



Beter Bed **garantie & online verkoopvoorwaarden.**

We vinden het belangrijk dat jij tevreden bent én blijft met je aankoop. Daarom maken we onze voorwaarden graag zo duidelijk mogelijk. Hieronder vind je alles wat je moet weten over bestellen, bezorgen, garanties en retourneren.

Deze voorwaarden gelden voor al je online aankopen. Koop je in onze winkel? Dan gelden onze offline voorwaarden.

Wanneer gelden deze voorwaarden?

Onze online verkoopvoorwaarden gelden altijd als je iets bestelt via beterbed.be. Dit betekent:

- Ze zijn van toepassing op elk aanbod dat we via onze webwinkel doen.
- Ze gelden voor elke overeenkomst op afstand die je daarna met ons sluit.
- Door je bestelling te plaatsen, ga je akkoord met deze voorwaarden.
- Je kunt de voorwaarden altijd bekijken, downloaden of printen via beterbed.be/verkoopvoorwaarden.
- Voordat je bestelling rond is, krijg je de voorwaarden natuurlijk eerst te zien.

Extra zekerheden:

- Als lid van Becom onderschrijft beterbed.be de Becom gedragscode. Die kun je bekijken, downloaden of printen via becom.digital.
- Beter Bed verkoopt alleen producten die we inkopen bij originele fabrikanten en hun groothandelaars.
- Twijfel je over de echtheid? Tips vind je op eccbelgie.be.
- Bij vermoeden van namaak kun je een melding doen via het Meldpunt van de FOD Economie: meldpunt.belgie.be.

Toch een klacht?

- Kom je er met ons niet uit? Dan kun je terecht bij Becom. Zij bemiddelen tussen jou en ons als je klacht gegrond lijkt. Gebruik het klachtenformulier via becom.digital/nl/klachten of stuur een brief naar Markiesstraat 1, 1000 Brussel of mail naar info@becom.digital.
- Je kunt ook altijd contact opnemen met de consumentenombudsdienst van de Belgische Federale Overheid via consumentenombudsdienst.be.



1. Bestellen bij Beter Bed

Bestellen bij ons is gemakkelijk, snel en duidelijk. Je kiest wat je nodig hebt, wij regelen de rest. Hier lees je hoe het werkt, van aanbetaling tot bezorgafspraak.

Zo werkt het:

- In onze webshop zie je altijd de prijs (inclusief btw), de bezorgkosten en of je gebruik kunt maken van herroepingsrecht.
- Je bestelt eenvoudig online. Bij het afrekenen kies je zelf een bezorgmoment.

Betalen

Je voorschot

Bij een online bestelling vragen we een voorschot. Zo kunnen we je bestelling snel verwerken en leveren.

Hoe werkt het:

- Het voorschot is 25% van het aankoopbedrag.
- Je kunt dit betalen met Visacard, Mastercard of Maestro via je eigen bank.
- Liever direct alles betalen? Dat kan natuurlijk ook in één keer.
- Bestel je iets dat we met een pakketdienst versturen? Dan betaal je vooraf 100% van het aankoopbedrag, inclusief verzendkosten.

Betalen met Maestro:

- Met Maestro betaal je veilig en vertrouwd via je eigen internetbankieren.
- Je hoeft zelf niets meer in te vullen: alle betaalgegevens staan al klaar.
- De meeste banken bieden Maestro-betaling aan.

We gaan aan de slag met je bestelling zodra je voorschot binnen is. Zo kun je snel genieten van je nieuwe producten.

Betaling bij bezorging:

Je kunt vóór de bezorgdatum het resterende bedrag overmaken. Zorg er dan voor dat 7 werkdagen voor het moment van levering het bedrag bijgeschreven is op onze rekening: BE34 7310 1904 2990. Vergeet niet je ordernummer te vermelden. Je kunt natuurlijk ook direct het volledige aankoopbedrag in één keer betalen.

- In de winkel kun je betalen met contant, betaalkaart of met een Maestro- of Visacard.
- Bij levering betaal je uit veiligheidsoverwegingen met je betaalkaart of met een Maestro- of Visacard.
- Elke bezorger van Beter Bed beschikt over een mobiel betaalapparaat. Jouw bestedingslimiet is afhankelijk van de bank waar je klant bent.
- Wil je toch graag contant betalen? Zorg er dan voor dat je het bedrag precies passend maakt.

**Na je bestelling:**

- Je ontvangt direct een bevestiging met je ordernummer. Bewaar dit goed!
- Op je bevestiging staat ook de verwachte leverdatum
- Je gegevens (naam, adres en contactgegevens) zijn nodig om je bestelling correct te kunnen bezorgen en om je op de hoogte te houden.

