wij een vraag, opmerking of extra informatie hebben over uw order of de levering. Naast uw vaste telefoonnummer vragen wij ook uw mobiele nummer en eventueel uw telefoonnummer op het werk. Als u een e-mailadres hebt, noteren wij dit eveneens op de aankoopovereenkomst, zodat wij u ook op deze wijze kunnen informeren. Het is belangrijk dat u uw aankoopovereenkomst na controle ondertekent.

## Uw aanbetaling

Zodra wij uw order hebben ingevoerd, bestellen wij de producten. Zo kunt u zo snel mogelijk genieten van uw aankopen. Als u als consument bestelt, vragen wij u een aanbetaling van maximaal 25% van het aankoopbedrag. Het resterende bedrag betaalt u als wij de bestelling komen bezorgen. Heeft u gekozen voor betaling via Santander, dan hoeft u niets aan te betalen. Bent u een zakelijke afnemer (niet consument), dan gelden geen maximum percentages en kan er een hogere aanbetaling gevraagd worden.

# De leveringsvoorwaarden

## Het bezorgen van uw bestelling

Om het bezorgen van uw bestelling zo soepel mogelijk te laten verlopen, vragen wij u dringend om stil te staan bij de volgende zaken:

- Kan onze vrachtwagen uw woning bereiken (denk aan opgebroken straten, binnensteden die afgesloten zijn voor autoverkeer)?
- Het spreekt voor zich dat onze bezorgers uw slaapkamer moeten kunnen bereiken. Is het trapgat ruim genoeg? Hoe kunnen wij uw woning bereiken als u in een flat of bovenwoning woont? Is er een lift aanwezig?

Laat ons vooraf weten of er bijzondere omstandigheden zijn die een rol spelen bij het bezorgen van uw bestelling. Dan houden wij daar zo veel mogelijk rekening mee in onze planning. Indien er tijdens de bezorging hulpmiddelen noodzakelijk zijn vanwege bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld een (verhuis)lift of kraan) worden deze door u ingehuurd en klaargezet. De kosten en het risico van het gebruik van deze hulpmiddelen zijn voor uw rekening. Als we van tevoren niet op de hoogte zijn gebracht van mogelijke moeilijkheden met betrekking tot het bereiken van uw huis en/of slaapkamer, kan Beter Bed niet aansprakelijk gesteld worden voor de negatieve gevolgen daarvan.

## De bezorgkosten in binnen- en buitenland

Wij bezorgen uw bestelling in Nederland en België gratis. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar [www.beterbed.nl](http://www.beterbed.nl) > Bezorging en montage of vraag een slaapadviseur in de Beter Bed winkel.

Er zijn echter een paar bijzondere omstandigheden, waarvoor wij de volgende regels hanteren:

- U kunt de producten ook zelf ophalen bij de Beter Bed winkel.

- Op de Waddeneilanden wordt niet gemonteerd, de bezorging wordt verzorgd door een transportbedrijf waar wij uw bestelling aanleveren. Texel is hierop de uitzondering, daar wordt wel door ons bezorgd én gemonteerd.
- Voor bezorging in het buitenland rekenen wij de volgende kosten:
  - Orders met een bezorgadres tot 25 km over de grens bezorgen wij zonder meerkosten.
  - Voor orders met een bezorgadres tussen 25 en 100 km over de grens brengen wij € 200 in rekening.
  - Orders met een bezorgadres verder dan 100 km over de grens worden niet bezorgd.
- Bezorgkosten worden apart op uw aankoopovereenkomst gespecificeerd.

### **De dag van bezorgen**

Op uw aankoopovereenkomst en op [www.beterbed.nl](http://www.beterbed.nl) staat de verwachte leverdatum vermeld. Houdt u er rekening mee dat u rond deze tijd thuis dient te zijn voor het in ontvangst nemen van uw order. Ten minste één week voordat wij uw order bezorgen, ontvangt u een bericht met de leverdag. De levering kan gedurende de gehele dag plaatsvinden. Als u op deze datum verhinderd bent, verzoeken wij u vriendelijk dit zo spoedig mogelijk door te geven aan onze Klantenservice. U kunt dit doen op onze website [www.beterbed.nl](http://www.beterbed.nl) via het contactformulier onder Klantenservice > Contact of telefonisch via het nummer 0413 - 33 88 00. Houdt u er rekening mee dat uw order maximaal drie keer verzet kan worden.

