

# 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](http://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/algemenevoorwaarden](http://www.beterbed.be/algemenevoorwaarden) 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](http://www.beterbed.be) de BeCommerce-gedragscode. Via de volgende link: (NL) <https://www.becommerce.be/upload/Gedragscode%20BeCommerce%20Kwaliteitslabel20131021095552.pdf> of (F) <https://www.becommerce.be/upload/Code%20de%20conduite%20du%20Label%20de%20Qualit%C3%A9%20BeCommerce20131021095912.pdf> kunt u de gedragscode inzien, downloaden en printen.

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

## Bedrijfsgegevens van Beter Bed

Beter Bed  
Bredabaan 891-893  
2170 Merksem  
Telefoonnummer: 014 48 08 40  
E-mailadres: [info@beterbed.be](mailto:info@beterbed.be)  
Registratienummer: 0888.492.977  
Btw-identificatienummer: BE 492977

## Beter Bed Customer Service

Bij vragen, opmerkingen en klachten kunt u contact opnemen met onze Customer Service door te bellen met 014 48 08 40 (elke werkdag te bereiken van 08:30 - 17:00 uur) of te mailen via [info@beterbed.be](mailto:info@beterbed.be).

U kunt ook een brief sturen naar: Beter Bed Customer Service, Bredabaan 891-893, 2170 Merksem.

# 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. Houd er rekening mee dat er geen herroepingsrecht geldt voor gemonteerde producten (zie ook verderop: 'uw herroepingsrecht'). Als er bijzonderheden zijn waarmee wij rekening moeten houden bij het bezorgen van uw bestelling (zie ook hieronder: 'het bezorgen van uw bestelling') dan kunt u die doorgeven aan onze Customer Service.

Aan het einde van het bestelproces kunt u kiezen wanneer de bestelling bij u thuis wordt bezorgd. De meeste textielorders worden opgestuurd en zullen binnen twee tot vier werkdagen door PostNL bezorgd worden. 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 internetbetaalgeving 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. Ontvangt u geen orderbevestiging, controleer dan eerst of deze in uw spambox terechtgekomen is. Als dat niet het geval is, neem dan alstublieft contact op met de Customer Service. Wij controleren dan of wij uw bestelling ontvangen hebben.

## 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 Customer Service. Dit kan er wel toe leiden dat een nieuwe leverdag bepaald wordt.

# Levering en montage

## De bezorgkosten

Op [www.beterbed.be](http://www.beterbed.be) hoeft u geen bezorgkosten te betalen. Alle online bestellingen worden gratis bezorgd.

Tijdens het bestelproces wordt aangegeven of het door u gekozen product door ons gemonteerd wordt. Deze montage is gratis. Dit geldt voor alle producten, uitgezonderd producten uit het Basic Gamma en Junior artikelen (tienerkamers). Houd er wel rekening mee dat er geen herroepingsrecht geldt voor gemonteerde producten (zie ook verderop: 'uw herroepingsrecht').

## Plaats van levering

Wij monteren de artikelen op de plaats in uw woning die u aangeeft. Ook artikelen die niet moeten gemonteerd worden, brengen wij naar de plaats in uw woning, die u aangeeft.

Deze ruimte dient u zelf vooraf vrij gemaakt te hebben; onze monteurs kunnen niet ingeschakeld worden om een bestaand bed of slaapkamer te demonteren.

## 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 levertijd

De producten die Beter Bed online aanbiedt, hebben doorgaans een korte levertijd. De levertijd, die op de website wordt vermeld, vangt aan op het moment dat u van ons een orderbevestiging ontvangen heeft. In de orderbevestiging staat op welke datum de bestelling bij u wordt bezorgd.

## De dag van levering

Op uw aankoopovereenkomst en op [www.beterbed.be](http://www.beterbed.be) (onder "Orderstatus") staat de verwachte leverdatum vermeld. Binnen een week voor levering ontvangt u van ons een mail of een afsprakenkaart ter herinnering van deze afspraak. Indien de levering binnen twee dagen na uw bestelling plaatsvindt, ontvangt u geen mail of afsprakenkaart. Indien u op deze datum verhinderd bent, verzoeken wij u vriendelijk dit binnen twee werkdagen na ontvangst van deze bevestiging door te geven aan onze afdeling Customer Service. U kunt dit telefonisch doen op telefoonnummer 014 48 08 40 of via het contactformulier op onze website [www.beterbed.be](http://www.beterbed.be)

Houd er a.u.b. rekening mee dat u deze leverdag thuis moet zijn om uw bestelling in ontvangst te nemen

Houdt u er verder rekening mee dat u uw levering maximaal 3 keer kan uitstellen waarna Beter Bed gerechtigd is de aankoopovereenkomst te ontbinden. Hier zijn kosten aan verbonden.

