

**Gefeliciteerd
met je aankoop.**



SWISS SENSE[®]

For. Every. Body.

Inhoudsopgave



Online
Verkoopvoorwaarden

3



Garantievoorwaarden
Swiss Sense

6



Garantievoorwaarden
Gazella

7



Garantievoorwaarden
Aeromax

8



Privacy
statement

9

Online Verkoopvoorwaarden

Swiss Sense BV

Deze algemene voorwaarden zijn geldig vanaf 1 september 2020.

Swiss Sense België BV is aangesloten bij de Nationale Beroepsfederatie van meubelhandelaars (Navem). Dat betekent dat deze algemene voorwaarden in overeenstemming zijn met de [Navem-voorwaarden](#) en dat Swiss Sense België BV zich aan de Navem-voorwaarden houdt. Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de Navem-voorwaarden.

◆ Toepasselijkheid Algemene Verkoopvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op al jouw online aankopen in de Swiss Sense webshop (www.swissense.be).

Mochten deze voorwaarden in strijd zijn met de Navem-voorwaarden, dan prevaleren de Navem-voorwaarden.

◆ Prijzen

Alle prijzen op onze website en in onze winkels zijn in EURO inclusief de verschuldigde omzetbelasting en excl. de verschuldigde milieubijdrage. De vastgestelde milieubijdrage geldt per matras en/of topper en is als volgt:

Matrassen en toppers ≤120 cm €8,50

Matrassen en toppers >120 cm €17,00

◆ Orderbevestiging

Als je bij ons een aankoop doet, ontvang je een orderbevestiging, dit is tevens jouw koopovereenkomst. Op de orderbevestiging staat jouw unieke ordernummer vermeld. Indien je contact met ons opneemt, vermeldt dan altijd dit nummer. Op de orderbevestiging staat ook een verwachte leverweek vermeld. Dit is de week waarin wij verwachten de order te kunnen (laten) leveren. Zodra wij ermee bekend worden dat de daadwerkelijke leverweek van deze verwachte leverweek afwijkt, brengen wij jou daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

◆ Aanbetaling

Bij het aangaan van de aankoopovereenkomst vragen wij een aanbetaling van maximaal 25%. Het restantbedrag dien je te betalen bij (deel)levering van de order.

Tot vijf werkdagen voor de bezorgafpraak kun je het bedrag aan ons overmaken. Hierna is dit helaas niet meer mogelijk, omdat wij de betaling dan niet tijdig kunnen verwerken. Je kunt het bedrag overmaken op bankrekeningnummer BE73 7310 1177 4660 onder vermelding van jouw ordernummer voorafgegaan door de tekst ORDER.

◆ Bestelling wijzigen

Wanneer je jouw bestelling wil wijzigen geef dit dat zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen 3 dagen na het plaatsen van de bestelling, door. Als gevolg van de wijziging kan het zijn dat de verwachte levertijd wijzigt.

In het geval van speciaal volgens jouw wensen geproduceerde artikelen bestaat de kans dat de order helaas niet meer geannuleerd of gewijzigd kan worden. Indien je in dat geval toch wenst te annuleren kunnen wij annuleringskosten in rekening brengen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een hoofdbord dat is gehalveerd of verkleind naar jouw wensen.

◆ Annulering of herroepen voor levering

Voor levering kun je de bestelling schriftelijk annuleren of herroepen door een brief te versturen naar Swiss Sense België BV, afdeling Customer Care, Jagersveld 15, 5405 BW UDEN (NEDERLAND) of kijk op www.swissense.be/klantenservice voor onze andere contactmogelijkheden.

Vermeld duidelijk de volgende gegevens in je bericht:

- ordernummer;
- naam;
- adresgegevens;
- reden van annulering (niet verplicht).

Indien je een bedrag hebt aanbetaald, betalen wij dit bedrag zo snel mogelijk, in elk geval binnen 14 dagen retour.

In het geval van artikelen die speciaal conform jouw wensen zijn geproduceerd, bestaat de kans dat de order helaas niet meer geannuleerd of gewijzigd kan worden. Indien je in dat geval toch wenst te annuleren, zijn wij genoodzaakt om annuleringskosten in rekening te brengen zoals omschreven onder het kopje 'Annulering'.

◆ Levering en montage

Wij leveren en monteren in heel Nederland en België. Met uitzondering van Texel verlenen wij geen montagediensten op de Waddeneilanden.

Als de ondergrond niet vlak is, kunnen wij de stabiliteit van het product niet garanderen. Swiss Sense is niet verantwoordelijk wanneer de producten niet passen dan wel niet gemonteerd kunnen worden op de plaats die je in gedachte hebt.