### **Het tijdstip van bezorgen**

Een tot twee werkdagen voor levering ontvangt u van ons een sms met een indicatie van het bezorgtijdstip. Als uw mobiele telefoonnummer niet bij ons bekend is, ontvangt u deze indicatie via e-mail. U ziet dit tevens ook op [www.beterbed.nl](http://www.beterbed.nl) onder 'orderstatus' of u belt de Beter Bed Customer Service, zorg ervoor dat u uw ordernummer bij de hand heeft. Deze staat op uw aankoopovereenkomst. De situatie op de wegen maakt het ons onmogelijk om het exacte uur van bezorging te noemen. Daarom melden wij u een periode van ongeveer drie uur waarin u ons kunt verwachten. Deze periode is onder voorbehoud. Een indicatie van het bezorgtijdstip voor orders met leverdag op maandag is vanaf vrijdagmiddag bekend. Op de dag van bezorging, belt onze bezorger u 10 tot 30 minuten voor de levering om het exacte tijdstip door te geven.

### **Bent u niet thuis?**

Wij gaan ervan uit dat u op het afgesproken tijdstip thuis bent. Is dit niet het geval, dan probeert de bezorger u telefonisch te bereiken. Kunnen wij geen contact met u leggen, dan krijgt u een kaartje in de bus. U kunt ons dan bellen, waarna wij u een nieuwe verwachte leverdatum doorgeven. Dit kan enkele weken later zijn.

### **Bezorgadres wijzigen**

Wijziging van het bezorgadres is in overleg met ons mogelijk. Houdt u er rekening mee dat de leverdatum hierdoor kan wijzigen.

### **Plaats van levering**

Onze bezorgers brengen uw aankopen daar waar u aangeeft dat u ze het beste kunt gebruiken. Dit geldt natuurlijk voor producten die gemonteerd worden, maar ook voor bestellingen die u later zelf monteert.

### **Montage door Beter Bed**

Wanneer u dat wilt, monteren wij producten die u bij Beter Bed koopt gratis bij u thuis. Dit geldt voor alle producten, met uitzondering van de Beter Bed Basic en Junior collectie. Dit vermelden wij op uw aankoopovereenkomst. Houdt u wel rekening met de volgende spelregels:

- Op de Waddeneilanden wordt niet gemonteerd, de bezorging wordt verzorgd door een transportbedrijf waar wij uw bestelling aanleveren. Texel is hierop de uitzondering, daar wordt wel door ons bezorgd én gemonteerd.
- Als de ondergrond niet vlak is, kunnen wij de stabiliteit van het product niet garanderen.
- Onze bezorgers mogen geen gaten in uw muren boren, maar ze kunnen u wél adviseren over de beste manier om het product goed te bevestigen.
- Onze bezorgers mogen geen stopcontacten verleggen.
- Het indelen van kasten kan op veel verschillende manieren. Daarom vragen wij u de legplanken zelf te monteren.
- Zorg ervoor dat u uw slaapkamer van tevoren heeft gemeten, zodat u zeker weet dat de gewenste producten passen.

### **Het verpakkingsmateriaal**

Onze bezorgers nemen het afval (o.a. karton en plastic) mee wanneer producten door Beter Bed worden gemonteerd.

## Het afhandelen van de factuur

Na het bezorgen en eventueel monteren en plaatsen van de producten, loopt de bezorger de geleverde goederen met u na. Daarna vraagt de bezorger u de factuur te ondertekenen en het verschuldigde bedrag te betalen, zie ook 'De betalingsvoorwaarden'.

