



Gefeliciteerd met je aankoop!

Je hebt jouw droombed gevonden. Op basis van jouw persoonlijke wensen en voorkeuren is je droombed samengesteld. Binnenkort geniet je daarom van een heerlijk, persoonlijk slaapcomfort!

Om de aflevering van je aankoop naar alle tevredenheid te laten verlopen, verzoeken we je vriendelijk de voorwaarden in dit document goed door te nemen.



Levertijd en bezorging

De verwachte leverweek zoals op de orderbevestiging aangegeven, is de verwachte week dat we jouw bestelling compleet maken in ons magazijn. Zodra de order compleet is, maken wij een afspraak met je voor de bezorging van jouw bed. Is de afspraak gemaakt? Dan ontvang je per mail en/of per sms een tijdsindicatie.



Belangrijk om te weten!

- Heb je gekozen voor een elektrisch verstelbaar bed? Houd er rekening mee dat je eventueel

verlengsnoeren nodig hebt voor de aansluiting van de motoren.

- 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.
- Zorg dat je slaapkamer klaar is voor je nieuwe bed. Heb je bijvoorbeeld gedacht aan een molton om de levensduur van je topper of matras te verlengen? Misschien heeft je nieuwe bed een andere afmeting dan je huidige bed. Dat betekent dat je bedtextiel nodig hebt met een andere afmeting.



We houden je op de hoogte via e-mail



Bestelling

Per e-mail word je op de hoogte gehouden over de status van je bestelling



Levering





Betaling

Op het moment van aankoop vragen wij om een aanbetaling van 25%. Het bedrag dat nog open staat kun je op twee manieren voldoen:

Per bank

Wil je het resterende bedrag vooraf overmaken? Dat is uiteraard mogelijk. Tot vijf werkdagen voor de leverafspraak 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 **NL 26 ABNA 0835 174 166** onder vermelding van jouw ordernummer voorafgegaan door de tekst ORDER.

Bij levering

Het is ook mogelijk om het resterende bedrag te betalen bij onze bezorgers. Dit kan per pin- of contante betaling. Let op! Wij accepteren geen creditcardbetaling. Wil je per pin betalen? Houd rekening met een eventueel dag-limiet bij je bank. Controleer van te voren of het orderbedrag het limiet niet overschrijdt. Indien je niet in staat bent (het resterende bedrag van) de bestelde goederen te betalen, zijn we genoodzaakt deze mee naar ons magazijn terug te nemen.

Klantenservice

Uiteraard gaan wij uit van een correcte levering, echter kan het voorkomen dat er onverhoopt toch iets mis gaat. Als dit het geval is, maken onze bezorgers een aantekening op de factuur. Onze Klantenservice neemt vervolgens binnen drie werkdagen contact met je op, om het voorval op te lossen.

Onze afdeling Klantenservice is van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 20.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer 085 0687 777. Houd je ordernummer bij de hand, zodat we je zo snel mogelijk van

dienst kunnen zijn met een passende oplossing.

Bestelling wijzigen

Mocht je onverhoopt nog iets willen wijzigen aan je bestelling, dan willen wij je er graag op wijzen dat dit enkel mogelijk is binnen twee dagen na aankoop. Na deze twee dagen zijn wij genoodzaakt kosten in rekening te brengen. Onze afdeling Klantenservice informeert je graag over de mogelijkheden van het wijzigen van jouw bestelling.

Omruilgarantie

Even wennen aan je nieuwe slaapsysteem is heel normaal. Je lichaam heeft ongeveer 30 dagen nodig om te wennen aan de nieuwe ondersteuning en het comfort. Houd er daarom rekening mee dat je jouw slaapsysteem minimaal 30 dagen uitprobeert. Pas na deze periode weet je of je slaapsysteem écht bij je past of niet. Wanneer je na deze periode gebruik wilt maken van de omruilgarantie meld je dit bij onze afdeling Klantenservice. Op pagina 20 van dit document vind je meer informatie over de omruilgarantie. Uit hygiënisch oogpunt is het niet mogelijk om (hoofd) kussens, bedtextiel of topmatrassen te ruilen.

Garantie en certificaten

Met je aankoop bij Swiss Sense ben je verzekerd van een aantal garanties. Swiss Sense hanteert als basis voor haar garantie de voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW). Deze voorwaarden vind je verderop in dit document, of kijk op www.swissense.nl/klantenservice/cbw-keurmerk. Naast de garanties zijn onze producten door externe partijen gecertificeerd. Meer informatie over deze certificaten vind je op www.swissense.nl/certificaten.



Inhoudsopgave



Levering
van je aankoop

1



Algemene
voorwaarden

4



CBW
voorwaarden

7



Garantievoorwaarden
Swiss Sense

11



Garantievoorwaarden
Swiss Sense Balance collectie

13



Garantievoorwaarden
Aeromax

14



Garantievoorwaarden
Gazella

16



Privacy
statement

18



90 dagen
omruilgarantie

20

Algemene Verkoopvoorwaarden



Deze garantievoorzwaarden zijn geldig vanaf 1 oktober 2018.

Swiss Sense is aangesloten bij de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW). Dat betekent dat deze algemene voorwaarden in overeenstemming zijn met de CBW-voorwaarden en dat Swiss Sense zich aan de CBW-voorwaarden houdt. Deze algemene voorwaarden zijn enkel een aanvulling op de CBW-voorwaarden.



Toepasselijkheid Algemene Verkoopvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op al jouw aankopen in een van onze Swiss Sense winkels in Nederland. Indien je online een aankoop bij ons doet, zijn de online voorwaarden van toepassing.

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



Orderbevestiging

Als je bij ons een aankoop doet, ontvang je een orderbevestiging, dit is tevens jouw aankoopovereenkomst. 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 25%. Het resterende bedrag dien je te betalen bij (deel)levering van de order.

Tot vijf werkdagen voor de leverafspraak 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

NL 26 ABNA 0835 174 166 onder vermelding van jouw ordernummer voorafgegaan door de tekst ORDER.



Bestelling wijzigen

Een wijziging van de bestelling van een matras, bedbodem, boxspring of topmatras moet uiterlijk binnen twee dagen na aankoop schriftelijk of per e-mail doorgegeven worden. Het wijzigen van een order van drie tot zeven dagen na het plaatsen van de bestelling is mogelijk tegen betaling van de kosten. Hiervoor wordt een bedrag van €200,00 in rekening gebracht,

ongeacht de hoogte van je orderbedrag. Voor een wijziging die je na zeven dagen doorgeeft, brengen wij de annuleringskosten volgens het CBW in rekening.

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 helaas genoodzaakt om annuleringskosten te berekenen volgens de CWB voorwaarden.

Bij een koop op afstand is natuurlijk ook het herroepingsrecht van toepassing.



Levering en montage

Wij leveren en monteren in heel Nederland, België en Duitsland. 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.

Showroommodellen worden niet geleverd en gemonteerd. Nadat je een showroommodel hebt gekocht, dien je de goederen binnen 14 dagen bij de winkel op te komen halen. Je dient er dan zelf voor te zorgen dat de aankoop wordt gedemonteerd, ingepakt en in het vervoermiddel wordt geplaatst. Vanwege de veiligheid mogen onze winkelmedewerkers je hier niet bij helpen.



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 leverafspraak**

Zodra wij jouw bestelling hebben ontvangen in ons centrale magazijn, nemen wij contact op voor het maken van een leverafspraak. 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 vóór de gemaakte leverafspraak 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 08.30 uur tot 20.00 uur op telefoonnummer 085 0687 777.

**Wat te doen bij verhindering?**

Wanneer je toch verhinderd blijkt te zijn voor de gemaakte leverafspraak, dien je dit ten laatste twee werkdagen voordat de afspraak plaatsvindt te melden aan de afdeling planning. Daarna is het helaas niet meer mogelijk de afspraak kosteloos te wijzigen of te annuleren.

Let op: Zit er tussen het maken van de afspraak en het afgesproken levermoment minder dan twee werkdagen? Dan kun je de leverafspraak niet meer kosteloos wijzigen of annuleren.

Bij niet tijdige annulering van de afspraak of het niet thuis treffen op de dag van aflevering, zijn wij helaas genoodzaakt 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 hiervoor 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 negatieve gevolgen daardoor.

Indien er voor de bezorging van jouw bestelling hulpmiddelen benodigd zijn, zoals bijvoorbeeld 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 tijden zelf voor te zorgen dat 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.

**Bezorgen****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 een bericht zodra de bestelling wordt overgedragen aan de externe partner. Wanneer wij met jou geen leverafspraak hebben gemaakt, neemt onze partner binnen vijf werkdagen contact met je op om een leverafspraak te maken.