◆ Retourname oude matrassen

Wij hebben de mogelijkheid om jouw oude matras(sen) mee retour te nemen en af te voeren. Vraag voor meer informatie naar de voorwaarden. Wij voeren geen andere artikelen af, tenzij bij de aankoop anders afgesproken.

◆ Bezorgkosten

Alle bestellingen met een totaalprijs vanaf €35,00 bezorgen wij gratis. Voor bestellingen tot €35,00 geldt dat er €4,95 in rekening gebracht wordt voor transportkosten, tenzij deze kosten in een aanbieding zijn verrekend. Bezorgkosten worden apart op de orderbevestiging vermeld. Indien je een bestelling onder Rembours geleverd wilt hebben (ofwel bij levering wil betalen aan de bezorger) zijn wij genoodzaakt om een toeslag te berekenen van €6,95 bij bestellingen onder €250,00.

◆ Het maken van een bezorgafpraak

Zodra wij jouw bestelling hebben ontvangen in ons centrale magazijn, nemen wij contact op voor het maken van een bezorgafpraak. Nadat wij een afspraak met je hebben gemaakt, gaan we ervan uit dat we jou thuis aantreffen om de goederen in ontvangst te nemen.

Uiterlijk op de werkdag voor de gemaakte bezorgafspraak ontvang je van ons een tijdsindicatie van de levering per e-mail en/of per sms. Indien wij niet beschikken over jouw e-mailadres en mobiele telefoonnummer, kun je contact opnemen met de afdeling Planning voor het opvragen van een tijdsindicatie. De afdeling Planning is op werkdagen bereikbaar van 9.00 uur tot 20.00 uur op telefoonnummer +32 (0)800-39804.

Indien je na het maken van een bezorgafspraak verhinderd bent op de afgesproken dag, dien je dit ten laatste 2 werkdagen voor de afgesproken datum te melden aan de afdeling Planning. Bij niet tijdige annulering van de afspraak of het niet thuis treffen op de dag van aflevering, zijn wij helaas genooddacht hiervoor €75,00 kosten in rekening te brengen.

Wijzigen van jouw bezorgadres

Wijziging van het bezorgadres is in overleg met ons mogelijk. Dit kan er wel toe leiden dat wij een nieuwe leverdag moeten afspreken. De reden hiervan is dat leveringen per postcodegebied ingepland worden, waardoor we mogelijk de planning moeten aanpassen als het bezorgadres wijzigt.

Bijzonderheden met betrekking tot de levering van de bestelling

Onze bezorgservice, dan wel door ons ingeschakelde externe partners, leveren de producten daar waar jij aangeeft dat je ze het beste kunt gebruiken, met uitzondering van bestellingen die per pakketpost verstuurd worden. Je dient ervoor te zorgen dat op het tijdstip dat onze bezorgservice de bestelling komt leveren de doorgang vrij is van obstakels. Dit om schade te voorkomen. Je bent zelf verantwoordelijk voor een goede bereikbaarheid van de ruimte waar de bestelling bezorgd moet worden. Is dat niet mogelijk, dan komen eventuele daarmee verband houdende kosten voor jouw rekening.

Om de bezorging van jouw bestelling soepel te laten verlopen, willen wij je vragen ons te informeren indien:

- onze vrachtwagen de woning niet kan bereiken;
- het trapgat niet ruim genoeg is om de bestelling te kunnen leveren;
- er andere bijzondere omstandigheden zijn die een rol spelen bij het bezorgen van de bestelling.

Als we niet van tevoren op de hoogte zijn gebracht van mogelijke bijzondere omstandigheden of moeilijkheden met betrekking tot het bereiken van de woning en/of slaapkamer, is Swiss Sense niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen daarvan.

Indien er voor de bezorging van jouw bestelling hulpmiddelen benodigd zijn, zoals een (verhuis)lift of kraan, dien jij hiervoor te zorgen. Indien je dat wenst, kan Swiss Sense hier tegen vergoeding van de kosten zorg voor dragen. Je dient er te allen tijde zelf voor te zorgen dan eventueel benodigde vergunningen zijn geregeld.

De bezorgservice beschikt over een steiger voor levering tot en met de eerste verdieping. Aan levering met een steiger zitten geen extra kosten verbonden. Mocht ter plaatse blijken dat de steiger niet hoog genoeg is om jouw bestelling veilig te kunnen leveren, dan zal alsnog met een ander hulpmiddel geleverd moeten worden. De kosten voor een ander hulpmiddel komen voor jouw rekening.

Onze bezorgservice levert jouw bestelling met inachtneming van alle veiligheidsvoorschriften. Dit houdt bijvoorbeeld in dat zij niet hun veiligheidsschoenen uit mogen doen en dat zij een steiger altijd op een stevige ondergrond (niet zijnde een plat dak) moeten plaatsen.

