



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?

Deze online verkoopvoorwaarden gelden voor alles wat je via onze webwinkel bestelt en voor elke overeenkomst die je op afstand met ons sluit.

Door je bestelling te plaatsen, ga je akkoord met deze voorwaarden. Ze zijn voor iedereen makkelijk te vinden, in te zien, te downloaden en te printen via <https://www.beterbed.nl/Klantenservice/bestellen/verkoopvoorwaarden>. Voordat je bestelling afgerond is, krijg je altijd deze voorwaarden te zien.

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 bezorgafpraak.

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 online aankoop betaal je via iDEAL, Visacard en Mastercard, PayPal of Klarna.

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.nl 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 Nederland (ook de Waddeneilanden, met uitzondering van montage – behalve Texel. Op Texel leveren én monteren we).
- We bezorgen ook in een gedeelte van de omliggende landen. Voor meer info kijk je op: beterbed.nl/service/bezorggebied.

Kosten & Info:

- Kijk op beterbed.nl/klantenservice/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.nl 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).
- Kies je ervoor om het product op een andere wijze te retourneren dan zijn de kosten voor je eigen rekening. (retourneren mag 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.

CBW-Garantie

Bij je aankoop bij Beter Bed zijn de CBW-erkende voorwaarden van toepassing. Meer informatie vind je op beterbed.nl/over-beter-bed/cbw, maar hieronder lichten we de belangrijkste onderdelen van onze eigen aanvullende regeling toe.

Startdatum garantie

De garantietermijn gaat in vanaf de dag dat wij je bestelling bij je hebben bezorgd.

Voorwaarden om gebruik te maken van garantie:

- Je kunt aantonen dat je het product bij ons hebt gekocht.
- Het product is schoon en onbeschadigd.
- Je hebt het product volgens de instructies gebruikt.

Wat mag je verwachten?

Onze producten zijn gemaakt voor normaal dagelijks gebruik. Heeft jouw product onverwacht een gebrek? Dan lossen we dat graag voor je op.

Garantieoverzicht per looptijd:

- **1 jaar garantie:**
 - 100% vergoeding in het eerste jaar.
- **2 jaar garantie:**
 - 100% vergoeding in beide jaren.
- **3 jaar garantie:**
 - Jaar 1-2: 100%
 - Jaar 3: 33% vergoeding
- **5 jaar garantie:**
 - Jaar 1-2: 100%
 - Jaar 3: 66%
 - Jaar 4-5: 33%
- **10 jaar garantie:**
 - Jaar 1-2: 100%
 - Jaar 3-5: 66%
 - Jaar 6-10: 33%



Op elektrische of elektronische onderdelen geldt altijd 2 jaar garantie. Eventuele uitgebreidere fabrieksgaranties nemen wij uiteraard over.

Voor speciale series, zoals Matras voor het Leven, gelden aanvullende voorwaarden. Deze zijn apart opgenomen in de specifieke verkoopvoorwaarden.

Let op: natuurlijke eigenschappen zoals lichte verkleuring van hout of het 'werken' van materialen door temperatuurverschillen vallen niet onder de garantie.

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 garantiejaar(en) 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 textiel beschermingspakket

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.

Heb je je aankoop vóór 1 januari 2020 gedaan? Dan kun je terecht bij:
Geschillencommissie Wonen Heb je je aankoop ná 1 januari 2020 gedaan?
Ga dan naar <https://www.uitgesprokenzaak.nl/>
Ook kun je voor online geschillenbeslechting terecht op het ODR-platform.

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.

Bezoekadres hoofdkantoor

Linie 27
5405 AR UDEN

Postadres

Postbus 716
5400 AS Uden
Telefoonnummer: 0413 - 33 88 00
E-mailadres: info@beterbed.nl
KvK-nummer: 16062358 0000
Btw-identificatienummer: NL009205093B01

Beter slapen, beter leven. Beter Bed.