

Beter Bed Online verkoopvoorwaarden



Wanneer van toepassing?

Deze online verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Beter Bed dat via de webwinkel van Beter Bed (www.beterbed.be) gedaan wordt en op elke overeenkomst op afstand die vervolgens tussen u en Beter Bed tot stand komt. Door het plaatsen van een bestelling via de webwinkel van Beter Bed, geeft u te kennen dat u met de toepasselijkheid en inhoud van deze online verkoopvoorwaarden instemt. De online verkoopvoorwaarden zijn voor iedereen toegankelijk en kunnen via www.beterbed.be/verkoopvoorwaarden worden ingezien, gedownload en geprint. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden de online verkoopvoorwaarden aan u beschikbaar gesteld.

Als lid van BeCommerce onderschrijft onze website beterbed.be de BeCommerce gedragscode. Via de volgende link: <https://www.becommerce.be/becommerce-keurmerk> kunt u de gedragscode inzien, downloaden en printen.

Beter Bed biedt te allen tijde enkel producten aan die ingekocht worden bij de originele fabrikanten en hun groothandelaars. Bij twijfel rond de echtheid van producten kan je meer informatie en tips vinden op de website <https://www.eccbelgie.be/>.

Bij vermoeden van namaak kan er een klacht ingediend worden via het Meldpunt <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt> van de FOD economie.

Naast de interne klachtenprocedure van Beter Bed kunt u terecht bij BeCommerce en bij het Europese ODR platform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Bed Bedrijfsgegevens van Beter Bed in België

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

Antwerpsesteenweg 65
2630 Aartselaar

Telefoonnummer: 03 808 05 74
E-mailadres: info@beterbed.be
registratienummer 0888.492.977
Btw-identificatienummer: BE0888492977

Beter Bed klantendienst

Bij vragen, opmerkingen en klachten kunt u contact opnemen met onze klantendienst door te bellen met 014 48 08 40 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 17.00 uur) of te mailen via info@beterbed.be.

U kunt ook een brief sturen naar:
Beter Bed Customer Service
Postbus 716
5400AS Uden Nederland

Het plaatsen van uw bestelling

Het aanbod

Bij Beter Bed heeft u keuze uit een grote collectie van bedden, boxsprings, matrassen, bedbodems, slaapkamermeubelen en bedtextiel. Uiteraard in iedere denkbare stijl. Bij ieder product dat in de webwinkel van Beter Bed is opgenomen, worden de volgende gegevens vermeld:

De prijs van het product. Deze prijs is inclusief btw.

- Als het een tijdelijke aanbieding is: de geldigheidsduur van de bij het product vermelde prijs.
- De eventuele verzendkosten. Deze zijn inclusief btw. (zie ook verderop: 'de verzendkosten').
- Een omschrijving van de voornaamste kenmerken van het product.
- De garantietermijn.

Het plaatsen van uw bestelling

U kunt uw bestelling zelf online plaatsen via de webwinkel van Beter Bed.

Aan het einde van het bestelproces kunt u kiezen wanneer de bestelling bij u thuis wordt bezorgd. De meeste textielorders worden opgestuurd en door een externe pakketdienst aan u bezorgd. Meer informatie over de levering en de leveringsvoorwaarden vindt u verderop in deze online verkoopvoorwaarden. Het bestelproces verloopt in het Nederlands, ook het contract is in het Nederlands opgesteld.

Uw voorschot

Bij online bestellingen hanteren wij een voorschot van 25% van het aankoopbedrag. U kunt dit voorschot voldoen door middel van Visacard, Mastercard of Maestro via uw eigen bank.

U kunt er ook voor kiezen om het gehele aankoopbedrag in één keer te voldoen. Als u een product heeft besteld dat met een pakketdienst wordt verstuurd, hanteren wij een voorschot van 100% van het aankoopbedrag inclusief eventueel berekende verzendkosten.