Het bezorgen van jouw bestelling door onze eigen bezorgdienst

Onze bezorgdienst begint 's morgens om 7.00 uur met het leveren van producten bij de eerste klant van die dag. In beginsel levert onze bezorgdienst niet 's avonds en niet op weekenddagen, tenzij dit tijdens de aankoop anders is aangegeven.

Het bezorgen van jouw bestelling door onze externe partner

Het kan zijn dat jouw bestelling door één van onze externe partners wordt geleverd (en gemonteerd). Wij werken enkel samen met externe partners die de kwaliteit en service bieden die bij Swiss Sense past. Indien jouw bestelling door één van onze externe partners wordt geleverd, ontvang je van ons per e-mail bericht zodra de bestelling wordt overgedragen aan de externe partner. Wanneer wij met jou geen bezorgafspraak hebben gemaakt, neemt onze partner binnen 5 werkdagen contact met je op om een bezorgafspraak te maken. Je kunt bij onze externe transporteur het restantbedrag bij levering enkel cash betalen, tenzij anders aangegeven.

Verpakking

Al onze producten zijn zorgvuldig verpakt om beschadigingen tijdens transport te voorkomen. Wij pakken alles zorgvuldig uit op de plaats waar de bestelling geplaatst en/of gemonteerd moet worden. Het verpakkingsmateriaal nemen wij voor je mee retour.

Ontvangst en controle

Na het leveren en eventueel monteren en plaatsen van de producten, loopt onze bezorgservice de geleverde producten met je na. Controleer daarbij goed of alle bestelde producten geleverd zijn en of de (gemonteerde) producten geen zichtbare gebreken bevatten of beschadigd zijn. Constateer je gebreken of beschadigingen, geef dit dan duidelijk aan. De bezorger vermeldt dit dan op het ontvangstbewijs. De afdeling Customer Care neemt vervolgens contact met je op om het gebrek te herstellen.

Als de producten opgestuurd worden, vindt de levering plaats door een pakketdienst. In dit geval zal de bezorger de goederen niet met je nalopen. Controleer dan echter ook goed of alle bestelde producten geleverd zijn en of ze geen zichtbare gebreken bevatten of beschadigd zijn. Mocht je na controle van deze producten gebreken of beschadigingen aantreffen, neem dan contact op met onze afdeling Customer Care. De afdeling Customer Care is op werkdagen bereikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer +32 (0)800-39804.

Betalingsvoorwaarden

Onze bezorgservice mag uitsluitend goederen afleveren die geheel zijn betaald of bij aflevering worden betaald. De bezorgservice is verplicht de af te leveren producten mee te nemen bij het niet voldoen van het totaalbedrag bij de levering. Heb je bij levering een klacht over (een deel van) de bestelling? Dan dien je naar evenredigheid een aangepast bedrag te betalen bij de levering. Het restantbedrag betaal je pas op het moment dat wij het probleem hebben opgelost.

Uit veiligheidsoverwegingen vragen wij per bankcontact te betalen. In de meeste gevallen kun je ook cash betalen bij de bezorgers. Indien dit niet het geval is, informeren wij jou tijdig hierover. Het kan zijn dat de bank een limiet hanteert voor het bedrag dat je per dag met jouw bankpas kunt betalen. Deze limiet is afhankelijk van de bank waarbij je klant bent en kan per klant verschillen. Neem hierover contact op met jouw bank. In de meeste gevallen is het mogelijk de limiet eenmalig aan te passen. Bij de meeste banken kun je dit ook online zelf regelen.

Eigendomsvoorbehoud

Swiss Sense behoudt de eigendom van alle door haar geleverde goederen, totdat de koper volledig aan al zijn/haar betalingsverplichtingen (inclusief eventuele daarmee verband houdende (incasso)kosten en rente) heeft voldaan.

Jouw herroepingsrecht

Je hebt de mogelijkheid om gedurende 14 dagen na levering de koop op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Je kunt hiervan alleen gebruikmaken als je ons tijdig (binnen de termijn van 14 dagen na levering) laat weten dat je de koop op afstand ontbindt, door het contactformulier op onze website in te vullen, door telefonisch contact op te nemen met onze afdeling Customer Care via +32 (0)800-39804.

Je kunt hiervoor gebruik maken van volgend modelformulier:

Modelformulier voor ontbinding / herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden/herroepen.

Aan:

Swiss Sense België BV
Steenweg op Gierle 208
2300 Turnhout

Ik/Wij () deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)*

Besteld op (*)/Ontvangen op (*)_____

Naam/Namen consument(en)_____

Adres consument(en)_____

Handtekening van consument(en)

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum_____

() Doorhalen wat niet van toepassing is.*

Wanneer kun je gebruik maken van jouw recht op herroeping?