Je kunt bij onze externe transporteur het restantbedrag bij levering contant 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 Klantenservice neemt vervolgens contact met je op om het gebrek te herstellen. Als alles in orde is, vraagt de bezorger je de factuur te ondertekenen en het eventueel nog verschuldigde bedrag te betalen.

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 Klantenservice. De afdeling Klantenservice is op maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 20.00 uur en op zaterdag van 09.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar op 085 0687 777.

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 de 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 pin te betalen. In de meeste gevallen kun je ook contant 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 pinpas 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 te laten aanpassen. Bij de meeste banken kun je dit tegenwoordig 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.

Retourenprocedure

Bedtextiel dat je in een Swiss Sense winkel hebt besteld, kun je binnen 14 dagen na levering retourneren. Retouren worden alleen in behandeling genomen wanneer de bestelling ongeschonden, in de originele verpakking en in een stevige verzenddoos wordt geretourneerd. Zorg daarnaast dat je een kopie van de factuur meestuurt.

Indien je een artikel wil retourneren, dienen wij de producten in goede orde retour te krijgen.

Dit betekent dat:

- producten uitsluitend in de originele en onbeschadigde verpakking zitten en in originele staat zijn;

- het product/de producten schoon is/zijn;
- retouraanvragen kunnen tot uiterlijk 14 dagen na levering in behandeling genomen worden;
- producten zoals hoofdkussens en dekbedden dienen wegens hygiënische redenen onbeslapen te zijn.

Schade die wordt veroorzaakt door transport is voor eigen risico. Vraag bij retour sturen de voorwaarden na bij jouw transporteur. De transportkosten voor het retour sturen komen voor jouw rekening.

Indien je het/de artikel(en) op de juiste wijze aan Swiss Sense retour stuurt, zullen wij het bedrag zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen op jouw rekening terugstorten. 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 B.V.
Postbus 282
5400 AG UDEN
NEDERLAND

Klachten

Als je een klacht hebt, kun je contact opnemen met onze afdeling Klantenservice. De afdeling Klantenservice is maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 20.00 uur en op zaterdag van 09.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer 085 0687 777. Wij proberen de klacht dan naar tevredenheid voor je op te lossen. Voor de geschillenregeling verwijzen wij naar artikel 19 en 20 van de CBW-voorwaarden.

Vragen?

Je mag ons via info@swissense.nl 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 Klantenservice, Jagersveld 15, 5405 BW UDEN of telefonisch via 085 0687 777. Indien in geval van nieuwe wet- of regelgeving wijziging van onze privacy policy nodig mocht zijn, dan vindt je op onze website altijd de meest recente informatie.



CBW-erkend

WOONWINKELS DIE
CBW-ERKEND ZIJN,
HEBBEN VERKOOP-
VOORWAARDEN DIE
U EXTRA GOED
BESCHERMEN BIJ
UW AANKOOP.



Ze bieden een extra
goede garantie,
tenminste 2 jaar.



Uw aanbetaling:
gaat een winkel
failliet dan is er
een aanbetalings-
regeling*.



Gaat er toch iets mis,
dan is er een
onafhankelijke
geschillencommissie
die voor een passen-
de oplossing zorgt.

CBW-erkend voorwaarden

VOOR WOONWINKELS

GOED GEKOZEN!

U heeft de juiste beslissing genomen. U heeft namelijk gekozen voor een CBW-erkende winkel. Winkels die CBW-erkend zijn, hanteren algemene voorwaarden die de consument extra goed beschermen. In de voorwaarden zijn alle (wettelijke) regels opgenomen die voor u van belang zijn bij uw aankoop, ten aanzien van aanbetaling, levertijd, levering, betaling, vervoer, garantie enzovoort.

CBW-erkende winkels bieden meer zekerheid dan andere woonwinkels, want ze hanteren een erkenningsregeling met **drie garanties**. Op het gebied van **aanbetalen** bijvoorbeeld. Gaat een winkel failliet, dan is er een aanbetalingsregeling waarbij andere CBW-erkende woonwinkels u helpen*. Ook bieden ze een **extra goede productgarantie**.

En gaat er toch nog iets mis, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een **onafhankelijke geschillencommissie**, die gegarandeerd* voor een passende oplossing zorgt. In deze voorwaarden staat precies hoe de regeling werkt. De CBW-erkende woonwinkels, variërend van meubel-, keuken- en parketzaken tot winkels met tapijt, badkamers, slaapkamers en gordijnen, zijn te herkennen aan het speciale CBW-erkend logo met jaartal. En op onze site www.cbw-erkend.nl vindt u alle CBW-erkende woonwinkels bij u in de buurt.

CBW-ERKEND, ZEKER VAN UW AANKOOP

Kijk op www.cbw-erkend.nl voor meer informatie over CBW-erkend en de regeling.

* Aan de tekst op deze pagina kunnen geen rechten en plichten worden ontleend, de exacte voorwaarden, beperkingen en werkwijze staan uitgewerkt in de artikelen van deze CBW-erkend voorwaarden.

CBW-erkend voorwaarden

VOOR WOONWINKELS

Deze algemene voorwaarden treden in werking per 1 juli 2017

ARTIKEL 1 - Definities

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

De ondernemer: de CBW-erkende verkoper/opdrachtnemer, deelnemer aan de SG CBW, die met de afnemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;

De afnemer: de koper/opdrachtgever of degene die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;

De zakelijke afnemer: de afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

De consument: de afnemer die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

Aflevering: de feitelijke aanbieding van de gekochte producten en/of halfgerede producten aan de afnemer;

Oplevering: het gebruiksklaar, zoals afgesproken, ter beschikking stellen van de producten en/of het werk;

Op afstand gesloten overeenkomst: de overeenkomst met een consument waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1e BW, zoals bijv. webwinkel of postorder;

Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomst: een overeenkomst die met een consument gesloten wordt anders dan in de verkoopruimte van de ondernemer, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1f BW, zoals bijvoorbeeld bij consumenten thuis, op beurzen of op straat;

SG CBW: Stichting Garantiereregelingen CBW, die belast is met de uitvoering en handhaving van de consumentenregelingen als bedoeld in de artikelen 19 en 21 van deze voorwaarden;

Vloer: ondervloer en/of tussenvloer en/of vloerbedekkend materiaal;

Ondervloer: de bestaande ondergrond waarop het werk moet worden uitgevoerd;

Tussenvloer: het materiaal dat wordt aangebracht tussen de ondervloer en het vloerbedekkend materiaal, niet zijnde reparatiemateriaal van de ondervloer.

2. Als de overeenkomst, aanbieding, leverantie of prestatie ook betrekking heeft op aansluiten, installatie-, montage-, en overige werkzaamheden, dan wordt verstaan onder:

Aansluiten: het aansluiten van alle toe- en afvoerleidingen en bedradingen op aanwezige en correct aangebrachte aansluitpunten;

Installeren: het aanbrengen van alle toe- en afvoerleidingen, bedradingen en aansluitpunten, nodig voor het juist monteren van het product;

Monteren (plaatsen): het in elkaar zetten en stellen van het product dan wel onderdelen daarvan;

Overige werkzaamheden: sloop- en verbouwingswerkzaamheden, het egaliseren van vloeren en muren en het verwerken van tegels;

ARTIKEL 2 - De geldigheid

Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door CBW-erkende woonwinkels en gelden uitsluitend voor de levering van producten en/of diensten op gebied van woninginrichting.

ARTIKEL 3 - Intellectueel eigendom

1. De ondernemer behoudt zich het intellectuele eigendom voor op o.a. verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen en modellen. Als de ondernemer dat vraagt moet de afnemer ze direct teruggeven. Als de ondernemer daarnaast nog andere wettelijke rechten heeft, kan hij die opeisen.

2. Afnemer mag aanduidingen omtrent rechten van intellectueel eigendom op/in de door ondernemer geleverde of ter beschikking gestelde prestaties niet verwijderen of wijzigen.

3. Afnemer mag materiaal van de ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten berusten niet verveelvoudigen, openbaar maken, exploiteren of tentoonstellen zonder toestemming van de ondernemer.

ARTIKEL 4 - De offerte

1. Alle offertes zijn tot en met 21 dagen na offertedatum geldig, tenzij uit de offerte anders blijkt. Zij zijn gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en eventueel door de ondernemer gedane metingen. De afnemer moet daarbij de ondernemer informeren over feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover van belang bij het maken van de offerte (zie ook artikel 7 en 8). Bij vloeren houdt de ondernemer bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aan, daarbij rekening houdend met de verpakkingseenheden zoals die bij leveranciers besteld moeten worden (strekende meters tapijt, pakken laminaat, volledige lengte plinten e.d.). Ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, opgaven van maten en gewichten en stalen en modellen afkomstig van de ondernemer zijn zo nauwkeurig mogelijk.