### **Het tijdstip van levering**

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. Tot slot belt onze chauffeur u 10 tot 30 minuten voor de levering om het exacte tijdstip door te geven. Tevens kunt u het tijdstip van levering zelf, één werkdag voor levering, opvragen via [www.beterbed.be](http://www.beterbed.be) (onder "Orderstatus").

U kunt hiervoor ook Beter Bed Customer Service of het winkelfiliaal bellen waar u de producten aankocht; hou dan zeker uw ordernummer bij de hand.

De situatie op de wegen maakt het ons evenwel onmogelijk om het exacte uur te noemen. Daarom melden wij u een periode van ongeveer 3 uur waarin u ons kunt verwachten. Deze periode is evengoed onder voorbehoud van onvoorziene omstandigheden.

Voor producten die wij via een pakketdienst bij u bezorgen, kunnen wij u helaas niet exact informeren over de leverdag en levertijd, aangezien wij dit transport hebben uitbesteed. In de regel worden deze producten binnen vier werkdagen na het plaatsen van uw order door onze pakketdienst bij u bezorgd. Doorgaans ontvangt u wel een Track & Tracenummer waarmee u de levering door de pakketdienst kunt volgen.

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

Wij gaan ervan uit u op het geplande leveringstijdstip thuis te treffen. Als dat niet het geval is, zal de chauffeur proberen u telefonisch te bereiken. Kunnen wij geen contact met u leggen, dan krijgt u een kaartje in de brievenbus. U kunt ons dan bellen om een nieuwe afspraak te maken. Dat kan enkele weken later zijn. Ook hier geldt dat de levering maximaal 3 keer op die manier kan worden uitgesteld waarna Beter Bed het recht heeft om de aankoopovereenkomst te ontbinden. Hier zijn kosten aan verbonden.

### **Controle van uw levering**

Na het leveren en eventueel monteren en plaatsen van de artikelen overloopt de chauffeur 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 chauffeur. Hij zal dit dan op het ontvangstbewijs vermelden en de vervolgstappen met u bespreken. Daarna vraagt de chauffeur 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 chauffeur 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 Customer Service.

### **Betalen bij levering**

Als u alleen een voorschot heeft betaald, betaalt u het resterende bedrag op het moment dat onze chauffeur de bestelling bij u komt bezorgen. U kunt dit resterende bedrag contant betalen of met uw Bancontact / 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 twee weken 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 chauffeur 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". Het is namelijk praktisch onmogelijk, om onze chauffeurs te voorzien van wisselgeld voor elke situatie.

## Montage door Beter Bed

Wij monteren de producten uit onze collectie gratis bij u thuis. Dit geldt voor alle producten, uitgezonderd producten uit het Basic Gamma en Junior artikelen (tienerkamers).

Het staat ook duidelijk vermeld op uw aankoopovereenkomst of een artikel al dan niet inclusief "montage" is.

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').

## Verpakkingsmateriaal

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

# Herroepingsrecht

## Uw herroepingsrecht

### Vóór 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:
  - een e-mail te sturen naar [info@beterbed.be](mailto:info@beterbed.be);
  - een brief te sturen aan onze Customer Service.

### Na levering

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 het "[retour- of annuleringsformulier](#)" in te vullen of om gebruik te maken van het "[modelformulier van Becommerce](#)". Het modelformulier kunt u ingevuld naar ons mailen. U ontvangt een bevestiging van deze aanvraag op het e-mailadres wat u bij het plaatsen van de order hebt opgegeven, of op het e-mailadres zoals vermeld op het modelformulier. Onze Klantenservice neemt vervolgens contact op met u om de retourprocedure verder uit te leggen.

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

- U laat ons tijdig (binnen de termijn van veertien dagen) schriftelijk weten dat u de koop op afstand herroept. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling te verzenden vooraleer de herroepingstermijn is verstreken. U kan herroepen door:
  - een e-mail te sturen naar [info@beterbed.be](mailto:info@beterbed.be);
  - een brief te sturen aan onze Customer Service.
- Het product is onbeschadigd en zit in de originele en ongeopende verpakking.
- Het product is ongebruikt en niet gemonteerd.
- 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.

Wij stellen deze voorwaarden, omdat onze producten duidelijk persoonlijk van aard zijn en daardoor niet teruggezonden kunnen worden als ze al uitgepakt, beschadigd of gebruikt zijn. Wel kunt u voor bepaalde matrassen gebruikmaken van de speciale matras-omruilgarantie, ook als u het matras al heeft uitgepakt en uitgeprobeerd (zie verderop: 'de extra garanties van Beter Bed').