## Uw bestelling zélf ophalen

Als u besluit zélf uw bestelling op te halen, dan laat de Beter Bed winkel u weten wanneer de producten aanwezig zijn. Wij gaan ervan uit dat u de bestelling binnen veertien dagen na ons bericht komt ophalen. Doet u dat niet, dan nemen wij contact met u op. De winkel kan na 2 keer niet afnemen opslagkosten in rekening brengen.

# De betalingsvoorwaarden

## De wijze van betalen

In onze Beter Bed winkels kunt u op verschillende manieren betalen: contant, met uw pinpas of met een Visacard. U kunt ook kiezen voor de voordelen van uitgestelde betaling. Als wij uw bestelling bezorgen, betaalt u het resterende bedrag bij aflevering. Bij onze bezorgers kunt u ook op verschillende manieren betalen: met uw pinpas, met een Visacard of contant. U kunt ook vóór de afleverdatum het resterende bedrag overmaken. Zorgt u er dan voor dat twee weken voor het moment van levering het bedrag bijgeschreven is op onze rekening: BIC ABNANL2A IBAN NL47ABNA0462999726. Vergeet niet uw ordernummer te vermelden.

## Pinnen bij aflevering

Uit veiligheidsoverwegingen verzoeken wij u bij levering het bedrag van de nota per pin te voldoen. U hoeft dan geen contant geld in huis te halen. Elke bezorger van Beter Bed beschikt over een mobiel pinapparaat (let op: pinnen is alleen mogelijk in Nederland en België). De limiet van het door u te pinnen bedrag is afhankelijk van de bank waar u klant bent. Bovendien kan deze limiet per klant verschillen, omdat banken hier afspraken over maken met hun individuele klanten. Het is echter vaak mogelijk deze limiet eenmalig te laten aanpassen. Uw bank kan u inlichten over de mogelijkheden hiervan en hoe dit in zijn werk gaat. Hiervoor neemt u één week voor levering contact op met uw bank.

## De voordelen van zelfbouw

Een groot deel van ons assortiment bieden wij aan inclusief bezorging en montage. Besluit u echter om de producten zélf te monteren, dan gaat de levering een stuk sneller en bepaalt u zelf (op een moment dat het u uitkomt) wanneer u de producten monteert en plaatst. Onze bezorgers zetten de bestelling dan op de door u aangegeven plaats neer. U kunt uw keuzewijziging om zelf te bouwen uiterlijk veertien dagen voor levering doorgeven aan onze afdeling Customer Service. U kunt dit telefonisch doen op telefoonnummer 0413 - 33 88 00 of op onze website [www.beterbed.nl](http://www.beterbed.nl) via het contactformulier onder Klantenservice > Contact.

# Onze garantiebepalingen

Beter Bed is aangesloten bij de Centrale Branchevereniging Wonen. Dit betekent dat de in de CBW-voorwaarden opgenomen garantieregeling van toepassing is op uw aankoop, zijnde 2 jaar volledig. Deze voorwaarden treft u als bijlage aan in uw aankoopmap en zijn tevens afgedrukt op de achterzijde van uw aankoopovereenkomst. Boven op deze garantie kunt u de extra Beter Bed Garantie aanschaffen, zie 'De extra garanties van Beter Bed'. Op textielproducten zit één jaar garantie. Op showroomproducten geeft Beter Bed geen garantie.

## De start van de garantietermijn

De garanties gaan in op het moment dat Beter Bed de producten bij u bezorgd heeft.

## Voorwaarden voor de garantie

Wilt u aanspraak maken op de CBW- en/of extra Beter Bed Garantie, dan stellen wij de volgende voorwaarden:

- U kunt aantonen dat u bij Beter Bed de aankoop hebt gedaan.
- De producten zijn onbeschadigd én schoon.
- U dient de producten volgens de instructies te gebruiken.

## De productgarantie

De producten moeten op grond van de wet die eigenschappen bezitten die u bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan hebt u recht op reparatie, vervanging, ontbinding en/

of prijsvermindering. In overleg kan bij het sluiten van de overeenkomst bijzonder gebruik worden vastgelegd. Beter Bed bepaalt op dat moment of de garanties op de producten blijven gelden. Dit wordt schriftelijk vastgelegd bij het sluiten van de overeenkomst.