2. De offerte vermeldt een volledige omschrijving van de te leveren producten en te verrichten werkzaamheden, de totale (koop)prijs, de levertijd, de betalingscondities en de risico's voor beide partijen.

De ondernemer wijst de afnemer er in de offerte op dat de afnemer zorgvuldig moet zijn met artikelen, materialen en gereedschappen van de ondernemer die zich op het werk bevinden, naast de wettelijke aansprakelijkheid van de afnemer. Bij bestelling 'op afroep' bevat de offerte een uitleg daarover en informatie over de levertijd na afroep, zoals genoemd in artikel 6 lid 6.

De offerte geeft de prijs van de materialen en de manier waarop de prijs voor het uit te voeren werk wordt berekend. Er zijn twee manieren: aanneemsom of regie.

a. bij aanneemsom spreken partijen een vast bedrag af

waarvoor het werk zal worden uitgevoerd;

b. bij regie geeft de ondernemer nauwkeurig op wat de prijs bepaalt (bijv. uurtarief en prijzen van de benodigde materialen). De ondernemer kan op verzoek van de afnemer een richtprijs geven, dat is een schatting van de totale kosten. De offerte vermeldt als er sprake is van bijkomende kosten zoals vracht-, leverings-, betaal- of portokosten.

3. De werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de afgesproken prijs. Als de afnemer deze wel verlangt, kan dit prijsverhogend werken (zie ook artikel 13).

4. De afnemer moet ervoor zorgen dat de ondernemer de werkzaamheden goed kan uitvoeren. Als de afnemer daarbij specifieke verplichtingen heeft, wijst de ondernemer daarop in de offerte. Denk bijv. aan dat de installatiepunten, de leidingen en de afvoerpijpen aanwezig zijn conform de tekening van de ondernemer (zie art. 7 lid 3 en 4).

5. Als de afnemer de offerte niet accepteert mag de ondernemer de kosten van het opstellen van de offerte in rekening brengen. Dit mag alleen als de afnemer bij of voor het aanvragen van de offerte aantoonbaar is gewezen op de (hoogte van de) kosten. De afnemer wordt eigenaar van de offerte en eventuele tekeningen bij betaling van offerte-kosten. Het intellectueel eigendom blijft bij de ondernemer.

ARTIKEL 5 - De overeenkomst (voor overeenkomsten buiten de verkoopruimte of op afstand; zie artikel 18)

De aanbesteding

1. De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbesteding vragen. Bij een zakelijke afnemer (niet consument) gelden geen maximum percentages. Bij een consument is de hoogte van het maximum percentage afhankelijk van het product.

2. De maximale aanbesteding voor consumenten is 25%, behalve bij onderstaande producten waarvoor 15% het maximum is:

a. keukens/badkamers/sanitaire artikelen en/of onderdelen daarvan, en/of daarmee verband houdende werkzaamheden;

b. parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, traprenovatie, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.

Prijswijziging

3. Prijsverhogingen kunnen aan zakelijke afnemers worden doorberekend.

4. Voor prijsverhogingen bij consumenten, optredend na het sluiten van de overeenkomst maar voor levering, geldt:

- Prijsverhogingen door BTW-verhogingen en andere wettelijke maatregelen kunnen altijd worden doorberekend.
- Andere prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mogen niet worden doorberekend.
- Andere prijsverhogingen na 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mogen alleen worden doorberekend als dit is afgesproken. De ondernemer vermeldt daarbij waarom een prijsverhoging kan worden doorgevoerd en of de consument daarna wel of niet kosteloos kan ontbinden.

5. Prijsverlagingen na het sluiten van de overeenkomst door bijv. opruimingen, opheffingsuitverkoop, acties of korting op showroommodellen geven de afnemer geen recht op prijsvermindering.

Eigendomsvoorbehoud

6. De ondernemer blijft eigenaar van de verkochte producten tot de afnemer de prijs (en eventuele bijkomende kosten) volledig heeft voldaan. De afnemer is verplicht de producten zorgvuldig te behandelen. Hij mag de producten niet aan derden afstaan of in onderpand geven, belenen, of (laten) verwijderen uit de ruimte waar ze geleverd zijn, totdat het verschuldigde bedrag is betaald.

7. De ondernemer mag zonder ingebrekestelling de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk ontbinden bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de afnemer.

Zekerheidstelling bij zakelijke afnemers

8. Bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer mag de ondernemer voldoende zekerheid vragen voor het nakomen van de betalingsverplichting voordat hij de overeenkomst uitvoert of daarmee verder gaat.

Schadevergoeding bij zakelijke afnemers

9. De ondernemer hoeft nooit andere schadevergoeding te betalen aan een zakelijke afnemer dan in deze voorwaarden uitdrukkelijk is geregeld. Hij hoeft andere directe of indirecte schade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving en dergelijke, niet te vergoeden.

Voorrijkosten

10. De ondernemer mag voorrijkosten rekenen als dit bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Als vervoer niet is inbegrepen in de overeenkomst, mag de ondernemer altijd voorrijkosten rekenen, behalve bij non-conformiteit.

ARTIKEL 6 - De levertijd

1. De levertijd is de afgesproken tijd waarbinnen het werk moet zijn verricht of de producten moeten zijn geleverd. De levertijd is vast tenzij in de overeenkomst een vermoedelijke levertijd staat. Als geen levertijd is afgesproken, dan geldt bij een consumentenkoop een vaste levertijd van 30 dagen.

2. Als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, wordt de ondernemer een extra termijn gegund om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd. Eventuele prijsverhogingen binnen deze termijn mogen niet worden doorberekend.

3. Bij overschrijding van de extra termijn of de vast afgesproken levertijd mag de afnemer de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ontbinden en/of schadevergoeding vragen.

4. Bij overschrijding van de vermoedelijke of vast afgesproken levertijd is de ondernemer bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer niet aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade.

5. Bij een overeenkomst met een consument moet de ondernemer die schade vergoeden die verband houdt met de overschrijding en die mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade hem kan worden toegerekend.

6. Als er is afgesproken dat er na de mededeling van de consument besteld wordt door de ondernemer (bestelling

op afroep), dan gaat de afgesproken vaste of vermoedelijke levertijd lopen vanaf de afroepdatum. Afroep moet gebeuren binnen negen maanden na het sluiten van de overeenkomst, tenzij anders afgesproken. Vindt er geen afroep plaats binnen die termijn, dan zal de ondernemer de afnemer schriftelijk herinneren en hem maximaal drie maanden geven om alsnog af te roepen. Na deze termijn wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en is artikel 12 van toepassing.

ARTIKEL 7 - Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer levert de producten goed, deugdelijk en zoals afgesproken in de overeenkomst. De werkzaamheden worden goed, deugdelijk en zoals afgesproken uitgevoerd.

2. De ondernemer houdt zich bij de levering van producten en uitvoering van werkzaamheden aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften.

3. De ondernemer wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijv. dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften.

Als de ondernemer daar niet (tijdig) op wijst, moet hij de door de consument geleden directe schade en kosten vergoeden en draagt hij zelf zijn eventuele eigen schade.

4. De ondernemer wijst de afnemer ook op:

- onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, bijv. het werken op een ondeugdelijke ondergrond;
- het gebrek aan of ongeschikt zijn van bepaalde zaken, bijv. door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen;

Dit geldt alleen als de ondernemer deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen. Doet de ondernemer dit niet, dan is hij aansprakelijk voor de schade, tenzij hem de schade niet is toe te rekenen.

5. De ondernemer, als hij is geïnformeerd door de afnemer (zie artikel 8 lid 5), geeft over de noodzaak van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen zoals een lift of een kraan de informatie die van hem voor zover zijn deskundigheid strekt mag worden verwacht. Partijen spreken af voor wiens rekening en risico het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen komt.

6. De ondernemer zet na de start het werk regelmatig voort.

7. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door voor dat werk deskundige personen.

8. Als het werk vertraagt door omstandigheden die voor risico van de consument komen, dan wordt de levertermijn verlengd.

9. Als de afnemer wensen heeft voor geluidsisolatie van een vloer (bijvoorbeeld in appartementen), dan vraagt de ondernemer aan de afnemer een verklaring met daarin de gemeten waarde van ondervloer en dekvloer. Doet de afnemer dat niet of is die niet beschikbaar, dan waarschuwt de ondernemer de afnemer voor een mogelijk minder geluidsisolering na oplevering. De ondernemer zorgt ervoor dat hij kan aantonen dat de geleverde producten het beoogde geluidswerende effect hebben, bijv. door overlegging van productinformatie van de leverancier van de tussenvloer.

ARTIKEL 8 - Rechten en plichten van de afnemer

1. De afnemer zorgt dat de ondernemer de producten kan afleveren en het werk kan verrichten.

2. De afnemer zorgt dat de ondernemer tijdig de voor het werk benodigde goedkeuringen (vergunningen e.d.) en de voor het werk belangrijke gegevens (bijv. de ligging van leidingen) heeft.

3. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats waar gewerkt wordt daarvoor geschikt is, zoals dat:

- de ruimte deugdelijk kan worden afgesloten;
- er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften;
- er elektriciteit, verwarming, stromend water en voldoende ventilatie aanwezig is.

Als de afnemer daar niet voor zorgt, moet hij de door de ondernemer geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten vergoeden en draagt hij zijn eventuele eigen schade.

4. De afnemer draagt het risico voor schade door:

- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
- onjuistheden in de door de afnemer verlangde constructies en werkwijzen;
- gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt gedaan;
- gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld.

De ondernemer wijst de afnemer wel op de zaken genoemd in lid 4 van artikel 7.

5. De afnemer informeert de ondernemer over bijzondere omstandigheden die bijv. het gebruik van een lift of een kraan noodzakelijk maken. Partijen spreken af wie de kosten en het risico van het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen draagt. Als de afnemer deze informatie niet heeft gegeven, zijn de kosten van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen voor zijn rekening.

6. De afnemer zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen tijdig en goed gebeuren, zodat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging krijgt. Als er toch vertraging ontstaat, dat meldt de afnemer dat tijdig aan de ondernemer.

7. De afnemer zorgt ervoor dat in de ruimte waar de werkzaamheden plaatsvinden of hebben plaatsgevonden geen andere werkzaamheden worden verricht die schade kunnen veroorzaken aan het werk van de ondernemer.

8. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats van aflevering goed bereikbaar en tijdig beschikbaar is en dat al het mogelijke wordt gedaan om een vlotte op-/aflevering mogelijk te maken.

9. Als de start of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden zoals in dit artikel genoemd, moet de afnemer de schade die de ondernemer daardoor lijdt vergoeden, als deze omstandigheden de afnemer kunnen worden toegerekend.

10. De afnemer zorgt goed voor de artikelen, materialen en gereedschappen van de ondernemer die zich ter plaatse van het werk bevinden.

11. De afnemer die tegen het uitdrukkelijke advies van de ondernemer toch wil dat de ondernemer bepaalde werkzaamheden verricht, is zelf aansprakelijk voor de hierdoor ontstane schade.
12. De afnemer kan de ondernemer niet verplichten tot het verrichten van werkzaamheden die in strijd zijn met Arbo-voorschriften.

ARTIKEL 9 - De opslag van producten

1. Als de producten op de afgesproken leverdatum worden aangeboden maar niet worden aangenomen, behalve als de producten ondegdelijk zijn, zal de ondernemer binnen een redelijke termijn een tweede levering doen. De ondernemer mag na weigering of na tweede levering opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen.
2. Als ook de tweede levering niet wordt aanvaard, mag de ondernemer:
- a. nakoming van de overeenkomst vorderen en opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten rekenen of;
 - b. de producten nog 30 dagen onder berekening van opslagkosten voor de afnemer in opslag houden.
- Als de te leveren producten na de situatie genoemd in a of b nog niet door de afnemer zijn afgenomen, mag de ondernemer de overeenkomst als geannuleerd beschouwen volgens de regeling in artikel 12. Naast annuleringskosten mag de ondernemer ook de opslagkosten voor 30 dagen rekenen.
3. Als de producten door de afnemer zijn betaald, zal de ondernemer de producten maximaal 3 maanden in opslag houden, onder berekening van redelijke interne of externe opslagkosten. Hierbij houdt de ondernemer rekening met de verkoopwaarde van de producten en de duur van de opslagperiode, tenzij hierover andere afspraken gemaakt zijn.
4. Neemt de afnemer na verloop van 3 maanden nog steeds niet af, dan wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en mag de ondernemer, naast de in artikel 12 genoemde annuleringsvergoeding, in redelijkheid gemaakte interne of externe opslagkosten rekenen. Hij moet de afnemer schriftelijk melden dat hij dit van plan is.
5. Het risico van brand en beschadiging tijdens opslag wordt door de ondernemer in geval van een consumentenkoop voor zijn rekening door verzekering gedekt.

ARTIKEL 10 - Het vervoer en de beschadiging bij aflevering

1. Het vervoer van de producten is bij de prijs inbegrepen, behalve bij meeneemartikelen of als er iets anders is afgesproken. De ondernemer draagt het risico van beschadiging en verlies bij vervoer. Als de producten door een beroepsvervoerder worden bezorgd, dan zorgt de ondernemer voor een goede verzekering.
2. Als bij levering beschadigingen worden vastgesteld, dan moet de afnemer dit op het afleverbewijs vermelden. Als er bij levering geen gelegenheid is om eventuele beschadigingen te constateren, dan noteert de afnemer dat op het afleverbewijs. Het is raadzaam zichtbare beschadigingen uiterlijk binnen 2 werkdagen aan de ondernemer te melden.
3. Als de afnemer zelf het vervoer regelt, dan moet hij na levering maar voor het vervoer zo veel mogelijk controleren of de producten onbeschadigd en compleet zijn.

ARTIKEL 11 - De betaling Koop en verkoop

1. De algemene betalingsconditie is betaling bij aflevering (contant of pinbetaling), ook als er aanneming van werk in de overeenkomst is begrepen. Afnemer mag er ook voor zorgen dat het bedrag voor aflevering al is bijgeschreven op de bankrekening van de ondernemer.
2. Een andere betalingsconditie afspreken mag, maar het is wettelijk verboden om een consument alleen betaling vooraf van de (restant)koopsom als betalingsconditie aan te bieden.
3. De ondernemer die in gedeelten levert mag bij elke deellevering betaling van het geleverde deel vragen. Voor elke deellevering ontvangt de afnemer een deelfactuur.
- Aanneming van werk**
4. Bij uitsluitend aanneming van werk geldt dat partijen schriftelijk afspreken dat betaald wordt in termijnen evenredig met de voortgang van het werk en de levering van materialen. Daarbij wordt rekening gehouden met de maximale aanbetalingspercentages (zie artikel 5 lid 2). Worden hierover geen specifieke afspraken gemaakt, dan geldt als betalingsconditie:
- bij het geven van de opdracht 25% resp. 15% van de afgesproken som afhankelijk van het maximum aanbetalingspercentage van artikel 5 lid 2.
 - na de aanvoer van de materialen 35% resp. 45%
 - onmiddellijk na de oplevering 30% en
 - binnen 14 dagen na oplevering de resterende 10%.
- De afnemer ontvangt hiervoor steeds een deelfactuur.

Betalingstermijn facturen

5. Betaling van een factuur of deelfactuur vindt plaats uiterlijk 14 dagen na ontvangst, tenzij anders afgesproken.
- Niet-tijdige betaling**
6. Als de afnemer niet tijdig betaalt, is hij zonder ingebrekestelling volgens de wet in verzuim. Toch zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering waarin hij afnemer op zijn verzuim wijst. De ondernemer geeft hem de kans anders binnen 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen en wijst op de gevolgen als hij dat niet doet.
7. Na deze nadere termijn mag de ondernemer zonder nadere ingebrekestelling het verschuldigde invorderen. De daaraan verbonden (incasso)kosten zijn voor rekening van de afnemer. Die kosten zijn beperkt tot maximaal het door wet- en regelgeving toegestane percentage van de hoofdsom.
8. De ondernemer mag aan consumenten wettelijke rente berekenen als na de termijn van lid 6 nog steeds niet is betaald. De rente mag berekend worden vanaf de in lid 5 genoemde termijn totdat alles is betaald.
- Bij een zakelijke afnemer mag de ondernemer wettelijke handelsrente berekenen na in lid 5 genoemde termijn.
- Opschorten betalingsverplichting**
9. De afnemer mag bij klachten alleen dat deel van de factuur inhouden dat in verhouding staat tot de inhoud en ernst

van de klacht. De ondernemer mag dit deel van zijn factuur niet invorderen als er terecht klachten zijn. Het andere deel van de koop-/aanneemsom moet de klant wel binnen de betalingstermijn betalen.