Als het product naar jouw speciale mensen geproduceerd is, kunnen wij het niet retour nemen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een hoofdbord dat is gehalveerd of verkleind naar jouw wensen.

De voorgaande voorwaarden gelden vanzelfsprekend niet als je een gegronde klacht over het product hebt die onder de wettelijke garantie of de extra garantie van Swiss Sense valt.

Zodra je ons hebt laten weten dat je de koop op afstand ontbindt, zullen wij de order annuleren. Indien je de goederen reeds hebt ontvangen dien je deze retour te sturen. Als het product via een pakketdienst is geleverd, dan kun je het terugsturen via de pakketdienst. De kosten voor het retour sturen zijn voor jouw rekening. Het adres voor retourzendingen vind je hier: Zie punt 20.

Indien het product niet per gewone post retour gezonden kan worden, kunnen wij het product bij je ophalen. De kosten hiervoor bedragen €115,00 en komen voor jouw rekening.

Het totale aankoopbedrag (inclusief eventueel berekende bezorgkosten) wordt binnen 14 dagen na ontbinding van de koopovereenkomst op jouw rekening teruggestort. Eventuele retourkosten zullen wij verrekenen met dit bedrag. De retourbetaling vindt alleen plaats als het product door Swiss Sense in ontvangst is genomen of wanneer wij een bewijs hebben ontvangen dat het product is teruggezonden.

Adres voor retourzendingen

Swiss Sense België BV
Postbus 282
5400 AG UDEN
NEDERLAND

Klachten

Als je een klacht hebt, kun je contact opnemen met onze afdeling Customer Care. De afdeling Customer Care is op werkdagen bereikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer +32 (0)800-39804. Wij proberen de klacht dan naar tevredenheid voor je op te lossen. Voor de geschillenregeling verwijzen wij naar artikel 20 van de Navem-voorwaarden.

De Europese Commissie biedt een platform voor online geschillenbeslechting (OS), dat je kunt vinden op www.ec.europa.eu/consumers/odr/. Wij zijn bereid om deel te nemen aan een buitengerechtelijk arbitrageproces via dit platform. Neem contact op met onze afdeling Customer Care voor meer informatie om jouw geschil aan te melden.

Vragen?

Je mag ons via info@swissense.be om inzage verzoeken in jouw persoonsgegevens. Ook kun je ons verzoeken jouw 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. Bij vragen of opmerkingen kun je ook schriftelijk contact met ons opnemen via Swiss Sense België BV, afdeling Customer Care, Jagersveld 15, 5405 BW UDEN (NEDERLAND) of telefonisch via +32 (0)800-39804.

Vragen? Bezoek onze klantenservice-pagina.

Bedrijfsgegevens

Swiss Sense België BV
Steenweg op Gierle 208
2300 Turnhout
België

Ondernemersnummer: 827.008.637

Btw-identificatienummer: BE0827008637



Garantievoorwaarden Swiss Sense BV

Deze garantievoorwaarden zijn geldig vanaf 13 juli 2020.

Alle producten die verkocht worden bij Swiss Sense B.V. zijn producten van hoogwaardige kwaliteit. Wij doen er dan ook alles aan om de kwaliteit van de producten te waarborgen. Service is onze drijfveer, daarom willen we garant staan voor een tevreden klant.

1 Toepasselijkheid Garantievoorwaarden

- 1.1 Indien er sprake is van materiaal- en/of fabricagefout, herstellen wij het daaruit voortvloeiende defect volgens deze garantievoorwaarden.
- 1.2 Deze garantievoorwaarden zijn een aanvulling op de garantievoorwaarden geldend volgens de voorwaarden van de Nationale Beroepsfederatie van meubelhandelaars (Navem).
- 1.3 De garantie geldt voor de koper en niet voor opvolgende rechtverkrijgenden.
- 1.4 De koper dient een garantieaanvraag direct na constatering van het defect in bij (de klantenservice van) het officiële verkooppunt. Hierbij dient de koper de originele factuur te overleggen. De originele factuur moet dus goed bewaard worden.
- 1.5 Indien verkoper het gebrek niet kan herstellen, dan mag zij het product vervangen door hetzelfde product of, indien deze uit de collectie dan wel niet meer leverbaar is, door een gelijkwaardig product.
- 1.6 Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- 1.7 Alle afschrijvingen worden gebaseerd op het prijspeil ten tijde van de aanschaf.