Materialen als hout en stof blijven werken door verschillen in temperatuur en de kleur kan beïnvloed worden door het licht. Beter Bed kan niet aansprakelijk gesteld worden voor problemen die ontstaan door deze producteigenschappen.

Boven op de bovengenoemde CBW-garantie van 2 jaar volledig kunt u bij Beter Bed in geval van een gegronde klacht op de volgende extra garantie rekenen, die ook geldt voor gebreken waarvan wij niet aannemelijk kunnen maken dat deze het gevolg zijn van niet normaal gebruik. Deze garantietermijnen en -bepalingen gelden niet voor het ontbreken van eigenschappen die nodig zijn voor een met Beter Bed overeengekomen bijzonder gebruik, tenzij dit schriftelijk met Beter Bed overeengekomen is:

Bij een matras van ons eigen merk (vraag naar de selectie) met een garantieperiode van drie jaar geldt:

- Tot twee jaar na factuurdatum zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, volledig voor rekening van Beter Bed.
- Twee jaar tot drie jaar na factuurdatum, is een derde deel van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Bij een matras van ons eigen merk (vraag naar de selectie) met een garantieperiode van vijf jaar geldt:

- Tot twee jaar na factuurdatum zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, volledig voor rekening van Beter Bed.
- Twee jaar tot drie jaar na factuurdatum, is twee derde deel van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- Drie jaar en tot vijf jaar na de factuurdatum is een derde gedeelte van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Bij een matras van ons eigen merk (vraag naar de selectie) met een garantieperiode van tien jaar geldt:

- Tot twee jaar na factuurdatum zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, volledig voor rekening van Beter Bed.
- Twee jaar tot vijf jaar na factuurdatum, is twee derde deel van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- Vijf jaar en tot tien jaar na de factuurdatum is een derde gedeelte van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

De datum waarop u ons van een gebrek in kennis stelt, is bepalend voor de toepassing van bovenstaande garantie-regeling.

Verdergaande fabrieksgaranties neemt Beter Bed over. Voor de uitgebreide omschrijving van de productgarantie en andere garantiebepalingen, verwijzen wij u naar de CBW-voorwaarden.

In eerste instantie beoordelen wij of uw klacht te verhelpen is. Als dit niet mogelijk is, gaan wij over tot vervanging. Deze beslissing is aan Beter Bed. U hebt bij vervanging recht op eenzelfde of een soortgelijk en gelijkwaardig product. Bij vervanging moeten wij het product opnieuw bestellen. Dit brengt een nieuwe levertijd met zich mee. Wanneer wij een product vervangen, gaat de garantietermijn niet opnieuw in, maar geldt de garantietermijn vanaf de eerste leverdatum.

### **Betalen bij een klacht**

Hebt u bij levering een gegronde klacht over een deel van uw bestelling, dan betaalt u de producten die zonder problemen zijn geleverd. U betaalt de producten waar u een gegronde klacht over hebt pas op het moment dat wij uw probleem hebben opgelost.

### **Beter Bed Customer Service**

Hebt u vragen? Of wilt u een klacht melden? Dan hebt u de volgende mogelijkheden om ons te benaderen:

- Op onze website [www.beterbed.nl](http://www.beterbed.nl) via het contactformulier onder Klantenservice > Contact.
- Via telefoonnummer 0413 - 33 88 00, wij verwijzen u voor onze actuele openingstijden naar onze website [www.beterbed.nl](http://www.beterbed.nl)
- U kunt een e-mail sturen via [info@beterbed.nl](mailto:info@beterbed.nl)
- U kunt ook een brief sturen naar Beter Bed Customer Service, Postbus 716, 5400 AS Uden.

# De extra garanties van Beter Bed

Onverminderd uw wettelijke rechten biedt Beter Bed de volgende extra garanties.