10. Als bij alleen aanneming van werk betaling in termijnen is afgesproken en de ondernemer het werk niet voortzet, mag de afnemer zijn betaling van de termijn opschorten. Eerder verzonden deelfacturen moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

ARTIKEL 12 - De annulering

1. Als de afnemer annuleert is hij een schadevergoeding verschuldigd. Deze is gebaseerd op gedeelde inkomsten op basis van gemiddelden in de branche. De schadevergoeding is opgebouwd uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten zoals afleverkosten. De schadevergoeding bedraagt 30% van de koop-/aanneemsom, behalve als partijen iets anders hebben afgesproken. Deze is 50% als de afnemer annuleert terwijl hij al is geïnformeerd dat de (deel)levering kan plaatsvinden.
2. De in lid 1 genoemde percentages zijn vaststaand, behalve als de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de afnemer aannemelijk kan maken dat de schade kleiner is.
3. Een annulering geschiedt bij voorkeur schriftelijk. Bij een mondelinge annulering bevestigt de ondernemer dit schriftelijk.
4. Bij de koop van een keuken kan een consument binnen 2 dagen, beginnend de dag na het sluiten van de koop, schriftelijk annuleren tegen een gereduceerd percentage van 5% van de koopsom met een minimum van € 500. Als de consument geen e-mailadres van de ondernemer heeft, dan kan hij ook per aangetekende brief annuleren. Hij bewijst dan via het gedateerde verzendbewijs dat verzending van de brief binnen 2 dagen is gebeurd.
5. De consument hoeft bij een buiten de verkoopruimte of op afstand gesloten overeenkomst geen annuleringskosten te betalen als hij gebruik maakt van het herroepingsrecht zoals in de wet en in artikel 20 D voor deze verkoopmethode is vastgelegd.
6. Bij een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken kan een consument de overeenkomst ontbinden zonder kosten. Daarvan is sprake als de consument misleid dan wel agressief benaderd is, bijv. als de verkoper de consument onder onredelijk zware druk heeft gezet bij het sluiten van de overeenkomst. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

ARTIKEL 13 - Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk

Kosten die ontstaan doordat de afnemer in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgang van het werk mogelijk te maken komen voor rekening van de afnemer.

Meerwerk en/of minderwerk zal naar billijkheid worden verrekend.

Onder meerwerk wordt o.a. verstaan: alle werkzaamheden en leveranties, die niet in de overeenkomst zijn begrepen en die door de afnemer worden verlangd.

Onder minderwerk wordt verstaan: het deel van de overeenkomst dat met instemming van beide partijen niet wordt uitgevoerd. Niet te bevloeren vlakken, bijv. kolommen en insprongen en snijverlies, zijn geen minderwerk. Op verzoek van de afnemer laat de ondernemer restanten bij de afnemer achter.

ARTIKEL 14 - Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht

1. Als nakoming van de overeenkomst tijdelijk onmogelijk is door een oorzaak die niet aan een van de partijen kan worden toegerekend, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.
2. Als nakoming van de overeenkomst voor een van de partijen geheel of deels blijvend onmogelijk is door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zullen beide partijen zo veel als redelijkerwijs mogelijk in inspanningen verrichten om de overeenkomst alsnog uit te voeren. Partijen overleggen hierover. Komen partijen er niet uit dan hebben zij het recht om de overeenkomst geheel respectievelijk deels te ontbinden tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte en te maken kosten.

ARTIKEL 15 - Conformiteit en garantie

1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de afnemer op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de afnemer recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.
2. De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, bovenop de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen ook anders schriftelijk afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer. De ondernemer maakt dat aannemelijk. De ondernemer draagt de kosten van reparatie resp. vervanging, incl. vracht- en voorrijkosten;
- Als het gebrek goed hersteld kan worden, dan hoeft de ondernemer het product niet te vervangen.
- Als de afnemer naar het buitenland is verhuisd, worden vracht- en voorrijkosten vergoed op basis van het oorspronkelijke afleveradres.
3. Afnemer moet volgens de wet zijn schade zo veel mogelijk voorkomen of beperken.
4. Ook na afloop van de tweejarige garantie in lid 2 kan de afnemer nog rechten hebben op grond van de wet (lid 1). De ondernemer kan zich dan niet beroepen op het aflopen van deze garantie.
5. De verplichtingen van de ondernemer met betrekking tot conformiteit en garantie van lid 1 en 2 vallen niet onder de aanbetalingsregeling genoemd in artikel 19. Bij faillissement/ surseance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer kan de afnemer zich melden als schuldeiser bij curator/bewindvoerder.
6. Als de fabrikant van de producten een verdergaande

garantie geeft aan de ondernemer, geldt deze garantie ook voor de afnemer.

7. Garantiebepalingen zijn alleen van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik, van de geleverde producten of van het uitgevoerde werk, of bij bijzonder gebruik als dat is afgesproken.

8. De afnemer moet zich als een goed afnemer gedragen. Daaronder wordt bijv. verstaan dat het product goed en afdoende wordt onderhouden en behandeld.

9. Afwijkingen in kleur, slijtvastheid, structuur, etc. kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten. Dit is het geval als de afwijkingen uit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen of handelsgebruik.

10. Uitgezonderd van de garantie van lid 2 zijn: (wegwerp) batterijen, verwisselbare lichtbronnen, woonaccessoires en normale slijtage.

ARTIKEL 16 - Aansprakelijkheid

De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen, behalve als hij aansprakelijk is volgens de wet of als anders tussen partijen is afgesproken. Die oorzaken kunnen bijv. zijn:

- het ontstaan van krimpnaaden en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;
- het ontstaan van vlekleuringen, krimpnaaden en/of haarscheurtjes door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en harden;
- een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten of een extreme verandering daarin;
- een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer of een onvoldoende vlakke ondervloer, als deze niet door de ondernemer is aangebracht. De ondernemer meldt voor de start van het werk het onvoldoende vlak zijn aan de afnemer;
- het niet-blijvend droog zijn van de vloer, mits de ondernemer vooraf de vochtigheidsgraad van de vloeren heeft gemeten en het resultaat daarvan voldoende was.

ARTIKEL 17 - Klachten en schade

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of door ondernemer veroorzaakte schade aan afnemers eigendommen moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Dit moet bij voorkeur schriftelijk en in ieder geval tijdig gebeuren.
2. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om klachten en schade aan het geleverde of aan afnemers eigendommen te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer klachten of schade zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk melden, liefst binnen twee werkdagen na constatering. Als binnen 14 dagen na (op)levering geen melding door ondernemer is ontvangen, dan wordt aangenomen dat de producten onbeschadigd zijn geleverd en/of dat er geen schade door ondernemer is veroorzaakt.
3. Bij schade stelt de afnemer de ondernemer in de gelegenheid om door of namens hem de schade te inspecteren en te taxeren ten behoeve van zijn aansprakelijkheidsverzekering. Ook verleent de afnemer medewerking aan reparatie door of namens de ondernemer.
4. Klachten die pas na levering in het gebruik ontstaan worden zo spoedig mogelijk na ontstaan - uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking - gemeld, bij voorkeur schriftelijk.
5. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten op dit gebied verliest.

ARTIKEL 18 - Overeenkomsten op Afstand en Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomsten

A - De overeenkomst

1. Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer direct langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Zolang dit nog niet is gebeurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
2. Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Als de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
3. De ondernemer mag - als de wet dit toestaat - onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen of of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag de ondernemer gemotiveerd een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.
4. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst de volgende informatie meesturen:
- a. het bezoekadres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en hoe de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs van het product of dienst inclusief belastingen, eventuele afleverkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - e. als de consument een herroepingsrecht heeft, het model-formulier voor herroeping.
- Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.

B - Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar hem niet verplichten die op te geven.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat het product is ontvangen door of op verzoek van de consument namens hem, het product heeft ontvangen, of:
- a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop het laatste product door

of namens de consument is ontvangen. De ondernemer mag - als hij de consument hier voor het bestelproces duidelijke over heeft geïnformeerd - een bestelling van meerdere producten met verschillende levertijd weigeren.

b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de laatste zending/ het laatste onderdeel door of namens de consument is ontvangen.

3. De in lid 2 genoemde bedenktijd gaat in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:

4. Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de in lid B vastgestelde bedenktijd.

5. Zodra de ondernemer alsnog de in lid 4 bedoelde informatie verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie alsnog heeft ontvangen.

C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.

3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn via het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product bij een overeenkomst op afstand, behalve:

- a. als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of
- b. als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.

Bij een buiten de verkoopprijsloten gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de retourkosten van het product.

6. Als de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:

- a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of
- b. de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.

8. Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

F - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:

1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

3. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

4. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

ARTIKEL 19 - Aanbetalingsregeling

(Uitgebreide informatie over de regeling is te vinden op www.cbw-erkend.nl)

Deze regeling is uitsluitend van toepassing op een overeenkomst op gebied van woninginrichting, gesloten in een fysieke winkel of buiten de verkoopprijsloten (bijv. bij consument thuis, op straat of op een beurs). De regeling is niet van toepassing bij overeenkomsten op afstand, bijv. in een webshop.

De regeling is van toepassing als de consument bij faillissement/surveillance/wettelijke schuldsanering van de ondernemer geen product en/of dienst geleverd krijgt terwijl hij wel heeft aanbetaald. Deze regeling houdt in dat de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten met een andere CBW-erkende woonwinkel. De aanbetaling wordt op de prijs in mindering gebracht door en voor rekening van deze CBW-erkende woonwinkel. Er wordt geen geld terugbetaald.