2 Uitsluiting van garantie

Uitgesloten van garantie zijn:

- Alle producten die niet zijn aangekocht in een Swiss Sense winkel of de Swiss Sense webshop;
- defecten die zijn ontstaan doordat er geen sprake is (geweest) van normaal huishoudelijk gebruik van het matras;
- defecten die zijn ontstaan als gevolg van ondoelmatig handelen, opzet, verkeerd of onoordeelkundig gebruik, of reparaties die niet door verkoper of in diens opdracht zijn verricht;
- een plaatselijk hoogteverlies (contourvorming) van 1,5 tot cm, dit is bij normaal gebruik van matrassen een acceptabel verschijnsel;
- de normale slijtage van 15% van de vorm en ondersteuning van de matras bij normaal gebruik;
- een afwijkingen tot 2% in lengte- en breedtemaat van de originele maatvoering.

3 Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de dag van levering van de bestelling.

4 Garantie op boxsprings

Alle boxsprings genieten een garantie van 25 jaar op veer- en framebreuk.

5 Garantie op matrassen en topmatrassen

5.1 De garantie op matrassen en topmatrassen is verlengbaar tot 5 jaren op basis van afschrijving, mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- De onderhoudsadviezen opgenomen in artikel 9 van deze garantievoorwaarden zijn correct gevolgd;

- De juiste aanvullende artikelen, zijnde een Dixius molton en Dixius hoeslaken, zijn gebruikt voor een optimale bescherming;
- De aanvullende artikelen zijn gelijktijdig aangeschaft met het (top) matras).

5.2 De verlengde garantietermijn wordt als volgt afgebouwd:

- 1e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 2e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 3e jaar: 40% afschrijving
- 4e jaar: 60% afschrijving
- 5e jaar: 80% afschrijving
- Na het 5e jaar: 100% afschrijving

6 Garantie op showroommodellen

Op showroommodellen wordt 2 jaren wettelijke garantie geboden op verborgen gebreken. Deze garantie is niet van toepassing op het uiterlijk of eventuele beschadigingen aanwezig bij aflevering of afname van het product. De hardheid van de matrassen kan nooit aangepast worden bij showroommodellen.

7 Garantie op verkleuring

Swiss Sense hanteert een volledige garantietermijn van 3 maanden bij verkleuring.

8 Onderhoudsadvies

Voor een optimaal slaapgenot dient u zich te houden aan het volgende onderhoudsadvies:

- U dient het matras 1 keer per 2 weken te luchten en/of te ventileren;
- Keer, indien mogelijk bij uw type matras, eenmaal per maand het matras in zowel de lengte- als de breedterichting om. Zo voorkomt u dat er continu druk op dezelfde plekken plaatsvindt;
- Voor optimale bescherming van het matras is het noodzakelijk goede antislip of matrasbeschermer, molton en hoeslaken te gebruiken.

9 Garantie na reparatie

Wanneer een onderdeel wordt gerepareerd of vervangen binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product. Dit geldt eveneens wanneer het complete product vervangen is.

10 Na de garantietermijn

Voor de beoordeling van uw matras na de garantietermijn brengen wij €75,00 voorrijkosten in rekening.

Garantievoorwaarden Gazella

Deze garantievoorwaarden zijn geldig vanaf 1 september 2018 in België.

Alle Gazella matrassen zijn producten van hoogwaardige kwaliteit. Wij doen er dan ook alles aan om de kwaliteit van de producten te waarborgen. Service is onze drijfveer, daarom willen we garant staan voor een tevreden klant.

1 Toepasselijkheid Garantievoorwaarden

- 1.1 Indien er sprake is van een materiaal- en/of fabricagefout bij jouw Gazella matras, herstellen wij het daaruit voortvloeiende defect volgens deze garantievoorwaarden.
- 1.2 Deze garantievoorwaarden zijn een aanvulling op de garantievoorwaarden geldend volgens de voorwaarden van de Nationale Beroepsfederatie van meubelhandelaars (Navem).
- 1.3 De garantie geldt voor de koper en niet voor opvolgende rechtverkrijgenden.
- 1.4 De koper dient een garantieaanvraag direct na constatering van het defect in bij (de klantenservice van) het officiële verkooppunt. Hierbij dient de koper de originele factuur te overleggen. De originele factuur moet dus goed bewaard worden.
- 1.5 Indien de verkoper het gebrek niet kan herstellen, dan mag zij het product vervangen door hetzelfde product of, indien deze uit de collectie dan wel niet meer leverbaar is, door een gelijkwaardig product.
- 1.6 Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- 1.7 Alle afschrijvingen worden gebaseerd op het prijspeil ten tijde van de aanschaf.