Wijzigen of annuleren?

- Je bezorgadres wijzigen? Dit kan altijd in overleg. Het kan zijn dat we dan samen een nieuwe leverdatum af moeten spreken.
- Wil je je bestelling wijzigen? Dit kan uiterlijk tot 4 werkdagen voor levering.
- Annuleren zonder reden kan, zolang het geen maatwerkproduct is. Doe dit wel even schriftelijk: vul of het contactformulier op onze website in, stuur een e-mail naar info@beterbed.be of stuur een brief naar onze klantenservice.



2. Bezorging & Montage

We zorgen ervoor dat jouw bestelling netjes én op tijd bij je thuis komt. Of het nu gaat om een kussen of een compleet bed: we plannen het zorgvuldig in en houden je goed op de hoogte.

Waar leveren we?

In heel België, Nederland en in een gedeelte van Duitsland.

- Voor meer info kijk je op: [beterbed.be/service/bezorggebied](https://www.beterbed.be/service/bezorggebied).

Kosten & Info:

- <https://www.beterbed.be/Klantenservice/informatie-over-bezorging/bezorgkosten> voor alle actuele info.

Zo bereid je je voor op de levering:

- Laat ons weten als er iets bijzonders is (bijv. smalle trap, geen lift, verbouwing in de straat, afgesloten wegen).
- Zorg dat de ruimte bereikbaar is. Extra benodigde hulpmiddelen voor het kunnen bezorgen (zoals een verhuislift) regel en betaal je zelf.
- Maak de ruimte vrij: verwijder kleine meubels, schilderijen of planten.

De datum van je bezorging

- Op je aankoopovereenkomst en op www.beterbed.be vind je een verwachte bezorgdatum. Ten minste 3 werkdagen voor levering ontvang je een bericht met de exacte bezorgdatum.
- De bezorging kan de gehele dag plaatsvinden.
- Komt deze dag niet uit? Geef dit zo dan zo snel mogelijk (tot uiterlijk 2 werkdagen vóór de bezorgdatum) door aan onze klantenservice.

Het tijdstip van je bezorging:

- Een dag vóór de bezorgdatum ontvang je een sms (of e-mail wanneer je mobiele telefoonnummer niet bij ons bekend is) met het tijdsvenster waarin we bij jou komen bezorgen.
- Onze bezorgers bellen je 10–30 minuten voor aankomst.
- Pakketdienst? Dan krijg je een track & trace via de e-mail waarmee je jouw pakket kunt volgen.

Montage:

- Montage gebeurt alleen als dit op de aankoopovereenkomst staat vermeld.
- We boren geen gaten en verplaatsen geen stopcontacten.
- Zorg voor een vlakke ondergrond en voldoende ruimte.
- Op de Waddeneilanden wordt niet gemonteerd (behalve Texel).
- We nemen het verpakkingsmateriaal voor je mee.



3. Retourneren (Herroepingsrecht)

Binnen 14 dagen retourneren? Kan gewoon! Het herroepingsrecht geeft jou het recht om je aankoop zonder opgave van reden te annuleren binnen 14 dagen. Je ontvangt je geld terug.

- De 14 dagen gaan in op de dag dat je je product hebt ontvangen.
- Meld je herroeping via e-mail of gebruik het 'modelformulier voor herroeping'.
- Het product moet compleet, schoon, ongebruikt en onbeschadigd zijn.
- Maatwerkproducten zijn uitgesloten.
- Per post retourneren: €5.95 retourkosten (verrekend met je terugbetaling).
- Grote items laten ophalen door ons: €99,- (verrekend met je terugbetaling).
- Je mag ook zelf retourneren (niet in winkels of magazijnen).
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het product storten wij je geld terug. (eventuele retourkosten worden verrekend).



4. Garanties: onze belofte aan jou

Je wil jarenlang zorgeloos genieten van je aankoop, logisch! Daarom zit je bij ons goed: we geven je duidelijke garantie en staan voor je klaar als er iets aan de hand is. Hoe het werkt? Dat lees je hieronder.

Wettelijke rechten, gewoon geregeld

Je hebt altijd recht op een goed product. Dat is in de wet zo geregeld. Onze eigen garanties komen daar bovenop en doen niets af aan jouw wettelijke rechten. Met andere woorden: ook zonder extra garantie mag je van ons verwachten dat je een deugdelijk product ontvangt.