## Matras-uitprobeergarantie

Bij een nieuw matras heeft het lichaam tijd nodig om aan het nieuwe ligcomfort te wennen. Daarom stellen wij de voorwaarde minimaal 30 dagen gebruik te maken van uw matras. Bevalt de matras u na 30 dagen toch niet, dan heeft u nog ruimschoots de tijd om gebruik te maken van onze uitprobeergarantie.

Voor deze uitprobeergarantie stellen wij de volgende voorwaarden:

- U heeft eenmalig de gelegenheid om gebruik te maken van de uitprobeergarantie.
- De uitprobeergarantie is alleen geldig voor een matras van ons eigen merk (vraag naar de selectie), een ongestoffeerd matras van het merk Kärilsson, een matras van het merk M Line en een matras van het merk Alpine Plus.
- Indien u gebruik wenst te maken van de uitprobeergarantie voor matrassen van ons eigen merk, het merk Alpine Plus en de ongestoffeerde matrassen van het merk Kärilsson, dan kunt u zich tot maximaal 90 dagen na levering wenden tot één van de winkels van Beter Bed voor het maken van een nieuwe keuze.
- Voor een matras van het merk M Line geldt een termijn van 100 dagen.
- De volgende matrasmaten komen in aanmerking: 70 x 200 cm, 70 x 210 cm, 80 x 200 cm, 80 x 210 cm, 90 x 200 cm en 90 x 210 cm. Voor een ongestoffeerd matras van het merk Kärilsson, een matras van het merk M Line en een matras van het merk Alpine Plus geldt: alle 1-persoons matrassen.
- Bij omruiling van het matras kan deze alleen omgeruild worden voor een matras met dezelfde afmeting.
- Wij ruilen uitsluitend onbeschadigde en schone matrassen om.
- Prijsverschillen worden verrekend via tegoedbonnen of middels een bijbetaling.
- Per matras wordt € 60 in rekening gebracht voor omruilkosten indien de omruiling bij u thuis plaatsvindt. Ingeval u ervoor kiest om de omruiling via de winkel te laten plaatsvinden, wordt € 40 per matras in rekening gebracht.
- Het omruilen via de winkel is voor een matras van het merk M Line uitgesloten, de kosten bedragen € 60 per matras.
- De ingangsdatum van garantie blijft de leverdag van het eerste matras.

## Eén jaar extra garantie op matrassen bij aankoop textielpakket

Beter Bed is overtuigd van de kwaliteit van haar collectie. Daarom krijgt u bij aankoop van een textielpakket één jaar extra garantie op (een) matras(sen) van ons eigen merk (vraag naar de selectie). Hiervoor zijn de volgende regels van toepassing:

- Het textielpakket moet uit de volgende producten bestaan:
  - Voor matrassen op een niet verstelbare of elektrisch verstelbare bedbodem: een molton en een matrasbeschermer.
  - Voor matrassen op een boxspring: een molton en een matrasgrip.
- De producten uit het textielpakket zijn op de verkooporder opgevoerd.
- Voor een matras van ons eigen merk (vraag naar de selectie) met een standaard garantieperiode van drie jaar geldt: vanaf drie jaar en tot vier jaar na de factuurdatum is een derde gedeelte van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vrachten voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- Voor een matras van ons eigen merk (vraag naar de selectie) met een standaard garantieperiode van vijf jaar geldt: vanaf vijf jaar en tot zes jaar na de factuurdatum is een derde gedeelte van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten voor rekening van Beter Bed.

## 30 dagen niet goed geld terug garantie

Voor aankopen vanaf € 250 geldt een 30 dagen niet goed geld terug garantie. In het geval er iets mis is met uw aankoop, lossen we het altijd in alle redelijkheid op. De klant is bij ons immers altijd koning.

# Uw producten mooi houden

Wij geven u graag een paar tips waarmee u bedden, bedbodems, matrassen en meubelen in topconditie houdt. U kunt deze onderhoudstips raadplegen op [www.beterbed.nl/onderhoud](http://www.beterbed.nl/onderhoud).