2 Uitsluiting van garantie

Uitgesloten van garantie zijn:

- Gazella matrassen die niet zijn aangekocht via een officieel verkooppunt;
- defecten die zijn ontstaan doordat er geen sprake is (geweest) van normaal huishoudelijk gebruik van de matras;
- defecten die zijn ontstaan als gevolg van ondoelmatig handelen, opzet, verkeerd of onoordeelkundig gebruik, of reparaties die niet door de verkoper of in diens opdracht zijn verricht;
- een plaatselijk hoogteverlies (contourvorming) van 1,5 tot 2 cm, dit is bij normaal gebruik van matrassen een acceptabel verschijnsel;
- de normale slijtage van 15% van de vorm en ondersteuning van de matras bij normaal gebruik;
- een afwijking tot 2% in de lengte- en breedtemaat van de originele maatvoering.

3 Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de dag van levering van de bestelling.

4 Garantie Gazella Bronze

Op de Gazella Bronze matrassen is een garantietermijn conform de voorwaarden van de Navem van toepassing.

5 Garantie Gazella Silver/Gold

5.1 De garantie op Gazella Silver en/of Gold matrassen is verlengbaar tot 5 jaren op basis van afschrijving, mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- de onderhoudsadviezen opgenomen in artikel 7 van deze garantievoorwaarden zijn correct gevolgd;

- de juiste aanvullende artikelen, zijnde een Dixxius molton en Dixxius hoelaken, zijn gebruikt voor een optimale bescherming;
- de aanvullende artikelen zijn gelijktijdig aangeschaft met de Gazella Silver en/of Gold matras.

5.2 De verlengde garantietermijn wordt als volgt afgebouwd:

- 1e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 2e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 3e jaar: 40% afschrijving
- 4e jaar: 60% afschrijving
- 5e jaar: 80% afschrijving
- Na het 5e jaar: 100% afschrijving

6 Garantie Gazella Platinum

6.1 De garantie op de Gazella Platinum matrassen is verlengbaar tot 7 jaren op basis van afschrijving, mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- de onderhoudsadviezen opgenomen in artikel 7 van deze garantievoorwaarden zijn correct gevolgd;
- de juiste aanvullende artikelen, zijnde een Dixxius molton en Dixxius hoelaken, zijn gebruikt;
- de aanvullende artikelen zijn gelijktijdig aangeschaft met de Gazella matras.

6.2 De verlengde garantietermijn wordt als volgt afgebouwd:

- 1e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 2e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 3e jaar: 25% afschrijving
- 4e jaar: 40% afschrijving
- 5e jaar: 55% afschrijving
- 6e jaar: 70% afschrijving
- 7e jaar: 85% afschrijving
- Vanaf het 8e jaar: 100% afschrijving

7 Onderhoudsadvies

Voor een optimaal slaapgenot dien je je te houden aan het volgende onderhoudsadvies:

- je dient de matras 1 keer per 2 weken te luchten en/of te ventileren;
- keer, indien mogelijk bij jouw type matras, eenmaal per maand de matras in zowel de lengte- als de breedterichting om. Zo voorkom je dat er continu druk op dezelfde plekken plaatsvindt;
- voor optimale bescherming van de matras is het noodzakelijk een goede antislip of matrasbeschermer, molton en hoelaken te gebruiken.

8 Garantie na reparatie

Wanneer een onderdeel wordt gerepareerd of vervangen binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product. Dit geldt eveneens wanneer het complete product vervangen is.

9 Na de garantietermijn

Voor de beoordeling van jouw matras na de garantietermijn brengen wij €75,00 voorrijkosten in rekening.

Garantievoorwaarden Aeromax

Deze garantievoorwaarden zijn geldig vanaf 1 september 2018 in België.

Alle AEROMAX matrassen zijn producten van hoogwaardige kwaliteit. Wij doen er dan ook alles aan om de kwaliteit van de producten te waarborgen. Service is onze drijfveer, daarom willen wij garant staan voor een tevreden klant.

1 Toepasselijkheid Garantievoorwaarden

- 1.1 Indien er sprake is van een materiaal- en/of fabricagefout bij jouw AEROMAX matras, herstellen wij het daaruit voortvloeiende defect volgens deze garantievoorwaarden.
- 1.2 Deze garantievoorwaarden zijn een aanvulling op de garantievoorwaarden geldend volgens de voorwaarden van de Nationale Beroepsfederatie van meubelhandelaars (Navem).
- 1.3 De garantie geldt voor de koper en niet voor opvolgende rechtverkrijgenden.
- 1.4 De koper dient een garantieaanvraag direct na constatering van het defect in bij (de klantenservice van) het officiële verkooppunt. Hierbij dient de koper de originele factuur te overleggen. De originele factuur moet dus goed bewaard worden.
- 1.5 Indien de verkoper het gebrek niet kan herstellen, dan mag zij het product vervangen door hetzelfde product of, indien deze uit de collectie dan wel niet meer leverbaar is, door een gelijkwaardig product.
- 1.6 Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- 1.7 Alle afschrijvingen worden gebaseerd op het prijspeil ten tijde van de aanschaf.

