

# Beter Bed verkoopvoorwaarden.



## **Geldigheid voorwaarden**

Deze verkoopvoorwaarden zijn op elk aanbod dat Beter Bed in één van haar winkels in België doet en op al uw daaropvolgende aankopen bij een winkel van Beter Bed in België van toepassing.

Indien u online bij ons een aankoop doet, zijn onze online verkoopvoorwaarden van toepassing, die u kunt raadplegen op onze website ([www.beterbed.be](http://www.beterbed.be)).

Door het plaatsen van een bestelling bij Beter Bed, geeft u te kennen dat u kennis hebt genomen van deze verkoopvoorwaarden, deze hebt begrepen en u integraal en onherroepelijk akkoord gaat met de toepasselijkheid en de inhoud van deze verkoopvoorwaarden. Deze verkoopvoorwaarden zijn voor iedereen toegankelijk en worden aan u beschikbaar gesteld voordat de overeenkomst met Beter Bed wordt gesloten.

## **Bedrijfsgegevens van Beter Bed**

Beter Bed  
Antwerpsesteenweg 65  
2630 Aartselaar  
Telefoonnummer: +32 (0)14 48 08 40  
E-mailadres: [info@beterbed.be](mailto:info@beterbed.be)  
registratienummer 0888.492.977  
Btw-identificatienummer: BE0888492977

## **De bevestiging van uw order**

Als u bij ons een aankoop doet, ontvangt u een aankoopovereenkomst waarop u een ordernummer vindt. Hou a.u.b. dit nummer bij de hand als u ons contacteert i.v.m. uw order.

Op de aankoopovereenkomst vermelden wij ook de datum waarop 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. Bent u een zakelijke afnemer (niet consument), dan gelden geen maximum percentages en kan er een hogere aanbetaling gevraagd worden.

## Wijzigen, annuleren en retourneren.

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.

Indien u uw aankoop niet bij een van onze fysieke winkels heeft gedaan, gelden er andere voorwaarden. Wij verwijzen u hiervoor naar de online verkoopvoorwaarden.

### Wijzigingsvoorwaarden

U heeft ook na 2 werkdagen, na het sluiten van de aankoopovereenkomst, zolang er nog niet geleverd is, de mogelijkheid om de bestelling te wijzigen. De kosten hiervoor bedragen 20% van het aankoopbedrag van het te wijzigen artikel.

### LET OP.

Na de levering van uw producten is wijzigen van uw order niet meer mogelijk.

### Annuleringsvoorwaarden

U heeft ook na 2 werkdagen, na het sluiten van de aankoopovereenkomst, zolang er nog niet geleverd is, de mogelijkheid om de bestelling te annuleren. De kosten hiervoor bedragen 30% van het totale aankoopbedrag.

### LET OP.

Na de levering van uw producten is annuleren/retourneren 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 vooraf om stil te staan bij de volgende zaken:

- Kunnen wij met een vrachtwagen uw woning bereiken? (Denk aan opgebroken straten, binnensteden die afgesloten zijn voor autoverkeer.)
- Het spreekt voor zich dat onze monteurs uw slaapkamer moeten kunnen bereiken met de te leveren producten. Is er een goed begaanbare trap en is het trappgat ruim genoeg in het licht van de afmetingen van de te leveren producten? Vooral voor hoofdeindes en hoofdborden is er een goed begaanbare trap en een ruim trappgat nodig.
- In geval van een flat of een bovenwoning: hoe kunnen wij uw woning bereiken? Is er een liftaanwezig?
- Laat ons vooraf weten of er bijzondere omstandigheden zijn die een rol spelen bij het bezorgen van uw bestelling zodat wij daar in de mate van het mogelijke rekening mee kunnen houden om de levering zo soepel mogelijk te laten verlopen.

### Aansprakelijkheid

Indien door bijzondere omstandigheden extra kosten gemaakt moeten worden, zoals bijvoorbeeld de noodzakelijkheid van een ladderlift) zijn deze kosten voor uw rekening.

Indien we niet van tevoren op de hoogte zijn gebracht van mogelijke moeilijkheden om uw huis en/of uw slaapkamer te kunnen bereiken, kan Beter Bed niet aansprakelijk gesteld worden voor de negatieve gevolgen daarvan. De afmetingen van grote onderdelen (zoals hoofdeindes en hoofdborden)



staan vermeld op uw aankoopovereenkomst, of kunnen opgevraagd worden aan het verkopend winkelfiliaal. Meet dus na de aankoop uw trap en trapgat goed na, want als deze te smal zijn, kan Beter Bed daar nooit voor aansprakelijk gesteld worden.

