

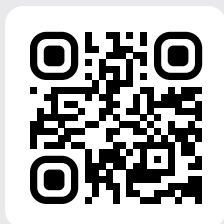


Je hebt jouw droombed gevonden. Dat droombed werd samengesteld op basis van jouw persoonlijke wensen en voorkeuren. Binnenkort geniet je daarom van een heerlijk, persoonlijk slaapcomfort! Tot die tijd houden wij je op de hoogte van je bestelling via e-mail.

Om de bezorging van je aankoop zo goed mogelijk te laten verlopen, verzoeken we je vriendelijk om de voorwaarden in dit document goed door te nemen.

Bekijk ons privacy statement op:

[SwissSense.be/privacy-statement](https://swiss-sense.be/privacy-statement)





### Levertijd en bezorging

De verwachte leverweek op je orderbevestiging geeft aan wanneer we verwachten jouw bestelling bij je thuis te bezorgen. We informeren je vooraf over de definitieve datum. Twee dagen voor deze bezorgafspraak ontvang je een tijdsindicatie via e-mail en/of sms.

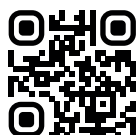


### Belangrijk om te weten!

- ◆ Lukt het je niet om deze dag thuis of in de buurt te zijn? Laat dit dan weten middels het contactformulier op onze website. We horen het graag zo snel mogelijk, maar uiterlijk 3 werkdagen van tevoren. Anders zijn we helaas genoodzaakt €75,- in rekening te brengen.
- ◆ Wij kunnen jouw oude matras(sen) mee retour nemen en afvoeren. Vraag voor meer informatie naar de voorwaarden.
- ◆ Wij voeren geen andere artikelen af, tenzij bij de aankoop anders afgesproken.
- ◆ Heb je gekozen voor een elektrisch verstelbaar bed? Houd er rekening mee dat je eventueel verlengkabels nodig hebt voor de aansluiting van de motoren.
- ◆ Zorg ervoor 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.

Twijfel je of je nieuwe bed door het trapgat past? Ga dan naar

[SwissSense.be/klantenservice/bezorging](https://SwissSense.be/klantenservice/bezorging)



### Betaling

Op het moment van aankoop vragen wij om een voorschot van minimaal 50%. Het bedrag dat nog openstaat kun je op twee manieren betalen; vooraf overschrijven met Bancontact, of met Bancontact of cash bij bezorging.

#### *Vooraf met Bancontact*

Wil je het resterende bedrag vooraf betalen? Dat is uiteraard mogelijk. Tot vijf werkdagen voor de bezorgafspraak kun je het bedrag aan ons overschrijven. Hierna is dit helaas niet meer mogelijk, omdat wij de betaling dan niet tijdig kunnen verwerken. Je kunt het bedrag overschrijven op bankrekeningnummer: NL65 INGB 0114 276 587 met vermelding van jouw ordernummer, voorafgegaan door de tekst ORDER.

#### *Met Bancontact of cash bij bezorging*

Het is ook mogelijk om het resterende bedrag te betalen bij onze bezorgers. Dit kan met Bancontact of cash. Let op! Wij accepteren geen creditcardbetaling. Wil je met Bancontact betalen? Houd rekening met een eventuele daglimiet bij je bank. Controleer vooraf of het orderbedrag de limiet niet overschrijdt. Als je niet in staat bent om (het resterende bedrag van) de bestelde goederen te betalen, zijn we genoodzaakt deze mee naar ons magazijn terug te nemen.

Let op! Voor cashbetalingen geldt een wettelijk limiet van €3.000; bij hogere bedragen dient het resterende bedrag per bankkaart te worden betaald.



### Garantie en certificaten



Bij je aankoop bij Swiss Sense horen een aantal garanties. Swiss Sense hanteert als basis voor haar garantie de voorwaarden van de Nationale Vereniging van de Belgische Meubelhandelaars (Navem). Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden vind je verderop in dit document of op [swissense.be/algemene-voorwaarden](https://swissense.be/algemene-voorwaarden). Naast de garanties zijn onze producten door externe partijen gecertificeerd.