2 Uitsluiting van garantie

- Uitgesloten van garantie zijn:
- AEROMAX matrassen die niet zijn aangekocht via een officieel verkooppunt;
 - defecten die zijn ontstaan doordat er geen sprake is (geweest) van normaal huishoudelijk gebruik van de matras;
 - defecten die zijn ontstaan als gevolg van ondoelmatig handelen, opzet, verkeerd of onoordeelkundig gebruik, of reparaties die niet door de verkoper of in diens opdracht zijn verricht;
 - een plaatselijk hoogteverlies (contourvorming) van 1,5 tot 2 cm, dit is bij normaal gebruik van matrassen een acceptabel verschijnsel;
 - de normale slijtage van 15% van de vorm en ondersteuning van de matras bij normaal gebruik;
 - een afwijking tot 2% in de lengte- en breedtemaat van de originele maatvoering.

3 Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de dag van levering van de bestelling.

4 Standaard garantie op AEROMAX matrassen

Bovenop de 2 jaren wettelijke garantie geldt een 3 jaren afbouwende garantie voor alle AEROMAX matrassen. De standaard garantietermijn wordt als volgt afgebouwd:

- 1e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 2e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 3e jaar: 25% afschrijving
- 4e jaar: 50% afschrijving
- 5e jaar: 75% afschrijving
- Na het 5e jaar: 100% afschrijving

5 Verlengde garantie

5.1 De standaardgarantie op AEROMAX matrassen is verlengbaar tot 7 jaren op basis van afschrijving, mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- de onderhoudsadviezen opgenomen in artikel 6 van deze garantievoorwaarden zijn correct gevolgd;
- de juiste aanvullende artikelen, zijnde een Dixxius molton en Dixxius hoeslaken, zijn gebruikt;
- de aanvullende artikelen zijn gelijktijdig aangeschaft met het AEROMAX matras.

5.2 De verlengde garantietermijn wordt als volgt afgebouwd:

- 1e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 2e jaar: volledige garantie conform de voorwaarden van de Navem
- 3e jaar: 25% afschrijving
- 4e jaar: 40% afschrijving
- 5e jaar: 55% afschrijving
- 6e jaar: 70% afschrijving
- 7e jaar: 85% afschrijving
- Na het 8e jaar: 100% afschrijving

6 Onderhoudsadvies

Voor een optimaal slaapgenot dien je je te houden aan het volgende onderhoudsadvies:

- je dient de matras 1 keer per 2 weken te luchten en/of te ventileren;
- keer, indien mogelijk bij jouw type matras, eenmaal per maand de matras in zowel de lengte- als de breedterichting om. Zo voorkom je dat er continu druk op dezelfde plekken plaatsvindt;
- voor optimale bescherming van de matras is het noodzakelijk een goede antislip of matrasbeschermer, molton en hoeslaken te gebruiken.

7 Garantie na reparatie

Wanneer een onderdeel wordt gerepareerd of vervangen binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product. Dit geldt eveneens wanneer het complete product vervangen is.

8 Na de garantietermijn

Voor de beoordeling van jouw matras na de garantietermijn brengen wij €75,00 voorrijkosten in rekening.

Privacy Statement

Jouw privacy is een serieuze zaak. Zeker op internet, waar niet altijd even duidelijk is wat wel en niet over je bekend is of wordt. Omdat wij je (in meer of mindere mate) vragen om persoonlijke gegevens, vinden wij het belangrijk je te laten weten wat er met die informatie gebeurt. Swiss Sense België BV respecteert jouw privacy en zorgt ervoor dat jouw persoonlijke gegevens strikt vertrouwelijk blijven. Alle informatie die je aan Swiss Sense verstrekt, wordt strikt vertrouwelijk behandeld en op geen enkele manier aan derden beschikbaar gesteld.

In dit Privacy Statement informeren wij jou op een heldere en transparante wijze over de manier waarop Swiss Sense persoonsgegevens verwerkt van onder andere onze klanten en bezoekers van onze website.

Uiteraard worden deze persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Hierbij houdt Swiss Sense zich aan de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG.

Dit betekent dat wij:

- duidelijk – via deze privacyverklaring – vermelden met welke doeleinden wij persoonsgegevens verwerken;
- onze verzameling van persoonsgegevens beperken tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor die doeleinden;
- jouw persoonsgegevens verwerken ter uitvoering van onze doelstellingen en je toestemming vragen in gevallen waarin deze toestemming vereist is;
- passende beveiligingsmaatregelen nemen om jouw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken;
- jouw recht respecteren om je persoonsgegevens op aanvraag ter inzage te bieden, te corrigeren of te verwijderen. Verantwoordelijke voor de gegevensverwerking is Swiss Sense België BV, Jagersveld 15, 5405 BW te Uden (Nederland), privacy@swissense.com.