Maestro is een online betaalmogelijkheid waarmee u vertrouwd, veilig en snel kunt afrekenen. U betaalt namelijk in uw eigen internet-betalomgeving en doorloopt dezelfde stappen als u bij het internetbankieren gewend bent. Het enige verschil is dat de betaling met alle gegevens al voor u klaarstaat. De meeste banken bieden betaling via Maestro aan.

Wij nemen uw bestelling in behandeling zodra wij uw voorschot hebben ontvangen. Zo kunt u zo snel mogelijk genieten van uw nieuwe producten.

De bevestiging van uw bestelling

Direct na uw bestelling ontvangt u via e-mail een orderbevestiging en een link naar onze Verkoopvoorwaarden zodat u deze kunt inzien, downloaden en printen. Hierop treft u onder andere een ordernummer aan. Houd dit nummer bij de hand als u vragen heeft over uw order.

De overeenkomst op afstand komt tot stand op het moment dat u de orderbevestiging ontvangen heeft. Bij het plaatsen van de bestelling krijgt u een indicatie van de week waarin u de bezorging kunt verwachten. Deze indicatie wordt gegeven met de grootste zorg, maar het kan gebeuren dat de uiteindelijke bezorgdatum anders is dan was ingeschat. Dit kan komen door transportproblemen of problemen op de grondstofmarkt. Wij nemen dan contact met u op voor een nieuwe indicatie.

Bezorgadres wijzigen

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

Bestelling wijzigen

Een wijziging van de bestelling moet uiterlijk vier werkdagen voor de afgesproken leverdag worden doorgegeven door contact op te nemen met de klantendienst. Dit kan er wel toe leiden dat een nieuwe leverdag bepaald wordt.

Levering en montage

De bezorgkosten

Wij informeren u graag over ons bezorgproces.

Kijkt u voor alle informatie hierover op: www.beterbed.be/service/bezorging/

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.

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 trapgat 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 trapgat nodig.

- In geval van een flat of een bovenwoning: hoe kunnen wij uw woning bereiken? Is er een lift aanwezig?
- 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 dag van levering

Op uw aankoopovereenkomst en op 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 tijdvak wij bij u komen bezorgen. Wanneer u binnen de afgesproken tijd niet thuis bent, zijn wij genooddacht 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 transport- en opslagkosten in rekening gebracht.

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). Als uw producten opgestuurd worden, vindt de levering plaats door een pakketdienst. In dit geval zal de bezorger de goederen niet met u nalopen. Controleer dan echter ook goed of alle bestelde producten geleverd zijn en of ze geen zichtbare gebreken bevatten of beschadigd zijn. Mocht u na controle van deze producten gebreken of beschadigingen aantreffen, neem dan contact op met onze klantendienst.

Betalen bij levering

Als u alleen een voorschot heeft betaald, betaalt u het resterende bedrag op het moment dat onze bezorger de bestelling bij u komt bezorgen. U kunt dit resterende bedrag contant betalen of met uw Betaalkaart /Maestro kaart of met een Visa-kaart. Bankcheques of zakencheques worden NIET meer aanvaard als betaalmiddel.

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

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.

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".

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.

- Zodra de producten gemonteerd zijn, vervalt uw herroepingsrecht (zie ook verderop: 'uw herroepingsrecht').
- Onze monteurs kunnen niet ingeschakeld worden om een bestaand bed of slaapkamer te demonteren.

Verpakkingsmateriaal

Onze bezorgers nemen het verpakkingsmateriaal (o.a. karton en plastic) mee wanneer producten door Beter Bed worden gemonteerd. Het verpakkingsmateriaal wordt vervolgens door Beter Bed op de wettelijk voorgeschreven manier verwerkt.

Annuleren voor levering

U heeft de mogelijkheid om de koop op afstand voor levering zonder opgave van redenen en zonder kosten te annuleren. U kunt hier alleen gebruik van maken als u aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Het gaat niet om een op maat gemaakt product. Als het product speciaal voor u besteld en geproduceerd is, kunnen wij de bestelling niet kosteloos annuleren.
- U laat ons tijdig weten dat u de koop op afstand herroept, door contact op te nemen met onze klantenservice.