Meer informatie over deze certificaten vind je op [SwissSense.be/navem](https://SwissSense.be/navem)



### Bestelling wijzigen

Wil je onverwacht iets wijzigen aan je bestelling? Dan kun je binnen de twee dagen na het plaatsen van je bestelling kosteloos jouw bestelling aanpassen. Let op: wil je na deze periode een wijziging doorvoeren in jouw bestelling, dan zijn wij genoodzaakt om hiervoor kosten in rekening te brengen. Om jouw bestelling te wijzigen neem je contact op met de winkel waar jouw bestelling is geplaatst of bel je naar: 0800-39804.

Meer informatie over het wijzigen van je bestelling vind je hier:

[SwissSense.be/klantenservice/bestelling](https://SwissSense.be/klantenservice/bestelling)



### Omruilgarantie

Wil je weten hoe het zit met de omruilgarantie? Ga dan naar [SwissSense.be/klantenservice/90-dagen-omruilgarantie](https://SwissSense.be/klantenservice/90-dagen-omruilgarantie)

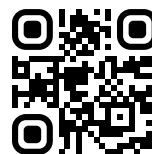


### Klantenservice

Wij doen ons uiterste best om jou te laten genieten van een zorgeloze nachtrust. Ook voor en na de bezorging staan we natuurlijk voor je klaar bij vragen of opmerkingen. Je kunt ons bereiken via het contactformulier op onze website of telefonisch via 0800-39804. Bekijk de actuele openingstijden via onderstaande link.

Vragen? Bezoek onze klantenservice-pagina:

[SwissSense.be/klantenservice](https://SwissSense.be/klantenservice)





# Algemene Verkoopsvoorwaarden Swiss Sense België B.V.

Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn geldig vanaf 1 januari 2024.

## 1. Definities

- a. 'Verkoper', 'wij' of 'ons' Swiss Sense België B.V. met maatschappelijke zetel te (2300) Turnhout, België, aan de Steenweg op Gierle 208, België en met ondernemingsnummer 827.008.637.
- b. 'Koper', 'jij', 'je' of 'jouw' de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een offerte van Verkoper aanvaardt en/of één of meerdere product(en) aankoopt in de winkel of via de webshop van Verkoper.
- c. 'Verkoopsvoorwaarden' zijn de algemene verkoopsvoorwaarden zoals opgesomd in dit document.

## 2. Algemeen

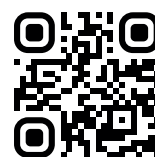
- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op al jouw aankopen en offertes in een van onze Swiss Sense winkels in België. Indien je online een aankoop bij ons doet, zijn de online voorwaarden van toepassing.
- 2.2 Eventuele aantoonbare druk-, tik- of andere fouten of nalatigheden in de verkoopsbrochures, prijsopgaven, prijslijsten, offertes, facturen of andere documenten of informatie van Swiss Sense, zoals bijvoorbeeld op de website, kunnen worden rechtgezet.

- 2.3 De nietigheid van een bepaling uit deze Verkoopvoorwaarden doet geen afbreuk aan de geldigheid of afdwingbaarheid van de andere bepalingen van deze Verkoopsvoorwaarden.
- 2.4 Deze Verkoopsvoorwaarden en alle overeenkomsten tussen de partijen zijn uitsluitend onderworpen aan het Belgisch recht. In geval van betwisting is de rechtbank van de woonplaats van de Koper bevoegd.

## 3. Verwerking van persoonsgegevens

- 3.1 Verkoper behandelt al de persoonsgegevens van voormalige, huidige en potentiële klanten vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Klanten kunnen hun gegevens op elk moment opvragen, verbeteren, wijzigen of laten schrappen en worden geïnformeerd via de privacyverklaring die terug te vinden is op onze website of gevraagd kan worden aan de verkoopsbalie.

