



Beter Bed garantie & offline 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 in onze winkels.

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

1. Bestellen in de winkel

Bestellen in onze winkels gaat gemakkelijk en duidelijk. Met of zonder persoonlijk slaapadvies van onze slaapexpert, kies jij wat je nodig hebt en wij regelen de rest. Hier lees je hoe het werkt, van aanbetaling tot bezorgafspraak.

Zo werkt het:

- Je ontvangt na aankoop een aankoopovereenkomst met je ordernummer. Bewaar dit goed voor vragen of contact over je bestelling.
- Op je order staat ook de verwachte leverdatum.
- Je gegevens (zoals naam, adres en contactgegevens) zijn nodig om je bestelling correct te kunnen bezorgen en om je op de hoogte te houden.

Betalen:

- We vragen bij aankoop een aanbetaling van 25%. De rest betaal je bij bezorging. Je kunt vóór de bezorgdatum het resterende bedrag overmaken. Zorg er dan voor dat twee weken voor het moment van levering het bedrag bijgeschreven is op onze rekening: BIC ABNANL2A IBAN NL47ABNA0462999726. 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 pin, contant of creditcard. Bij levering betaal je uit veiligheidsoverwegingen met pin en Visacard.
- Elke bezorger van Beter Bed beschikt over een mobiel pinapparaat (let op: pinnen is alleen mogelijk in Nederland en België). De limiet van het door jou te pinnen bedrag is afhankelijk van de bank waar je klant bent.

Wijzigen of annuleren?

- Binnen 2 werkdagen kun je je bestelling kosteloos wijzigen of annuleren.



- Na 2 werkdagen geldt:
 - **Wijziging:** 20% wijzigingskosten van het totale aankoopbedrag.
 - **Annulering:** 30% annuleringskosten van het totale aankoopbedrag.
- Is de levering al ingepland of onderweg? Dan kunnen we de bestelling niet meer wijzigen en gelden 50% annuleringskosten.
- Voor maatwerkproducten gelden altijd 30% (vóór levering) of 50% (bij geplande levering) annuleringskosten.
- Je aankoop van beddengoed, dat in de winkel is gekocht, kan alleen op de dag van aankoop worden gewijzigd.
- Je bezorgadres wijzigen? Dit kan altijd in overleg. Het kan zijn dat we dan samen een nieuwe leverdatum af moeten spreken.
- Geleverde producten worden niet meer retour genomen.



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 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.
- Ben je op het afgesproken tijdstip niet thuis? Dan brengen wij €47,95 (de helft van de standaard bezorgkosten) in rekening en kun je een nieuwe bezorgdatum aanvragen. Deze nieuwe datum kan enkele weken later plaatsvinden.
- Wil je de bestelling op de afgesproken bezorgdatum annuleren? Dan berekenen wij 50% van het aankoopbedrag als annuleringskosten.
- Ben je 3x niet thuis of verzet je de bezorgdatum 3x? Dan cancelen wij je bestelling en factureren wij 50% van het aankoopbedrag als annuleringskosten.

**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.

Zelf ophalen?

- De winkel laat je weten wanneer je bestelling klaarstaat.
- Haal je de bestelling niet binnen 14 dagen op, dan kunnen er opslagkosten volgen.



3. 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.



4. 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 Kärлsson 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 Kärлsson? Je ontvangt dan onderstaande garanties volgens onze Beter Bed voorwaarden. Bij aankoop van een bed, bedbodem of boxspring verdubbelen we deze garantietermijn. De garantieverdubbeling is dan geldig op alle producten uit de combinatie.

Eigen merk	Garantietermijn	Garantietermijn bij aankoop bed, bodem of boxspring
Maxi	2 jaar	4 jaar
B Bright	3 jaar	6 jaar
Kärлsson	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 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 terecht klacht.
- Heeft jouw matras standaard **3 jaar garantie**? Dan krijg je in jaar **4 nog 33% vergoeding** bij een terecht klacht.
- Heeft jouw matras standaard **4 jaar garantie**? Dan krijg je in jaar **5 nog 33% vergoeding** bij een terecht klacht.
- Heeft jouw matras standaard **5 jaar garantie**? Dan krijg je in jaar **6 nog 33% vergoeding** bij een terecht klacht.



5. 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.