

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

Om u goed van dienst te zijn is het van belang dat u ons voorziet van uw NAW- en contactgegevens. Wij plannen en bezorgen op basis van uw adres en postcode, en informeren u over de voortgang van de bezorging per e-mailbericht(en). Voor de meeste bezorgingen wordt u ook telefonisch geïnformeerd over het levermoment. Zo ontvangt u 1 dag voor levering per sms een tijdvak waarbinnen wij komen leveren. Tevens wordt u 10 tot 30 minuten voor levering door onze bezorger gebeld.

Dit geldt niet als uw bestelling per postpakketdienst aan u wordt verzonden. Zodra uw pakket door ons is aangeboden bij de postpakketdienst voor bezorging, ontvangt u per e-mail een track & trace. Hiermee kunt u de bezorging volgen.

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 maximumpercentages en kan er een hogere aanbetaling gevraagd worden.

Retouren, wijzigen en annuleren

U kunt na het sluiten van de aankoopovereenkomst uw bestelling binnen 2 werkdagen kosteloos wijzigen of annuleren. U dient hiervoor uw wijziging of annulering schriftelijk of per e-mail aan ons door te geven. U kunt hiervoor ook naar de winkel gaan waar u de aankoop heeft gedaan. Textiel gekocht in de winkel is hierop uitgezonderd, deze kunt u alleen dezelfde dag wijzigen.

U heeft ook na 2 werkdagen, na het sluiten van de aankoopovereenkomst, de mogelijkheid om uw bestelling te wijzigen of annuleren. Dit kan tot aan het moment dat u geïnformeerd bent dat de bezorging deels of geheel gaat plaatsvinden. De kosten hiervoor bedragen bij een wijziging 20% van het totale aankoopbedrag. En de kosten hiervoor bij een annulering bedragen 30% van het totale aankoopbedrag.

Nadat u geïnformeerd bent dat de bezorging deels of geheel gaat plaatsvinden, kan de bestelling niet meer gewijzigd worden. De kosten van annuleren zullen dan in rekening gebracht worden. Kijk hiervoor bij annuleringsvoorwaarden.

Indien u uw bestelling online heeft gekocht, zijn andere voorwaarden van toepassing. Hiervoor verwijzen wij u naar onze online voorwaarden.

Annuleringsvoorwaarden

In het geval van op maat gemaakte producten, kan de order niet meer kosteloos geannuleerd of gewijzigd worden. Als u toch wilt annuleren, zijn wij, geheel volgens de CBW-voorwaarden, genoodzaakt annuleringskosten aan u te berekenen. Deze kosten bedragen 30% van het aankoopbedrag.

Indien u een bestelling annuleert nadat u al bent geïnformeerd dat de (deel)levering plaats kan vinden, dan zijn wij genoodzaakt 50% annuleringskosten van het aankoopbedrag in rekening te brengen.

Let op: Na de levering van uw producten is annuleren en wijzigen van uw order niet meer mogelijk.

Retouren

Geleverde producten worden niet retour genomen.

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 informeren u graag over ons bezorgproces. Kijkt u voor alle informatie hierover op: www.beterbed.nl/service/bezorging.

De dag van bezorgen

Op uw aankoopovereenkomst en op 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 de order bezorgen, ontvangt u een bericht met de leverdag. De levering kan gedurende de gehele dag plaatsvinden. Als u op deze datum verhinderd bent, dan dient dit u dit zo spoedig mogelijk door te geven aan onze Klantenservice. Dit kan tot uiterlijk één werkdag voor levering.

Het tijdstip van bezorgen

Dankzij een zorgvuldige planning laten wij u altijd één dag voor levering per e-mail of SMS weten wanneer en binnen welk tijdsvak wij bij u komen bezorgen. Wanneer u binnen de afgesproken tijd niet thuis bent, zijn wij genoodzaakt om € 47⁹⁵, de helft van de reguliere leveringskosten, in rekening te brengen. Enkele dagen nadat u de aanvraag heeft gedaan om de datum te verzetten, ontvangt u van ons een nieuwe leverdatum. De nieuwe leverdatum kan enkele weken later zijn.

Indien u de bestelling op de dag van bezorging wenst te annuleren, berekenen wij 50% annuleringskosten van het aankoopbedrag. Indien u drie maal niet thuis bent en/of de leverdatum verzet, zijn wij genoodzaakt om de order te ontbinden en 50% annuleringskosten van het aankoopbedrag aan u te berekenen.

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 producten vaak tot in de kamer waar u deze wenst te ontvangen. Met uitzondering van bezorging door een postpakketdienst, dan wordt er tot aan de voordeur bezorgd.

Montage door Beter Bed

Indien uw producten door ons gemonteerd worden, staat dit vermeld op de 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 verpakkingsmateriaal (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 of met een Visacard.

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 veiligheidsoverweging is het bij levering alleen mogelijk om het bedrag van de nota per pin te voldoen. 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.

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 product met een garantieperiode van 1 jaar geldt:

- Tot 1 jaar na factuurdatum zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Bij een product met een garantieperiode van 2 jaar geldt:

- Tot 2 jaar na factuurdatum zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Bij een product met een garantieperiode van 3 jaar geldt:

- Tot 2 jaar na factuurdatum zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- 2 jaar tot 3 jaar na factuurdatum, is een derde deel van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Bij een product met een garantieperiode van 5 jaar geldt:

- Tot 2 jaar na factuurdatum zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- 2 jaar tot 3 jaar na factuurdatum, is twee derde deel van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- 3 jaar tot 5 jaar na de factuurdatum is een derde gedeelte van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Bij een product met een garantieperiode van 10 jaar geldt:

- Tot 2 jaar na factuurdatum zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- 2 jaar tot 5 jaar na factuurdatum, is twee derde deel van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- 5 jaar tot 10 jaar na factuurdatum, is een derde deel van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Op elektrische en/of elektronische onderdelen van producten geldt een garantieperiode van 2 jaar. Verdergaande fabrieksgaranties neemt Beter Bed over.

Voor de uitgebreide omschrijving van de productgarantie en andere garantiebepalingen, verwijzen wij u naar de CBW-voorwaarden.

Voor de koop van een product uit de Matras voor het leven-serie gelden aanvullende voorwaarden, zoals aangegeven in Verkoopvoorwaarden 'Matras_voor_het_leven'.

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

Betalen bij een klacht

In eerste instantie beoordelen wij of de klacht te verhelpen is. Indien 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.

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 Kårlsson, een matras van het merk Mline 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 Kårlsson, 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 Mline 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 Kårlsson, een matras van het merk Mline 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 Mline uitgesloten, de kosten bedragen € 60 per matras.
- De ingangsdatum van garantie blijft de leverdag van het eerste matras.
- Topmatrassen en gestoffeerde matrassen zijn uitgesloten voor de uitprobeergarantie.

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 technisch iets mis is met uw aankoop, lossen we het altijd in alle redelijkheid op. In eerste instantie beoordelen wij of de technische klacht te verhelpen is. Indien 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. Indien wij de klacht niet kunnen verhelpen of een vervangend product kunnen aanbieden, dan krijgt u uw aankoopbedrag van ons terug.

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.