Vind de privacyverklaring op:  
[SwissSense.be/privacy-statement](https://SwissSense.be/privacy-statement)





#### **4. Offerte & Orderbevestigingen**

Heb je een offerte ontvangen en wil je de order aankopen? Dan kun je dit doen door de offerte te ondertekenen of expliciet via e-mail de offerte te bevestigen. Als je een aankoop bij ons doet, ontvang je een orderbevestiging. Dit is tevens jouw aankoopovereenkomst.

#### **5. Voorschot**

Bij elke bestelling wordt een voorschot van minstens 50% van het volledige factuurbedrag gevraagd. Van zodra wij dit voorschot ontvangen, wordt de bestelling bij de leverancier geplaatst.

#### **6. Bestelling wijzigen & annuleren**

- 6.1 Je kan tot 2 werkdagen na het tot stand komen van de verkoop een wijziging doorvoeren in de bestelling of de bestelling gedeeltelijk of helemaal annuleren zonder dat je hiervoor een schadevergoeding verschuldigd bent.
- 6.2 In het geval van gedeeltelijke of gehele annulatie van de bestelling 3 werkdagen of later na het tot stand komen van de verkoop en tot het moment dat de order beschikbaar is voor levering, ben je een schadevergoeding van 40% van het factuurbedrag verschuldigd.
- 6.3 In het geval van gedeeltelijke of gehele annulatie van de bestelling nadat de order beschikbaar is voor levering, ben je een schadevergoeding van 75% van het factuurbedrag verschuldigd.



## 7. Prijs & betalingsvoorwaarden

- 7.1 Als voor levering de prijzen van leveranciers op aantoonbare wijze wijzigen, mogen wij de verkoopprijzen aanpassen.
- 7.2 Alle prijzen op onze website en in onze winkels zijn in EURO, inclusief de verschuldigde omzetbelasting en milieubijdrage.  
De vastgestelde milieubijdrage geldt per matras en/of topper en is als volgt:
- Matrassen en toppers ≤120 cm: €8,50
  - Matrassen en toppers >120 cm: €17,00
- Bijkomende kosten worden steeds apart vermeld op de factuur.
- 7.3 De totale prijs die je moet betalen, is de prijs die wordt vermeld op de orderbevestiging en factuur. De facturen zijn betaalbaar ten laatste bij de levering. Tot vijf werkdagen voor de leverafpraak kun je het bedrag aan ons overschrijven middels een bankoverschrijving. Hierna is dit helaas niet meer mogelijk, omdat wij de betaling dan niet tijdig kunnen verwerken. Je kunt het bedrag overschrijven op bankrekeningnummer NL65 INGB 0114 276 587 onder vermelding van jouw ordernummer, voorafgegaan door de tekst ORDER.
- 7.4 Wanneer jij in gebreke blijft de betaling uit te voeren, sturen wij jou een kosteloze betalingsherinnering. Indien jij 14 dagen na het verzenden van deze eerste betalingsherinnering nog steeds in gebreke bent, wordt er een tweede betalingsherinnering verstuurd. Vanaf dat moment wordt het factuurbedrag verhoogd met een verwijlntrest aan de wettelijke intrestvoet op het openstaande bedrag vanaf de vervaldatum van de factuur tot het verschuldigde bedrag volledig betaald is.
- 7.5 Afgeprijsde producten kunnen niet worden niet teruggenomen of omgeruild.

## 8. Retourneren van beddengoed

Beddengoed dat je in een Swiss Sense winkel hebt gekocht, kun je binnen 14 dagen na ontvangst retourneren. Let er op dat retouren alleen in behandeling worden genomen wanneer ze ongebruikt, ongeschonden en in de originele verpakking worden geretourneerd. Producten mogen wegens hygiënische redenen niet beslapen zijn.