### **De bezorgkosten in binnen- en buitenland**

Wij informeren u graag over ons bezorgproces. Kijkt u voor alle informatie hierover op: [www.beterbed.be/service/bezorging](http://www.beterbed.be/service/bezorging).

### **De dag van levering**

Op uw aankoopovereenkomst en op [www.beterbed.be](http://www.beterbed.be) (onder "Orderstatus") 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 levering**

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 € 47,95 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. Houdt u er rekening mee dat, wanneer wij tweemaal niet in staat zijn gesteld om de bezorging uit te voeren, wij overgaan tot annuleren van de order. Hierbij worden de annuleringskosten in rekening gebracht, verhoogd met de door ons gemaakte opslagkosten.

### **Bezorgadres wijzigen**

Indien het bezorgadres gewijzigd moet worden, is dit in overleg met Beter Bed mogelijk. Wij horen dat dan graag zo snel mogelijk. Houd er rekening mee dat u in dat geval wellicht een andere leverdag/-datum krijgt.

### **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. Gelieve wel rekening te houden met de volgende spelregels:

- Als de ondergrond niet vlak is, kunnen wij de stabiliteit van het product niet garanderen.
- Onze monteurs mogen geen gaten in uw muren boren, maar ze kunnen u wél adviseren over de beste manier om het product goed te bevestigen.
- Onze monteurs 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.
- Onze monteurs kunnen niet ingeschakeld worden om een bestaand bed of slaapkamer te demonteren.

### **Het verpakkingsmateriaal**

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



### **Controle van uw levering**

Na het leveren en eventueel monteren en plaatsen van de artikelen overloopt de bezorger de geleverde artikelen met u. Controleer daarbij goed of alle bestelde producten geleverd zijn en of de (gemonteerde) producten geen zichtbare gebreken bevatten of beschadigd zijn. Constateert u gebreken of beschadigingen, geef dit dan onmiddellijk duidelijk aan bij de bezorger. Hij zal dit dan op het ontvangstbewijs vermelden en de vervolgstappen met u bespreken. Daarna vraagt de bezorger u de factuur te ondertekenen en het verschuldigde bedrag te betalen (zie ook betalingsvoorwaarden).

### **Uw bestelling zélf ophalen**

Indien u bij aankoop heeft afgesproken uw bestelling zelf 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 betaalkaart of met een Maestro-of-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 betaalkaart of met een Maestro- of Visacard.

U kunt ook vóór de afleverdatum het resterende bedrag overmaken. Zorgt u er dan voor dat 7 werkdagen voor het moment van levering het bedrag bijgeschreven is op onze rekening: BE34 7310 1904 2990. Vergeet niet uw ordernummer te vermelden.

### **Betalen bij levering**

Vanuit veiligheidsoverwegingen heeft Beter Bed de voorkeur dat u bij levering betaalt met een betaalkaart. Elke bezorger van Beter Bed beschikt over een mobiel betaalapparaat.be

Wij verzoeken u wel, om de bestedingslimiet van uw kaart vooraf te verzekeren, en indien nodig deze informatie op te vragen bij uw bankinstelling. Deze bestedingslimiet verschilt namelijk van bank tot bank, en elke individuele consument kan bij de bank een kleinere of grotere bestedingslimiet aanvragen. Indien u toch contant wenst te betalen aan onze bezorgers, dan vragen wij u vriendelijk om het bedrag precies te "passen".

## **Onze garantiebepalingen.**

### **De wettelijke garantie**

Wij staan er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Beter Bed kan in dat geval echter wel bepalen dat de onderstaande aanvullende garantietermijnen en -bepalingen niet gelden voor het ontbreken van deze eigenschappen. Dit wordt eveneens schriftelijk vastgelegd bij het sluiten van de overeenkomst.

Een door ons, als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die u ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van ons jegens ons kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.



De Belgische wetgeving biedt u bepaalde wettelijke garantierechten. Deze voorwaarden zijn steeds te raadplegen op de website van de FOD Economie <https://news.economie.fgov.be/214976-wettelijke-garantie-consument-is-beter-beschermd>

De onderstaande garantiebepalingen laten deze wettelijke rechten onverlet en houden dus geen beperking van uw wettelijke rechten in. Daarnaast geniet u bij Beter Bed ook van onze "extra garanties": verder hieronder leest u daar meer over.

#### **De start van de garantietermijn**

De garanties gaan in op het moment dat Beter Bed de artikelen bij u geleverd heeft. Dit is tevens de factuurdatum.