1. De regeling kent de volgende voorwaarden:

- a. De consument doet een schriftelijk beroep op de aanbetalingsregeling bij de SG CBW. Dat kan via www.cbw-erkend.nl, zoekcriterium 'beroep op aanbetalingsregeling'. Dit beroep moet uiterlijk 3 maanden na uitspraak van faillissement/surveillance/wettelijke schuldsanering en de curator het onder lid 1b bedoelde bewijs heeft gegeven bij SG CBW ontvangen zijn.
- b. De consument overlegt hierbij een kopie van de overeenkomst, een aanbetalingsbewijs en een kopie van het bericht van de curator/bewindvoerder dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en dat de aanbetaling niet wordt terugbetaald.
- c. De consument is verplicht zijn vordering op de oorspronkelijke ondernemer (tot het maximale aanbetalingspercentage in artikel 5 lid 2) aan de SG CBW over te dragen.

2. De SG CBW laat binnen 2 maanden na ontvangst weten of het beroep terecht is. Zo ja, dan verstrekt de SG CBW schriftelijk het bewijs waarmee de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten. Een lijst van ondernemers, zo veel mogelijk in hetzelfde (prijs)segment, is in te zien op www.cbw-erkend.nl. Daar staat ook uitgelegd hoe deze lijst wordt samengesteld. De consument kan zelf suggesties aandragen bij SG CBW.

3. Bij het sluiten van de vervangende overeenkomst gelden de volgende regels:

- a. De consument overhandigt direct het in lid 2 bedoelde bewijs van de SG CBW aan de ondernemer waarmee de vervangende overeenkomst wordt gesloten.
- b. De consument sluit de vervangende overeenkomst binnen 6 maanden na ontvangst van het bewijs.
- c. De aanbetaling van de consument wordt van de nieuwe prijs afgetrokken maar niet meer dan 25 of 15% van de oorspronkelijke prijs en niet meer dan 25 of 15% van de nieuwe prijs als die lager is dan de oorspronkelijke prijs (rekenvoorbeelden: zie www.cbw-erkend.nl). Het percentage van 15% geldt voor:

- keuken/badkamer-(onderdelen) en sanitaire producten en/of in verband daarmee te verrichten werkzaamheden;
- parket, vloerplanken van massief hout, traprenovatie, marmer, natuurstenen-, grind-, (grind)tegels, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.

• overige productgroepen, die op www.cbw-erkend.nl staan vermeld.

d. De ondernemer die is vermeld op de lijst werkt mee met het sluiten van vervangende overeenkomsten. Hij mag alleen een vervangende overeenkomst weigeren als hij aan SG CBW aannemelijk maakt dat dit in zijn geval onredelijk is.

e. De ondernemer met wie de consument een vervangende overeenkomst wil sluiten, houdt zijn normale verkoopprijs aan. Dat hoeft niet dezelfde prijs te zijn als de oorspronkelijke ondernemer hanteerde. De regeling is dus geen prijsgarantie. Speciale actie-, opruimings- of aanbiedingsartikelen mogen buiten het aanbod blijven.

4. Niet onder de aanbetalingsregeling vallen:

- overeenkomsten op afstand;
- overeenkomsten met zakelijke kopers;
- de productgarantie genoemd in artikel 15;
- het sluiten van een vervangende overeenkomst zonder toetsing door SG CBW (zie lid 1 en 2);
- het meerdere boven de genoemde percentages.

Er kan ook geen beroep op de regeling worden gedaan als de curator ervoor zorgt dat hij of een andere partij de oorspronkelijke overeenkomst tegen dezelfde condities kan uitvoeren.

ARTIKEL 20 - De geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Wonen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Hoe dit in zijn werk gaat is na te lezen op www.cbw-erkend.nl. Elektronisch kan een klacht worden ingediend via www.degeschillencommissie.nl.

2. Een geschil wordt alleen behandeld als de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft gemeld.

3. De consument kan binnen 12 maanden na het indienen van zijn klacht bij de ondernemer het geschil aanmelden. Als deze termijn door lange klachtafhandeling al is verstreken dan heeft de consument aanvullend 3 maanden nadat duidelijk is geworden dat partijen er niet uit komen de tijd, maar nooit later dan 2 jaar na klachtmelding aan de ondernemer. Een beroep op termijnoverschrijding geschiedt voor of bij eerste verweer.

4. Als de consument een geschil aanmeldt bij de Geschillencommissie is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wil de ondernemer zelf een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie, dan moet hij de consument vragen

binnen 5 weken te laten weten of hij daarmee akkoord gaat. Daarbij kondigt de ondernemer aan dat hij na het verstrijken van deze 5 weken het geschil bij de rechter aanhangig kan maken.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak op basis van haar reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie zijn bindend. Het geschil kan ook opgelost worden door bemiddeling van een bemiddelingsdeskundige. Het reglement wordt op verzoek toegezonden door de Geschillencommissie en is te raadplegen op www.degeschillencommissie.nl (zoekterm 'reglement geschillencommissie wonen'). Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de rechter of de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Dit mag ook via het Europese Platform Online Dispute Resolution (<http://ec.europa.eu/odr/>), die zal doorverwijzen naar de Geschillencommissie.

7. Buiten Nederland wonende consumenten zorgen zelf, en voor eigen rekening, ervoor dat het gebrekkige product bij de Geschillencommissie kan worden beoordeeld door een deskundige. Als dit niet mogelijk is, dan volstaat een deskundigenrapport dat is opgesteld door een deskundige van een door het thuisland van de consument erkende geschillencommissie, vertaald in het Nederlands of Engels door een erkend tolk/vertaler.

ARTIKEL 21 - Nakomingsgarantie

1. De SG CBW staat tegenover de consument borg voor de nakoming van een door de Geschillencommissie gewezen bindend advies en een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, behalve:

- als de ondernemer het bindend advies binnen 2 maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd;
- als een beroep op de aanbetalingsregeling genoemd in artikel 19 gedaan kan of had kunnen worden.

De consument moet binnen 3 maanden na het verstrijken van de termijn waarbinnen de ondernemer het bindend advies of de schikkingsovereenkomst moest nakomen, een schriftelijk beroep hierop doen bij de SG CBW ([via www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)).

2. De SG CBW verschaft geen nakomingsgarantie als - voordat het geschil in behandeling is genomen - sprake is van:

- a. faillissement/surveillance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer;
- b. feitelijke beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer. Bepalend is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan de SG CBW de feitelijke bedrijfsbeëindiging aannemelijk kan maken.

3. Als de commissie een ondernemer zowel verplicht tot betaling als het uitvoeren van werkzaamheden, dan zullen eerst de werkzaamheden worden uitgevoerd alvorens de betalingsverplichting wordt uitgevoerd, ook al vermeldt het bindend advies een andere volgorde.

4. Als het bindend advies de ondernemer verplicht om een product terug te nemen, dan moet de consument daaraan meewerken en de ondernemer tot terugneming in de gelegenheid stellen.

5. De garantstelling is beperkt tot € 10.000 per bindend advies. SG CBW verstrekt deze onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan SG CBW verdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.

Voor het meerdere is SG CBW verplicht zich in te spannen om ervoor te zorgen dat de ondernemer het bindend advies nakomt. De consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere ook aan SG CBW over te dragen, waarna SG CBW op eigen naam en op kosten van SG CBW indien redelijkerwijs mogelijk de vordering (eventueel in rechte) zal verhalen.

6. Als sprake is van een situatie zoals omschreven in lid 2 nadat het geschil in behandeling is genomen, dan is de nakomingsgarantie beperkt tot

- € 2.269 voor keuken, badkamer of sanitair en daarmee verband houdend werk
- € 1.361 voor overige producten/diensten.

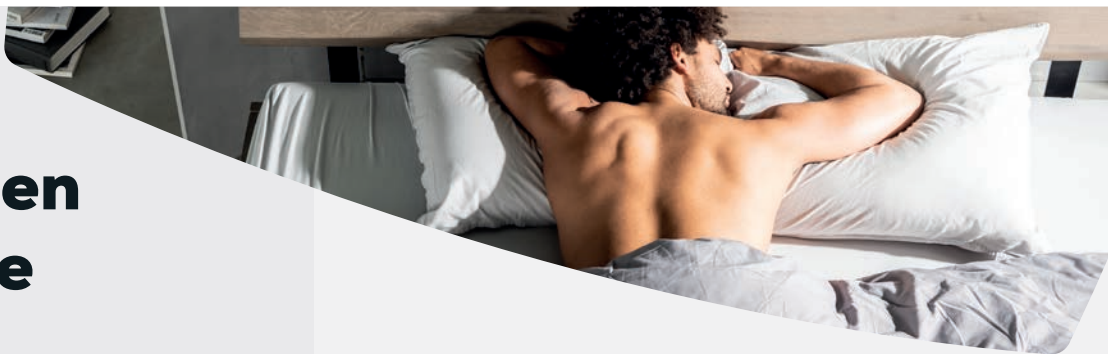
De laatste 2 zinnen van lid 5 zijn hier ook van toepassing.