Wil je (een deel van) jouw aankoop retourneren? Bekijk de mogelijkheden via [SwissSense.be/klantenservice/retourneren](https://SwissSense.be/klantenservice/retourneren) of scan de QR code.



Als je jouw product(en) op de juiste manier retour stuurt, storten we het bedrag binnen 10 werkdagen op jouw rekening. De retouurbetaling vindt alleen plaats als het product door Swiss Sense in ontvangst is genomen of wanneer we een bewijs hebben ontvangen dat het product is teruggezonden.

Let op: Heb je (in de winkel) contant betaald? Stuur ons dan je IBAN via [contact@swissense.be](mailto:contact@swissense.be) en vermeld daarbij het ordernummer.

## 9. Onderhoud

Door je nieuwe bed, matras of topper goed te onderhouden geniet jij er nóg langer van. Lees onze onderhoudstips om de levensduur te verlengen.

Dit kan via:  
[Swissense.be/onderhoudsadvies](https://Swissense.be/onderhoudsadvies)



## 10. Levertijd & leverafpraak

- 10.1 Voor goederen die niet voorradig zijn, is de Koper zich ervan bewust dat (vertragingen van) de toelevering aan Swiss Sense buiten onze wil ligt. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is de levertijd aangegeven in de orderbevestiging dan ook louter indicatief en niet bindend voor Swiss Sense. Van zodra een definitieve leverdatum bekend is, wordt dit aan jou gecommuniceerd.
- 10.2 Als jij de levering wenst uit te stellen, worden stockagekosten aangerekend van 19,99 euro per periode van 7 dagen.
- 10.3 Wanneer je toch verhinderd blijkt te zijn voor de gemaakte leverafpraak, moet je dit ten laatste twee werkdagen voor de leverafpraak kenbaar maken. Doe je dit minder dan twee werkdagen van tevoren? Dan hebben wij recht op een forfaitaire schadevergoeding van 75 euro.
- 10.4 In geval de levering op het overeengekomen moment niet kan plaatsvinden om redenen te wijten aan de Koper, bijvoorbeeld doordat je niet aanwezig bent op het afgesproken bezorgmoment, geen bewijs van betaling kan tonen, er geen of onvoldoende toegang en/of parkeermogelijkheid is, en wij de bestelling een tweede keer moeten aanbieden, dan hebben wij recht op een forfaitaire schadevergoeding van 75 euro.

## 11. Levering & Montage

- 11.1 Wij bezorgen en monteren in heel Nederland, België en Duitsland. Met uitzondering van Texel verlenen wij geen montagediensten op de Waddeneilanden.
- 11.2 Showroommodellen worden niet bezorgd en gemonteerd. Nadat je een showroommodel hebt gekocht, moet je de goederen binnen de 14 dagen bij de winkel ophalen, tenzij anders afgesproken tijdens de aankoop. Je moet er dan zelf voor zorgen dat de aankoop wordt gedemonteerd, ingepakt en in het vervoermiddel wordt geplaatst. Vanwege de arbeidsregels mogen onze winkelmedewerkers je hier niet bij helpen.
- 11.3 Alle bestellingen met een totaalprijs vanaf 35 euro bezorgen wij gratis. Voor bestellingen tot 35 euro geldt dat er 4,95 euro in rekening gebracht wordt voor transportkosten, tenzij deze kosten in een aanbieding zijn verrekend. Bezorgkosten worden apart op de orderbevestiging vermeld.

## 12. Bijzonderheden met betrekking tot de bezorging van de bestelling

- 12.1 Onze bezorgservice, dan wel door ons ingeschakelde externe partners, bezorgen de producten daar waar jij aangeeft dat je ze het beste kunt gebruiken, met uitzondering van bestellingen die per pakketpost verstuurd worden of wanneer dit niet bij jouw bestelling inbegrepen is. Je dient ervoor te zorgen dat op het tijdstip dat onze bezorgservice de bestelling komt bezorgen, de doorgang vrij is van obstakels.