Waarvoor verwerken wij jouw persoonsgegevens?

Er zijn verschillende doeleinden waarvoor Swiss Sense jouw persoonsgegevens verzamelt en verwerkt. In het kader van het geven van een juist slaapadvies en/of de uitvoering van de overeenkomst verzamelt en verwerkt Swiss Sense hiertoe persoonsgegevens, waaronder jouw naam, factuur- en leveradres, e-mailadres, (mobiele) telefoonnummer, gegevens over jouw woonsituatie, leeftijd en gezondheid:

- wanneer jij onze (web)winkel bezoekt, om jou van een juist slaapadvies te kunnen voorzien;
- wanneer je contact hebt met Swiss Sense. Dit contact kan telefonisch zijn maar hieronder verstaan wij ook indien je ons via e-mail benadert, het contactformulier invult, gebruik maakt van de chatfunctie, meedoet aan enquêtes, prijsvragen of (panel) onderzoeken, gebruik maakt van onze websites, inlogt op je account, je aanmeldt voor nieuwsbrieven of ons via social media benadert;
- voor interne analyses voor procesverbetering, de ontwikkeling van producten en diensten en marktonderzoek;
- om jou van onze (nieuwe) producten en diensten op de hoogte te houden, rechtstreeks maar ook bijvoorbeeld door campagnes via social media, waarbij Swiss Sense rekening probeert te houden met voorkeuren op basis van afgenomen producten en interesses op basis van met jouw toestemming vastgelegd gebruik van onze websites;
- als je met onze afdeling Customer Care belt, nemen wij het gesprek op voor trainingsdoeleinden;
- als je onze webwinkel bezoekt, plaatsen wij tracking cookies op het apparaat waarmee je ons hebt bezocht.

Nieuwsbrief en contactformulier

Jij kunt je aanmelden voor onze nieuwsbrief waarmee wij geïnteresseerden op de hoogte houden van onze acties en ter inspiratie. Jouw e-mailadres wordt enkel met voorafgaande toestemming toegevoegd aan de lijst van abonnees. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee jij je kunt afmelden. Als je een contactformulier op de website invult of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens die je ons toestuurt bewaard zolang als naar de aard van het formulier of de inhoud van jouw e-mail nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling daarvan.

Jouw e-mailadres wordt verder gebruikt voor het toesturen van informatie over (nieuwe) producten van Swiss Sense indien je daarvoor toestemming hebt gegeven. Die toestemming kun je altijd intrekken door gebruik te maken van de afmeldlink in het toegezonden e-mailbericht of door een e-mail te sturen naar Swiss Sense, onder vermelding van AVG, via privacy@swissense.com.

Verstrekking van persoonsgegevens aan derden

Jouw gegevens worden door ons enkel aan derden verstrekt, als dit noodzakelijk is ter uitvoering van de overeenkomst of wanneer jij nadrukkelijk toestemming hebt gegeven. Ter bescherming van jouw rechten wordt met deze derden (partners) door ons een verwerkersovereenkomst gesloten.

Op onze website staan meetinstrumenten van andere partijen, zoals cookies van Google Analytics. De gegevens worden automatisch gedeeld met dit bedrijf en wij doen dit om bij te houden hoe bezoekers onze website gebruiken. Die kennis gebruiken wij om onze website te optimaliseren voor onze bezoekers. Met Google hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten om afspraken te maken over de omgang met onze data.

Bewaartermijn

Swiss Sense bewaart persoonsgegevens in overeenstemming met de wet niet langer dan noodzakelijk in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren en niet langer dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

Beveiliging

Om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens, maakt Swiss Sense gebruik van technische en organisatorische beveiligingsprocedures. Deze procedures garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de soorten van verwerking en de aard van de te beschermen persoonsgegevens.

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Swiss Sense behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacy- en cookiebeleid. Indien in geval van nieuwe wet- of regelgeving wijziging van onze privacy policy nodig mocht zijn, dan vind je op onze website altijd de meest recente informatie.

Vragen, inzage of verzoek tot wijziging van jouw gegevens
Je mag ons via privacy@swissense.com om inzage verzoeken in jouw persoonsgegevens. Ook kun je ons verzoeken jouw 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. Bij vragen of opmerkingen kun je ook schriftelijk contact met ons opnemen via Swiss Sense, afdeling Customer Care, Jagersveld 15, 5405 BW UDEN (Nederland) of telefonisch via +32 (0)800-39804.