ARTIKEL 22 - Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden na toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument gevestigd is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal de ondernemer deze rechten toepassen.

© INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist

Garantie-voorwaarden Swiss Sense



Deze garantievoorwaarden zijn geldig vanaf 1 oktober 2018.

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 een 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 Centrale Branchevereniging Wonen (CBW).
- 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) de officiële verkopende organisatie. 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 Swiss Sense kan weigeren om het product te herstellen of te vervangen wanneer dit niet in verhouding staat tot het gebrek, hierbij wordt gelet op:
 - de waarde van het product;
 - de ernst van het gebrek.De koper heeft in dit geval recht op prijsvermindering of ontbinding. In geval van ontbinding moet de koper de verkoper op een billijke manier vergoeden voor het reeds verkregen genot. Betreft het een relatief klein gebrek, dan kan de koper de overeenkomst niet ontbinden.
- 1.7 Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- 1.8 Alle afschrijvingen worden gebaseerd op het prijspeil ten tijde van de aanschaf.

2. Uitsluiting van garantie

Uitgesloten van garantie zijn:

- alle boxsprings, bedframes en matrassen van andere leveranciers.

Daarvoor gelden de voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW) of de voorwaarden van de leverancier.

- 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 product;
- 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 2 cm, dit is bij normaal gebruik van matrassen een acceptabel verschijnsel;
- De toegestane afwijking van de lengte- en breedtemaat van de originele maatvoering van matrassen is volgens de NEN-norm als volgt:
 - Toegestane afwijking van de opgegeven lengte : 20 mm;
 - Toegestane afwijking van de opgegeven breedte: 20 mm;
 - Toegestane afwijking van de opgegeven dikte : 10 mm.

3. Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de factuurdatum van de factuur welke de klant bij levering ontvangt.

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 hoedlaken, 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 op basis van de CBW-voorwaarden
2e jaar: volledige garantie op basis van de CBW-voorwaarden
3e jaar: 40% afschrijving

4e jaar: 60% afschrijving
 5e jaar: 80% afschrijving
 Na het 5e jaar: 100% afschrijving

6. Garantie op motoren, accessoires, dekbedden en kussens

Op motoren, accessoires, dekbedden en kussens geldt de garantie op basis van de CBW-voorwaarden.

7. Garantie op showroommodellen

Op showroommodellen wordt 2 jaren (gelijkmatig) afbouwende garantie geboden op verborgen gebreken. Op veer- en framebreuk geldt voor showroommodellen een 5 jaren (gelijkmatig) afbouwende garantie.

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.

8. Garantie op verkleuring

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

9. Onderhoudsadvies

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

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

10. 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.

11. Na de garantietermijn

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

Garantie-voorwaarden Swiss Sense Balance collectie

Deze garantievoorwaarden zijn geldig vanaf 1 juli 2019.

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 staan we garant voor een tevreden klant.

1. Toepasselijkheid Garantievoorwaarden

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle bedframes, kasten, commodes en nachtkastjes van de Swiss Sense Balance collectie (hierna: Balance collectie).
- 1.2 Indien er sprake is van een materiaal- en/of fabricagefout, herstellen wij het daaruit voortvloeiende defect volgens deze garantievoorwaarden.
- 1.3 Deze garantievoorwaarden zijn een aanvulling op de garantievoorwaarden geldend volgens de voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW).
- 1.4 De garantie geldt voor de koper en niet voor opvolgende rechtverkrijgenden.
- 1.5 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.
- 1.6 Indien Swiss Sense 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.
- 1.7 Swiss Sense kan weigeren om het product te herstellen of te vervangen wanneer dit niet in verhouding staat tot het gebrek, hierbij wordt gelet op:
 - de waarde van het product;
 - de ernst van het gebrek.

De koper heeft in dit geval recht op prijsvermindering of ontbinding. In geval van ontbinding moet de koper Swiss Sense op een billijke manier vergoeden voor het reeds verkregen genot. Betreft het een relatief klein gebrek, dan kan de koper de overeenkomst niet ontbinden.

- 1.8 Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- 1.9 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;
- showroommodellen;
- defecten die zijn ontstaan doordat er geen sprake is (geweest) van normaal huishoudelijk gebruik van het bedframe;
- 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;

- de koper heeft geen verhaal bij gebreken die hij kende of redelijkerwijze had moeten kennen bij het sluiten van de overeenkomst of als het gebrek voortvloeit uit materiaal door de koper geleverd.
- verkleuren van hout, textiel, vezelstoffen en leder, alsook het "werken" van hout, voor zover deze verkleuring of dit werken vanuit technisch oogpunt niet te voorkomen zijn, of volgens de gebruiken in de meubelsector algemeen aanvaard worden of eigen zijn aan de gebruikte materialen, tenzij anders opgenomen in deze voorwaarden.

3. Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de factuurdatum van de factuur welke de klant bij levering ontvangt.

4. 10 jaar garantie

- 4.1 De koper heeft op de constructie en verbindingen van de Balance collectie 10 jaar garantie. De samengestelde delen die behoren tot de basisconstructie zoals de romp of het karkas van de Balance collectie behoren tot de constructie en verbindingen.
- 4.2 Indien de werking van het hout nadelige gevolgen heeft voor de constructie dan is lid 1 van dit artikel eveneens van toepassing.
- 4.3 Op afwerking- en montage materialen heeft koper recht op garantie conform de CBW-voorwaarden.

5. Onderhoudsadvies (eiken)hout

Om zo lang mogelijk van (eiken)houten producten te kunnen genieten, verzoeken we je om je aan de volgende onderhoudsadviezen te houden:

- behandel jouw (eiken)houten product uit de Balance collectie ten minste eenmaal per jaar met een geschikt reinigings- en onderhoudsproduct. In onze winkel en webshop is een breed assortiment aan onderhoudsmiddelen voor verschillende materialen verkrijgbaar;
- plaats je houten product niet te dichtbij een warmtebron zoals een verwarming;
- plaats je houten product niet in direct zonlicht;
- zorg ervoor dat de luchtvochtigheid rond 55% is. Op die manier blijft het 'werken' van het eikenhout tot het minimum beperkt. Gebruik bijvoorbeeld een luchtbevochtiger om de luchtvochtigheid bij te stellen en op peil te houden.

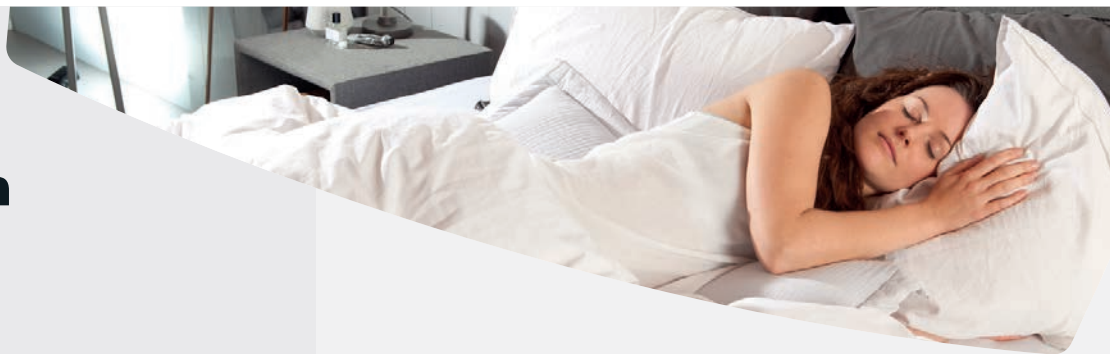
6. Garantie na reparatie

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.

7. Na de garantietermijn

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

Garantie-voorwaarden AEROMAX



Deze garantievoorwaarden zijn geldig vanaf 1 oktober 2018.

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 staan wij garant voor een tevreden klant.

1. Toepasselijkheid Garantievoorwaarden

- 1.1 Indien er sprake is van 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 Centrale Branchevereniging Wonen (CBW).
- 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 Swiss Sense kan weigeren om het product te herstellen of te vervangen wanneer dit niet in verhouding staat tot het gebrek, hierbij wordt gelet op:
 - de waarde van het product;
 - de ernst van het gebrek.
 De koper heeft in dit geval recht op prijsvermindering of ontbinding. In geval van ontbinding moet de koper de verkoper op een billijke manier vergoeden voor het reeds verkregen genot. Betreft het een relatief klein gebrek, dan kan de koper de overeenkomst niet ontbinden.
- 1.7 Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- 1.8 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 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 2 cm, dit is bij normaal gebruik van matrassen een acceptabel verschijnsel;
- De toegestane afwijking van de lengte- en breedtemaat van de originele maatvoering van matrassen is volgens de NEN-norm als volgt:
 - Toegestane afwijking van de opgegeven lengte : 20 mm;
 - Toegestane afwijking van de opgegeven breedte: 20 mm;
 - Toegestane afwijking van de opgegeven dikte : 10 mm.

3. Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de factuurdatum van de factuur welke de klant bij levering ontvangt.

4. Standaard garantie op AEROMAX matrassen

Bovenop de 2-jarige garantietermijn op grond van artikel 15, lid 2, CBW-voorwaarden geldt een 3 jaren afbouwende garantie voor alle AEROMAX matrassen. De standaard garantietermijn wordt als volgt afgebouwd:

- 1e jaar: volledige garantie op basis van de CBW-voorwaarden
- 2e jaar: volledige garantie op basis van de CBW-voorwaarden
- 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 Dixius molton en Dixius 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 op basis van de CBW-voorwaarden

2e jaar: volledige garantie op basis van de CBW-voorwaarden
 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 vragen wij klanten zich te houden aan het volgende onderhoudsadvies:

- Het matras 1 keer per 2 weken te worden gelucht en of geventileerd;
- Keer, indien mogelijk bij jouw type matras, eenmaal per maand het matras in zowel de lengte- als de breedterichting om.
Zo voorkom je 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.

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.

Garantie-voorwaarden Gazella

Deze garantievoorwaarden zijn geldig vanaf 13 mei 2019 in Nederland.

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 Centrale Branchevereniging Wonen (CBW).
- 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 Swiss Sense kan weigeren om het product te herstellen of te vervangen wanneer dit niet in verhouding staat tot het gebrek, hierbij wordt gelet op:
 - de waarde van het product;
 - de ernst van het gebrek.
 De koper heeft in dit geval recht op prijsvermindering of ontbinding. In geval van ontbinding moet de koper de verkoper op een billijke manier vergoeden voor het reeds verkregen genot. Betreft het een relatief klein gebrek, dan kan de koper de overeenkomst niet ontbinden.
- 1.7 Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- 1.8 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 (gewest)

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 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 toegestane afwijking van de lengte- en breedtemaat van de originele maatvoering van matrassen is volgens de NEN-norm als volgt:
 - Toegestane afwijking van de opgegeven lengte : 20 mm;
 - Toegestane afwijking van de opgegeven breedte: 20 mm;
 - Toegestane afwijking van de opgegeven dikte : 10 mm.

3. Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de factuurdatum van de factuur welke de klant bij levering ontvangt.

4. Garantie Gazella Web-Only

Op de Gazella Web-Only matrassen zijn de garantievoorwaarden conform de voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW) van toepassing.

5. Garantie Gazella Basis

- 5.1 De garantie op de Gazella Breeze 1 en 2, Comfort 1, 2 en 3, en de Support 1 en 2 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 Dixius molton en Dixius hoeslaken, zijn gebruikt voor een optimale bescherming;
 - de aanvullende artikelen zijn gelijktijdig aangeschaft met het in artikel 5 genoemde Gazella matras.
- 5.2 De verlengde garantietermijn wordt als volgt afgebouwd:
 - 1e jaar: volledige garantie op basis van de CBW-voorwaarden
 - 2e jaar: volledige garantie op basis van de CBW-voorwaarden
 - 3e jaar: 40% afschrijving
 - 4e jaar: 60% afschrijving
 - 5e jaar: 80% afschrijving
 - Na het 5e jaar: 100% afschrijving

6. Garantie Gazella Plus

- 6.1 De garantie op de Gazella Breeze 3, Comfort 4 en Support 3 en 4 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 hoeslaken, zijn gebruikt;
 - de aanvullende artikelen zijn gelijktijdig aangeschaft met het in artikel 6 genoemde Gazella matras.
- 6.2 De verlengde garantietermijn wordt als volgt afgebouwd:
- 1e jaar: volledige garantie op basis van de CBW-voorwaarden
 - 2e jaar: volledige garantie op basis van de CBW-voorwaarden
 - 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 het matras 1 keer per 2 weken te luchten en/of te ventileren;
- keer, indien mogelijk bij jouw type matras, eenmaal per maand het matras in zowel de lengte- als de breedterichting om. Zo voorkom je dat er continu druk op dezelfde plekken plaatsvindt;
- voor optimale bescherming van het matras is het noodzakelijk een goede antislip of matrasbeschermer, molton en hoeslaken 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.

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 te laten weten wat er met die informatie gebeurt. Swiss Sense 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 B.V., Jagersveld 15, 5405 BW te Uden, 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 Klantenservice 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 slechts 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 slechts 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@swisssense.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 Klantenservice, Jagersveld 15, 5405 BW UDEN of telefonisch via 085 0687 777.

90 dagen omruilgarantie

Deze voorwaarden voor de 90 dagen omruilgarantie zijn geldig vanaf 1 oktober 2018.

De ervaring van onze vakbekwame slaapadviseurs resulteert in een slaapadvies dat perfect op jouw persoonlijke wensen en eisen is afgestemd. Een paar minuten proef liggen in de winkel geeft echter nooit een volledige garantie dat de boxspring of het matras na een paar weken nog even comfortabel ligt als jij verwachtte bij aankoop. Wij geven onze klanten daarom een 'slaapgarantie' op het ligcomfort bij aankoop van een boxspring of matras in één van onze winkels. Deze slaapgarantie noemen wij 90 dagen omruilgarantie. Lees hieronder de voorwaarden.

1. Toepasselijkheid 90 dagen omruilgarantie

- 1.1 De 90 dagen omruilgarantie geldt op alle boxsprings en matrassen bij Swiss Sense, met uitzondering van:
 - showroommodellen;
 - outlet modellen;
 - online aankopen, tenzij je een persoonlijk slaapadvies hebt ontvangen van één van onze (online) slaapadviseurs;
 - topmatrassen;
 - klachten met betrekking tot de kleur- en/of maatvoering (lengte, breedte en hoogte) van jouw boxspring of matras;
 - artikelen die beschadigd, bevuild en/of stuk zijn.
 - orders met de vermelding 'geen omruilgarantie' op de verkoopbon.
- 1.2 Het slaapsysteem moet persoonlijk door één van onze gespecialiseerde (online) Swiss Sense slaapadviseurs geadviseerd zijn.
- 1.3 De basis voor het gebruik maken van de omruilgarantie ligt in het comfort en de ondersteuning. De omruilgarantie is dan ook enkel van toepassing op klachten met betrekking tot het comfort en de ondersteuning van jouw boxspring of matras.

2. Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de factuurdatum van de factuur welke de klant bij levering ontvangt.

3. Voorwaarden 90 dagen omruilgarantie

- 3.1 Tot maximaal 90 dagen vanaf de datum van de factuur kun je aanspraak maken op onze omruilgarantie. Dit doe je door melding te maken bij onze afdeling

Klantenservice via e-mail contact@swissense.nl of telefonisch op werkdagen van 08.30 uur tot 20.00 uur of op zaterdag van 09.00 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer 085 0687 777.

- 3.2 Je dient jouw boxspring of matras minimaal 30 dagen uitgetest te hebben. Je lichaam heeft namelijk tijd nodig om te wennen aan de nieuwe ondersteuning en het comfort.
- 3.3 Je maakt eenmalig aanspraak op onze 90 dagen omruilgarantie.
- 3.4 Wij gaan samen met jou op zoek naar een geschikte vervanging van jouw matras (of kern) om het ligcomfort te verbeteren. Biedt dit geen oplossing, dan kunnen we overgaan tot het omruilen van de boxspring indien jouw type (model) boxspring in een andere uitvoering beschikbaar is. De omruilgarantie is enkel van toepassing op een omruiling binnen het assortiment van Swiss Sense. Er wordt geen geld teruggegeven.
- 3.5 Wanneer je aanspraak maakt op de omruilgarantie brengen wij €60,00 servicekosten in rekening voor onder andere de uit te voeren administratieve handelingen en het transport.
- 3.6 Indien het nieuwe artikel een hogere waarde heeft, dien je het prijsverschil bij te betalen.
- 3.7 Indien een artikel met een bepaalde korting/actie gekocht is, heb je geen recht op korting op het nieuwe artikel. Dit is wel mogelijk wanneer met terugwerkende kracht de korting van het om te ruilen artikel weer wordt verrekend. Dit om korting op korting te voorkomen.
- 3.8 De omruilgarantie is niet overdraagbaar op derden en geldt alleen wanneer je de boxspring of het matras in een Swiss Sense winkel of in de webshop hebt gekocht.