Je kunt er dus altijd op rekenen dat onze producten en diensten:

- voldoen aan de overeenkomst en de omschrijving in het aanbod.
- voldoen aan redelijke eisen van kwaliteit en bruikbaarheid.
- en voldoen aan de wettelijke regels en voorschriften die gelden op het moment dat je de overeenkomst sluit.

Let op:

- Als we samen schriftelijk afspreken dat een product bijzondere eigenschappen moet hebben, kan het zijn dat onze extra garantie daar niet voor geldt. Dit leggen we dan vast bij het sluiten van de overeenkomst.
- Een door ons aangeboden extra garantie doet niets af aan jouw wettelijke rechten. Die blijven gewoon gelden bij een tekortkoming van onze kant.
- Voor klanten in België gelden de wettelijke garantierechten volgens de Belgische wetgeving. Meer informatie vind je bij de FOD Economie: <https://news.economie.fgov.be/214976-wettelijke-garantie-consument-is-beter-beschermd>.
- Onze eigen garanties komen daar nog bovenop. Hoe dat werkt, lees je verderop.

De extra garanties van Beter Bed

Naast je wettelijke rechten volgens de Belgische wetgeving, krijg je bij Beter Bed ook extra garanties. Zo ben je nóg zekerder van je aankoop.

Wat houdt dat in?

- Je mag verwachten dat je product de eigenschappen heeft die nodig zijn voor normaal gebruik.
- Wordt niet aan deze verwachting voldaan? Dan heb je recht op reparatie.
- Kan reparatie niet? Dan krijg je een vervangend product.
- Is dat ook niet mogelijk? Dan kun je kiezen voor ontbinding van de koop of een prijsvermindering.
- Soms kan, in overleg en met schriftelijke toestemming, een bijzonder gebruik worden vastgelegd. Dan bepalen we samen of de extra garanties daarvoor blijven gelden.

Hoe werkt de afbouw bij langere garantie?



Onze extra garanties lopen langer dan de wettelijke termijn van 2 jaar. Wel geldt er een afbouwregeling naarmate de jaren verstrijken:

• **3 jaar garantie:**

- o Tot 2 jaar: volledige dekking.
- o Jaar 2–3: 1/3 van de kosten van reparatie/vervanging voor rekening Beter Bed.

• **5 jaar garantie:**

- o Tot 2 jaar: volledige dekking.
- o Jaar 2–3: 2/3 van de kosten voor rekening Beter Bed.
- o Jaar 3–5: 1/3 van de kosten voor rekening Beter Bed.

• **10 jaar garantie:**

- o Tot 2 jaar: volledige dekking.
- o Jaar 2–5: 2/3 van de kosten voor rekening Beter Bed.
- o Jaar 5–10: 1/3 van de kosten voor rekening Beter Bed.

Belangrijk:

- Op elektrische en elektronische onderdelen geldt altijd 2 jaar garantie.
- Eventuele uitgebreidere fabrieksgaranties nemen wij gewoon over.
- Het moment waarop je een gebrek bij ons meldt, bepaalt welke regeling geldt.

30 dagen niet goed? Geld terug!

Bij aankopen vanaf €250 krijg je van ons 30 dagen **‘niet goed, geld terug’-garantie**. Is er technisch iets mis met je product? Dan zoeken we samen naar een oplossing:

- Eerst kijken we of we het kunnen repareren.
 - Lukt dat niet? Dan krijg je een vervangend product van gelijke of vergelijkbare waarde.
 - Is ook dat geen optie? Dan betalen we je aankoopbedrag gewoon terug.
- Wij beoordelen de situatie eerlijk en in redelijkheid en altijd met jouw tevredenheid als uitgangspunt.



5. Beter Slapen Garantie

We willen dat jij écht beter slaapt. Daarom bieden we jou een Beter Slapen Garantie op onze eigen merken. Met de Beter Slapen Garantie kun je onze eigen merk matrassen 100 dagen uitproberen. Daarnaast ontvang je extra productgarantie op producten van onze eigen merken.

100 dagen omruilgarantie matrassen:

- De Beter Slapen Garantie geldt als je gebruik hebt gemaakt van onze Beter Slapen iD lichaamsscan. Zo weten we zeker dat je het matras kiest dat echt bij jou past.
- Je kunt de matrassen van onze eigen merken Maxi, B Bright en Kårlsson 100 dagen uitproberen en omruilen.
- Omruilen is eenmalig mogelijk en gebeurt bij jou thuis.
- De omruilkosten zijn: €99 per matras.
- De omruilgarantie is geldig voor de matrasmaten: 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.
- Het matras dat je omruilt, ruil je altijd om voor een matras met dezelfde afmetingen.
- Alleen schone en onbeschadigde matrassen komen in aanmerking.
- Topmatrassen en gestoffeerde matrassen zijn uitgesloten.
- De bezorgdatum van je eerste matras, is de ingangsdatum van de omruilgarantie.