De voorgaande voorwaarden gelden vanzelfsprekend niet als u een gegronde klacht over het product heeft die onder de wettelijke garantie of de extra garanties van Beter Bed valt.

Zodra u ons heeft laten weten dat u de koop op afstand herroept, proberen wij het product zo snel mogelijk bij u op te halen. Houd er rekening mee dat het product wordt opgehaald op het adres waar het is bezorgd. U ontvangt van ons bericht op welke dag wij het product komen ophalen.

Het totale aankoopbedrag (inclusief eventueel berekende verzendkosten) wordt binnen veertien dagen na herroeping terugbetaald met dezelfde hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht. Als het product via een pakketdienst is geleverd, dan moet u het zo snel mogelijk en in elk geval niet later dan 14 dagen na herroeping terugsturen. Zie hiervoor de retourprocedure op onze website [www.beterbed.be/retourneren](http://www.beterbed.be/retourneren). De directe kosten van terugzending komen voor uw rekening. Voor deze producten vindt terugstorting alleen plaats als het product door Beter Bed in ontvangst is genomen of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

## Klachten

### Klachten

Als u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met onze Customer Service. Wij proberen uw klacht dan naar tevredenheid voor u op te lossen.

### Betalen bij een klacht

Heeft u bij levering een gegronde klacht over een deel van uw bestelling, dan betaalt u de producten die zonder problemen zijn bezorgd. De producten waarover u een gegronde klacht heeft, betaalt u pas op het moment dat wij uw probleem hebben opgelost. Constateert u bij montage een probleem, dan kunt u contact opnemen met onze Customer Service.

## De garantiebepalingen van Beter Bed

### Uw wettelijke rechten

De Belgische wetgeving biedt u bepaalde wettelijke rechten. Onze garantievoorwaarden zijn steeds conform de Belgische Wet van 1 september 2004, betreffende de garanties bij verkoop de aankoop van consumentengoederen. Deze voorwaarden zijn steeds te raadplegen op de website van de FOD Economie ([http://economie.fgov.be/nl/consument/Garantie/Wettelijke\\_garantie/](http://economie.fgov.be/nl/consument/Garantie/Wettelijke_garantie/)). 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.

Indien u spijt hebt van uw aankoop van textielartikelen kunnen uit hygiënisch oogpunt alleen ongeopende verpakkingen textiel geruild worden.

Showroom artikelen worden geacht gekocht en gezien te zijn in de staat waarin ze zich bevinden. De garantie op showroom artikelen is dus beperkt tot onvolkomenheden die men niet heeft kunnen zien of niet kenbaar konden zijn bij aankoop.

### 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.

### Voorwaarden voor de garantie

Om aanspraak te kunnen maken op de wettelijke garantie of 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.
- De artikelen dienen onbeschadigd en schoon te zijn.
- Alle gebruiksinstructies werden opgevolgd.
- U stelt Beter Bed binnen een gepaste tijd en uiterlijk twee maand nadat u een gebrek heeft ontdekt op de hoogte door contact op te nemen met de Customer Service of met het contactformulier op onze website [www.beterbed.be](http://www.beterbed.be).

Verder gelden de voorwaarden die hieronder zijn vermeld.

### De wettelijke garantie

U mag verwachten dat de geleverde producten de eigenschappen bezitten die voor een normaal gebruik nodig zijn. In overleg met en mits uitdrukkelijke toestemming van Beter Bed kan bij het sluiten van de aankoopovereenkomst schriftelijk vastgelegd worden dat de geleverde producten ook de eigenschappen moeten bezitten die nodig zijn voor een bepaald welomschreven bijzonder gebruik ervan. In dat geval mag u ook verwachten dat de geleverde producten de eigenschappen bezitten die voor dit bijzondere gebruik nodig zijn en gelden de wettelijke rechten die de Belgische wetgeving u biedt ook voor het ontbreken van eigenschappen die nodig zijn voor dit overeengekomen bijzondere gebruik. 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. Materialen als hout en stof blijven werken door verschillen in temperatuur en de kleur van dergelijke materialen kan beïnvloed worden door het licht. Beter Bed kan niet aansprakelijk gesteld worden voor problemen die ontstaan door deze producteigenschappen.

Als een geleverd product niet aan de hiervoor bedoelde verwachtingen voldoet, gelden de wettelijke rechten die de Belgische wetgeving u biedt. Daarnaast en in aanvulling op deze wettelijke garantiebepalingen gelden de onderstaande aanvullende extra garantietermijnen en –bepalingen van Beter Bed (behalve voor textielproducten). Deze aanvullende 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.