Meer informatie over de bezorgingsprocedure:  
[SwissSense.be/klantenservice/bezorging](https://SwissSense.be/klantenservice/bezorging)



- 12.2 Als we niet van tevoren op de hoogte zijn gebracht van mogelijke bijzondere omstandigheden of moeilijkheden met betrekking tot het bereiken van de woning en/of slaapkamer, is Swiss Sense niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen daarvan.
- 12.3 Als er voor de bezorging van jouw bestelling hulpmiddelen benodigd zijn, zoals een (verhuis)lift of kraan, dien jij hiervoor te zorgen. Indien je dat wenst, kan Swiss Sense hiervoor tegen vergoeding van de kosten zorgdragen. Je moet er te allen tijde zelf voor zorgen dat eventueel benodigde vergunningen zijn geregeld.

## 13. Eigendomsvoorbehoud

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



## 14. Garantie & aansprakelijkheid

- 14.1 Er geldt geen herroepingsrecht indien de verkoop doorgaat in de toonzaal van Swiss Sense. Bovendien geldt er geen herroepingsrecht bij een verkoop buiten de verkoopp ruimte of online, indien het product op maat is gemaakt.
- 14.2 Wij staan ervoor in dat de goederen op het tijdstip van de levering voldoen aan de op dat ogenblik geldende verkoopspecificaties en dat ze geschikt zijn voor het gebruik waartoe dat type van goederen gewoonlijk dient. Wij zijn niet aansprakelijk voor enig gebrek dat te wijten is aan normale slijtage eigen aan de materialen (textiel, leder, hout, matrassen, kussens etc.), installatie van de goederen door niet-gekwalficeerde professionals, opzettelijke schade, nalatigheid, abnormale werkomstandigheden en/of ondeskundige opslag. Toonzaalmodellen worden verkocht in de staat zoals ze zich bevinden in de toonzaal.
- 14.3 Als jij een gebrek aan het product ontdekt, dan moet je zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen een termijn van 2 maanden na ontdekking ons (schriftelijk) in kennis stellen van het gebrek.
- 14.4 In het geval het gebrek zich manifesteert tijdens de eerste 2 jaar na leverdatum, wordt vermoed dat het gebrek reeds aanwezig was bij de levering. Indien het gebrek zich manifesteert 2 jaar na leverdatum moet jij bewijzen dat het gebrek reeds bestond op het moment van de levering. Je bent verplicht om de schade zo veel als mogelijk te beperken.

- 14.5 De wettelijke garantie van 2 jaar vangt aan van zodra je de goederen meeneemt of vanaf de datum van de levering van de goederen door Swiss Sense. De rechtsvordering van de Koper verjaart binnen een termijn van 1 jaar na het vaststellen van het gebrek.
- 14.6 De aansprakelijkheid van Swiss Sense betreffende gebrekkige goederen blijft beperkt tot het vergoeden van de aankoop prijs, het toekennen van een korting of het vervangen of herstellen van de gebrekkige goederen. Als een gebrek zich manifesteert binnen de 2 jaar na levering en wij kunnen aantonen dat het gebrek niet bestond ten tijde van de levering, is Swiss Sense in geen geval aansprakelijk voor dit gebrek.
- 14.7 Swiss Sense is in geen geval aansprakelijk voor bijzondere, incidentele of indirecte verliezen en gevolgschade. Wij kunnen ook niet verantwoordelijk worden geacht in situaties van overmacht.
- 14.8 Niettegenstaande bovenstaande zal de totale aansprakelijkheid van Swiss Sense in geen geval het totale bedrag van de overeenkomstige factuur overschrijden.
- 14.9 In sommige gevallen geven we meer garantie op het product dan enkel de wettelijke garantie.

Meer informatie hierover kun je vinden op onze website:  
[SwissSense.be/klantenservice/garantie-klacht](https://SwissSense.be/klantenservice/garantie-klacht)