Productgarantie eigen merken Beter Bed

Koop je een product van een van onze eigen merken Maxi, B Bright of Kårlsson? Je ontvangt dan onderstaande garanties volgens onze Beter Bed voorwaarden. Bij de aankoop van een bed, bedbodem of boxspring verdubbelen we deze garantietermijn. De garantieverdubbeling is dan geldig op alle producten uit de combinatie.

Waarom een verdubbelaar? Simpel. Als jij je nieuwe matras combineert met de aankoop van een bijpassend(e) bed, boxspring of bedbodem of andersom, kunnen wij jou nóg beter de beste slaap garanderen.

Eigen merk	Garantietermijn	Garantietermijn bij aankoop bed, bodem of boxspring
Maxi	2 jaar	4 jaar
B Bright	3 jaar	6 jaar
Kårlsson	4 jaar	8 jaar

Zo werkt het:

- Alle garantiejaren ontvang je een vergoeding van 100% bij een terechte klacht.



Voor de productgaranties van de merken M line, Emma, TEMPUR® en Matt Sleeps gelden de eigen voorwaarden van deze merken. De garantieverdubbeling geldt wél voor alle Bossflex bedbodems.

Extra garantie op eigen merk matrassen met een textielbeschermingspakket

Wij zijn ervan overtuigd dat je beter slaapt met onze collectie. Daarom ontvang je bij je aankoop van een textielpakket ter bescherming van je matras. 1 jaar extra garantie op (een) matras(sen) van onze eigen merken.

Inhoud textiel beschermingspakket

Om te voldoen aan deze garantie moet het textiel beschermingspakket **bestaan uit de volgende producten:**

- Voor matrassen op een niet verstelbare of elektrisch verstelbare bedbodem: molton + matrasbeschermer
- Voor matrassen op een boxspring: molton + matrasgrip.

Zo werkt het:

- Heeft jouw matras standaard **2 jaar garantie**?
Dan krijg je in jaar **3 nog 33% vergoeding** bij een terechte klacht.
- Heeft jouw matras standaard **3 jaar garantie**?
Dan krijg je in jaar **4 nog 33% vergoeding** bij een terechte klacht.
- Heeft jouw matras standaard **4 jaar garantie**?
Dan krijg je in jaar **5 nog 33% vergoeding** bij een terechte klacht.
- Heeft jouw matras standaard **5 jaar garantie**?
Dan krijg je in jaar **6 nog 33% vergoeding** bij een terechte klacht.



6. Tot slot: Disclaimer & Copyright

We doen ons best om alles juist en actueel te houden. Maar: controleer altijd even onze website of neem contact met ons op bij twijfel.

Zo werkt het:

- Neem contact op met onze klantendienst. Wij pakken je klacht altijd op.
- Binnen 14 dagen na ontvangst krijg je een reactie van ons.
- Heeft je klacht meer tijd nodig? Dan laten we je binnen 14 dagen weten dat we ermee bezig zijn én wanneer je een uitgebreider antwoord kunt verwachten.
- Je kunt ook een klacht indienen via het klachtenformulier op de consumentenpagina van BeCommerce. Deze komt dan bij ons én BeCommerce terecht.
- Lukt het niet om er samen uit te komen? Dan kun je terecht bij de consumentenombudsdienst of via het Belmed-platform van de Federale Overheidsdienst Economie.
- Je kunt ook altijd online een klacht indienen bij de Europese Commissie via ec.europa.eu/odr.
- Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

Alle teksten, foto's en logo's zijn eigendom van Beter Bed. Overnemen of verspreiden mag alleen met toestemming.

Vragen?

Bel of mail onze klantenservice, we helpen je graag.

Bedden & Matrassen B.V. handelend onder de naam Beter Bed

Antwerpsesteenweg 65
2630 Aartselaar
Registratienummer: 0888.492.977
Btw-identificatienummer: BE0888492977

Klantendienst

Telefoonnummer: +31 (0) 14 48 08 40
(Bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur
en op zaterdag van 10.00 tot 17.00 uur)
E-mailadres: info@beterbed.be

Beter Bed Customer Service
Postbus 716
5400AS Uden Nederland