Indien u de aankoop en de verzendkosten (indien van toepassing) reeds aan ons heeft voldaan gaan wij onmiddellijk over tot het retour betalen van deze kosten.

Herroepingsrecht

Bij de aankoop van producten heeft u de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens u. Tijdens deze termijn zal u zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. U zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of u het product wenst te behouden.

Indien u van uw herroepingsrecht gebruik maakt, zal u het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan ons retourneren, conform de door ons verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

U heeft geen herroepingsrecht op "op maat" gemaakt product.

Kosten in geval van herroeping

Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor uw rekening.

U heeft de volgende mogelijkheden tot retourneren:

- Retourzending per post is kosteloos. Maak hiervoor gebruik van de bijgeleverde retourolabel.
- De kosten voor het retour sturen op andere wijzen is voor eigen rekening.
- Indien het product niet per post retour te zenden is, kunnen wij het product bij u retourhalen.

De kosten hiervoor bedragen 75 euro en zijn voor uw rekening.

- U kunt het product kosteloos inleveren in een van onze magazijnen (Uden, Nieuw Vennep of Hoogeveen). Neem hiervoor van te voren contact met klantenservice.

Wij vergoeden alle van u ontvangen betalingen, inclusief de leveringskosten. De terugbetaling kan worden verminderd indien het product beschadigd aan ons wordt geretourneerd, in verhouding tot de geleden schade.

Uw herroepingsrecht

U heeft de mogelijkheid om gedurende veertien dagen na levering de koop op afstand zonder opgave van redenen te herroepen. Wij verzoeken u dan binnen de genoemde 14 dagen contact op te nemen met onze klantendienst.

U kunt van herroeping gebruikmaken als u aan de volgende voorwaarden voldoet:

- U laat ons tijdig (binnen de termijn van veertien dagen) weten dat u de koop op afstand herroept.
- Het gaat niet om een op maat gemaakt product. Als het product speciaal voor u besteld en geproduceerd is, kunnen wij het niet retour nemen.

Ten laatste 14 dagen na uw melding van de uitoefening van uw herroepingsrecht, gaan wij onmiddellijk over tot het retour betalen van het aankoopbedrag inclusief de door u betaalde verzendkosten.

De garantiebepalingen van Beter Bed

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. 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. Als consument en koper profiteert u van de wettelijke garantie van 2 jaar. 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 commerciële 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 onder de genoemde voorwaarden.

Voorwaarden voor de extra garantie

Om aanspraak te kunnen maken op de extra Beter Bed garantie (zie hieronder), dient u te voldoen aan elk van de volgende voorwaarden:

- U kunt aantonen dat u bij Beter Bed de aankoop heeft gedaan.
- Alle gebruiksinstructies werden opgevolgd

Op elektrische en/of elektronische onderdelen van producten geldt een wettelijke garantieperiode van 2 jaar.

De datum waarop u ons van een gebrek in kennis stelt, is bepalend voor de toepassing van bovenstaande extra garanties die Beter Bed biedt.

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 aankoopovereenkomst 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 een extra garantie bovenop de wettelijke garantietermijn van 2 jaar. 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.

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 na de dag dat beter Bed de artikelen bij u heeft geleverd, 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 Kärllsson, een matras van het merk M line en een matras van het merk Tempur.
- Indien u gebruik wenst te maken van de uitprobeergarantie voor matrassen van ons eigen merk, het merk Tempur en de ongestoffeerde matrassen van het merk Kärllsson, 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: 70x200cm, 70x210cm, 80x200cm, 80x210cm, 90x200cm en 90x210cm. Voor een ongestoffeerd matras van het merk Kärllsson, een matras van het merk M line geldt: alle 1-persoons matrassen. Bij Tempur 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

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 totale extra productgarantie. 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 voorrij- kosten voor rekening van Beter Bed.

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.

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 een product, dienst of de service kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van BeCommerce. 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 Belgische meld-platform van de Federale Overheidsdienst Economie <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt>.

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 en zijn de rechtbanken van Antwerpen.