De datum waarop u ons van een gebrek in kennis stelt, is bepalend voor de toepassing van de aanvullende garantieregeling. Na het verstrijken van de garantietermijn die op het betreffende product van toepassing is, zijn de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor uw eigen rekening. Als u een klacht heeft, wordt eerst beoordeeld of uw klacht te verhelpen is, bijvoorbeeld door het product te repareren. Als dit niet mogelijk is, bieden wij u een nieuw of vervangend product aan. U heeft bij vervanging recht op eenzelfde of een soortgelijk en gelijkwaardig product. Bij vervanging moeten wij het product opnieuw bestellen, wat een nieuwe levertijd met zich meebrengt.

Wanneer wij een product vervangen, gaat de garantietermijn niet opnieuw in maar geldt de garantietermijn vanaf de datum waarop wij het oorspronkelijke product aan u geleverd hebben.

## 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 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 garantietermijnen die de wettelijke termijn van 2 jaar overschrijden. In deze extra garanties zit een aflopend garantierecht, op basis van afbouw door gebruik.

Voor matrassen met 3 jaar garantie (Beter Bed collectie – vraag naar de selectie) geldt:

- Tot 2 jaar na factuurdatum geldt de wettelijke garantietermijn van 2 jaar en zijn alle 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 33% van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Voor matrassen met 5 jaar garantie (Beter Bed collectie en BEKA Pro Actief 500 en BEKA Pro Actief 750 – vraag naar de selectie) geldt:

- Tot 2 jaar na factuurdatum geldt de wettelijke garantietermijn van 2 jaar en zijn alle kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, volledig voor rekening van Beter Bed.
- Twee tot drie jaar na factuurdatum is 66% van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- Drie jaar tot vijf jaar na factuurdatum, is 33% van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.

Voor matrassen met 10 jaar garantie (o.a. BEKA Pro Actief 1000 en M LINE – vraag naar de selectie) geldt:

- Tot 3 jaar na factuurdatum zijn alle kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, volledig voor rekening van Beter Bed.
- Drie jaar tot vijf jaar na factuurdatum is 66% van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- en voorrijkosten, voor rekening van Beter Bed.
- Vijf jaar tot tien jaar na factuurdatum, is 33% van de kosten van reparatie of vervanging, met inbegrip van vracht- 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 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, voor een matras van de merken M Line en BEKA Pro Actief, en voor een ongestoffeerde matras van het merk Karlsson.
- Indien u gebruik wenst te maken van de uitprobeergarantie voor matrassen van ons eigen merk, het merk BEKA Pro Actief of voor ongestoffeerde matrassen van het merk Karlsson, kunt u zich tot maximaal 90 dagen na levering wenden tot een van de filialen van Beter Bed om een nieuwe keuze te maken.
- Voor een matras van het merk M Line geldt een termijn van 100 dagen na levering om een nieuwe matras te kiezen.
- De volgende matrasmaten van ons eigen merk komen voor deze uitprobeergarantie in aanmerking: 70 x 200 cm, 80 x 200 cm, 90 x 200 cm.
- Voor een matras van het merk M Line, het merk BEKA Pro Actief en voor de ongestoffeerde matrassen van het merk Karlsson komen alle eenpersoonsmatrassen voor deze uitprobeergarantie in aanmerking.
- Bij omruiling van de matras kan die alleen omgeruild worden voor een matras met dezelfde afmeting.
- Wij ruilen uitsluitend onbeschadigde en schone matrassen om.
- Prijsverschillen tussen de omgeruilde matras en de nieuw gekozen matras worden verrekend via tegoedbonnen of door een bijbetaling.
- Per eenpersoonsmatras wordt € 60 in rekening gebracht als omruilkosten.
- De termijn van de uitprobeergarantie loopt vanaf de eerste dag van levering.

## 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.

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 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 (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 vracht- 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". Dit houdt het in dat in het geval er een defect is met uw aankoop u recht hebt op ontbinding met teruggave van het betaalde bedrag. De klant is namelijk bij ons 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.be/onderhoud](http://www.beterbed.be/onderhoud).