## **De extra garanties van Beter Bed.**

Onverminderd uw wettelijke garantierechten conform de Belgische wetgeving, biedt Beter Bed de onderstaande extra garanties. Voor de extra garanties van Beter Bed geldt dat de artikelen die eigenschappen moeten bezitten die u bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan hebt u recht op reparatie, en indien dit eerste niet mogelijk is, hebt u recht op vervanging. Indien reparatie of vervanging niet meer mogelijk zijn, bestaat nog de keuze tussen ontbinding van de aankoop-overeenkomst of prijsvermindering. In overleg met en mits uitdrukkelijke toestemming van Beter Bed kan bij het sluiten van de overeenkomst een bepaald welomschreven bijzonder gebruik worden vastgelegd. Beter Bed bepaalt op dat moment of de extra garanties op deze artikelen voor dit welomschreven gebruik blijven gelden.

#### **Extra garanties met afbouw door gebruik**

De extra garanties van Beter Bed geven u als consument garantietermijnen die de wettelijke termijn van 2 jaar overschrijden. In deze extra garanties zit een aflopend garantierecht, op basis van afbouw door gebruik.

#### **Bij een product met een garantieperiode van 3 jaar geldt:**

- Tot 2 jaar wettelijke garantie.
- 2 jaar tot 3 jaar na afleverdatum, 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 wettelijke garantie.
- 2 jaar tot 3 jaar na afleverdatum, 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 afleverdatum 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 wettelijke garantie.
- 2 jaar tot 5 jaar na afleverdatum, 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 afleverdatum, 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.

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

### **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 M line, een matras van Emma en een matras van het merk Tempur.
- Indien u gebruik wenst te maken van de uitprobeergarantie voor matrassen van ons eigen merk 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 M line, Tempur en Emma geldt een termijn van 100 dagen.
- De volgende matrasmaten komen in aanmerking: 70x200cm, 70x210cm, 80x200cm, 80x210cm, 90x200cm en 90x210cm. Voor een ongestoffeerd matras van het merk Kårlsson, een matras van het merk M line geldt: alle 1-persoons matrassen. Bij Tempur en Emma komen alle afmetingen in aanmerking.
- 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.
- De ingangsdatum van garantie blijft de leverdag van het eerste matras.
- Topmatrassen en gestoffeerde matrassen zijn uitgesloten voor de uitprobeergarantie.

Wil je gebruikmaken van onze uitprobeergarantie? Neem dan contact op met een van onze Beter Bed winkels. Onze slaapadviseur helpen je graag bij het vinden van het ideale 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 de door u aangekochte matras. Bovenop de bestaande garantietermijn.

Om te kunnen genieten van deze extra garantie, geldt dat het textielpakket uit de volgende producten dient te bestaan:

- Voor matrassen op een vlakke-, of elektrisch verstelbare bedbodem: een molton matrasbeschermer en een matrasbeschermer.
- Voor matrassen op een boxspring: een molton matrasbeschermer en een matrasgrip.
- De producten uit het textielpakket staan vermeld op de verkooporder.
- Voor een matras van ons eigen merk (vraag naar de selectie) met een standaard garantieperiode van drie jaar (zie onder "Extra garanties met afbouw door gebruik") geldt een bijkomende garantieperiode van een jaar: vanaf drie jaar en tot vier jaar na de leveringsdatum is 33% van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- Voor een matras van ons eigen merk (vraag naar de selectie) met een standaard garantieperiode van vijf jaar (zie onder "Extra garanties met afbouw door gebruik") geldt een bijkomende garantieperiode van een jaar: Vanaf vijf jaar en tot zes jaar na de leveringsdatum is 33% van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van transport- en voorrijkosten voor rekening van Beter Bed.

### **30 dagen niet goed geld terug garantie**

Voor alle aankopen bij Beter Bed 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 verhelpe of geen 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.be/advies/onderhoud](http://www.beterbed.be/advies/onderhoud)

## Klachten.

Als u een klacht heeft, kunt u [contact](#) opnemen met onze klantendienst. Wij nemen uw klacht in behandeling.

Uw klacht wordt binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door ons binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord mag verwachten.

Een klacht over eenproduct, dienst of de service kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van BeCommerce. [www.BeCommerce.be](http://www.BeCommerce.be) De klacht wordt dan zowel naar ons als naar BeCommerce gestuurd.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. U kan hierbij beroep doen op de consumenten-ombudsdienst. De consument beschikt over de mogelijkheid om een aanvraag tot bemiddeling in te dienen via het Belmed-platform van de Federale Overheidsdienst Economie.

U kan ten allen tijde online een klacht indienen bij de Europese Commissie via <https://ec.europa.eu/odr/>

## Geschillen.

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.