# Disclaimer

Hoewel deze website met de grootst mogelijke zorgvuldigheid is samengesteld, is Beter Bed niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden die mogelijk in de aangeboden informatie op deze website of op websites waarnaar wordt verwezen voorkomen. Bovendien wordt niet gegarandeerd dat de aangeboden informatie te allen tijde en in alle opzichten juist, volledig en actueel is. Beter Bed aanvaardt geen aansprakelijkheid voor welke vorm van schade die zou kunnen ontstaan op grond van deze online gegevens of interpretatie daarvan. Aan de inhoud van deze website kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend of aanspraken worden gemaakt. Voordat u handelt op basis van de geboden informatie, dient u deze eerst te verifiëren bij de aanbieder en naar de van toepassing zijnde voorwaarden te vragen. Bepaalde (hyper)links in deze site leiden naar websites buiten het domein van Beter Bed, die geen eigendom zijn van Beter Bed, maar louter ter informatie van de bezoeker zijn opgenomen. Hoewel Beter Bed uiterst selectief is ten aanzien van de sites waarnaar verwezen wordt, kan het niet instaan voor de inhoud en het functioneren daarvan, noch voor de kwaliteit van eventuele producten of diensten die daarop worden aangeboden. Elke aansprakelijkheid voor de inhoud van websites die niet door Beter Bed worden onderhouden, wordt afgewezen.

# Copyright

De op deze website afgebeelde gegevens, waaronder begrepen producten, teksten, foto's, illustraties, grafisch materiaal, (handels)namen, woordmerken en logo's (tezamen 'werken'), zijn eigendom van of in licentie bij Beter Bed en worden beschermd door auteursrecht, merkenrecht en/of enig ander intellectueel eigendomsrecht. De hiervoor genoemde rechten gaan op geen enkele wijze over op (rechts)personen die toegang krijgen tot deze site.

De inhoud van deze website mag alleen worden gebruikt voor niet-commerciële privédoeleinden. Het is de gebruiker van de site niet toegestaan de inhoud van de site te vermenigvuldigen, door te sturen, te distribueren, te verspreiden of tegen vergoeding beschikbaar te stellen aan derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Beter Bed, behalve voor zover strikt noodzakelijk is voor het raadplegen van de website.

# Privacystatement

Uw privacy is een serieuze zaak. Zeker op internet, waar niet altijd even duidelijk is wat wel en niet over u bekend is of wordt. Omdat wij u (in meerdere of mindere mate) vragen om persoonlijke gegevens, vinden wij het belangrijk te laten weten wat er met die informatie gebeurt. Beter Bed respecteert uw privacy en zorgt ervoor dat uw persoonlijke gegevens strikt vertrouwelijk blijven. Beter Bed is verantwoordelijk voor de verwerking van deze gegevens.

Alle informatie die u aan Beter Bed verstrekt, wordt strikt vertrouwelijk behandeld en op geen enkele manier aan derden beschikbaar gesteld. Alle gegevens die u ons doorgeeft, worden door ons opgeslagen en in eigen of concernverband gebruikt voor interne en automatische verwerking in het kader van een verantwoord klantenbeheer en bedrijfsvoering voor verkoop à contant of in termijnen, zoals verwerking van bestellingen en klantenbeheer, alsmede het toesturen van eigen commerciële aanbiedingen, tenzij u tegen het toesturen daarvan bezwaar heeft gemaakt.

Daarnaast worden uw gegevens gebruikt om winkelen via [www.beterbed.be](http://www.beterbed.be) zo aangenaam mogelijk te maken. Daarom slaan wij uw persoonlijke gegevens en de gegevens met betrekking tot uw bestelling en het gebruik van onze diensten op. Hierdoor kunnen wij de website personaliseren en u producten aanbevelen die u mogelijk interessant vindt. Cookies zijn kleine stukjes informatie die door uw browser worden opgeslagen op uw computer. Beter Bed gebruikt cookies om u te herkennen bij een volgend bezoek. Cookies stellen ons in staat om informatie te verzamelen over het gebruik van onze diensten en deze te verbeteren en aan te passen aan de wensen van onze bezoekers. Onze cookies geven informatie met betrekking tot persoonsidentificatie. U kunt uw browser zo instellen dat u tijdens het winkelen bij Beter Bed geen cookies ontvangt.

## Vragen?

U mag ons via [info@beterbed.be](mailto:info@beterbed.be) om inzage verzoeken in uw persoonsgegevens. Ook kunt u ons verzoeken uw persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze onjuist, onvolledig of irrelevant zijn, of anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. U kan zich verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor het toesturen van commerciële aanbiedingen. Bij vragen of opmerkingen kunt u ook schriftelijk contact met ons opnemen via Beter Bed, afdeling Customer Service, Bredabaan 891-893 2170 Merksem of telefonisch via 014 48 08 40. In geval wijziging van onze privacy policy nodig mocht zijn, dan vindt u op onze website altijd de meest recente informatie.