



Gefeliciteerd met jouw droombed!

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! Tot die tijd houden wij je op de hoogte van je bestelling via e-mail.

Om de bezorging van je aankoop naar volle tevredenheid te laten verlopen, verzoeken we je vriendelijk om 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 jouw bestelling geleverd kan worden. We nemen vooraf, per e-mail of telefoon, contact met je op voor het maken van een bezorgafspraken. Enkele dagen voor de bezorgafspraken ontvang je van ons per e-mail en/of sms een tijdsindicatie.



Belangrijk om te weten!

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



Betaling

Op het moment van aankoop vragen wij om een aanbetaling van minimaal 50%. Het bedrag dat nog open staat kun je op twee manieren voldoen; vooraf overmaken per bank, of via pinbetaling bij bezorging.

Vooraf per bank

Wil je het resterende bedrag vooraf overmaken? Dat is uiteraard mogelijk. Tot vijf werkdagen voor de bezorgafspraken 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.

Per pin bij bezorging

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 creditcard-betaling. Wil je per pin betalen? Houd rekening met een eventueel dag-limiet bij je bank. Controleer van tevoren 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.

Twijfel je of je nieuwe bed door het trapgat past? Ga dan naar [SwissSense.nl/klantenservice/bezorging](https://www.SwissSense.nl/klantenservice/bezorging)





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 [SwissSense.nl/klantenservice](https://swissense.nl/klantenservice). Naast de garanties zijn onze producten door externe partijen gecertificeerd.

Meer informatie over deze certificaten vind je op [SwissSense.nl/keurmerken](https://swissense.nl/keurmerken).

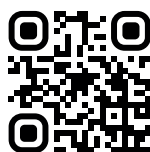


Bestelling wijzigen

Wil je onverhoopt iets wijzigen aan je bestelling? Dan kun je binnen twee dagen na het plaatsen van je bestelling kosteloos jouw bestelling wijzigen. Let op: wil je na deze periode een wijziging doorvoeren in jouw bestelling, dan zijn wij genoodzaakt 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: 085 0687 500

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

[SwissSense.nl/klantenservice/bestelling](https://swissense.nl/klantenservice/bestelling)



Omruilgarantie

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



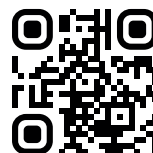
Klantenservice

Uiteraard gaan wij uit van een correcte bezorging, echter kan het voorkomen dat er onverhoopt toch iets mis gaat. Als dit het geval is, vullen onze bezorgers een serviceformulier in. 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 17.30 uur en op zaterdag van 09.30 uur tot 13.30 uur bereikbaar op telefoonnummer 085 0687 777.

Vragen? Bezoek onze klantenservice-pagina:

[SwissSense.nl/klantenservice](https://swissense.nl/klantenservice)





Algemene Verkoopvoorwaarden Swiss Sense B.V.

Deze algemene voorwaarden zijn geldig voor aankopen vanaf 1 januari 2024.

Algemene gegevens

Swiss Sense B.V. (Hoofdkantoor)
Jagersveld 15
5405 BW UDEN
NEDERLAND

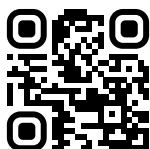
KvK-nummer: 17165620
Btw-identificatienummer: NL818745460B01
IBAN: NL 26 ABNA 0835 174 166

1. Toepasselijkheid Algemene Verkoopvoorwaarden

Swiss Sense is aangesloten bij de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW). Dat betekent dat op jouw aankoop bij Swiss Sense de CBW-voorwaarden van toepassing zijn. Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn een aanvulling op de CBW-voorwaarden.

De CBW-voorwaarden kun je hier vinden:

SwissSense.nl/klantenservice/cbw-keurmerk



Deze Algemene Verkoopvoorwaarden 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.

2. Prijzen

Alle prijzen op onze website en in onze winkels zijn in EURO inclusief de verschuldigde omzetbelasting.

3. Bezorging en montage

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

Showroommodellen worden niet bezorgd en gemonteerd. Een showroommodel is een product dat is gebruikt in de winkel voor demonstratie of display. Nadat je een showroommodel hebt gekocht, dien je de goederen binnen 14 dagen bij de winkel op te komen halen, tenzij anders afgesproken tijdens de aankoop. 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.

Al onze producten voldoen aan de NEN-norm, een Europese norm die eisen stelt aan de meetwijzen en aanbevolen toelaatbare maatafwijkingen. Er kunnen kleine verschillen in afmetingen optreden in de afmetingen van de box, matrassen en topper, ondanks dat ze in dezelfde lengte- en breedtemaat zijn besteld. Dit kan te maken hebben met de productiemethode, gebruikte materialen of afronding van de maten. Deze mogelijke afwijkingen voldoen aan de gestelde NEN-norm waarbij een afwijking van 2 cm + en - toegestaan is.

4. Bezorgkosten

Alle bestellingen met een totaalprijs vanaf €35,- bezorgen wij gratis. Voor bestellingen tot €35,- geldt dat er €4,95 in rekening gebracht wordt voor bezorgkosten, tenzij deze kosten in een aanbieding zijn verrekend. Bezorgkosten worden apart op de orderbevestiging vermeld.

5. 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.

6. 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.nl/klantenservice/retourneren](https://www.swiss-sense.nl/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 retourbetaling 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.

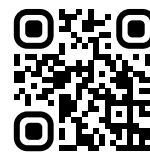
Let op: Heb je (in de winkel) contant betaald? Stuur ons dan je IBAN via contact@swiss-sense.nl en vermeld daarbij het ordernummer.

7. 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:

[Swiss-sense.nl/onderhoudsadvis](https://www.swiss-sense.nl/onderhoudsadvis)



8. Klachten

Als je een klacht hebt, kun je contact opnemen met onze afdeling Klantenservice.

Dit kan via:

[Swiss-sense.nl/klantenservice/garantie-klacht](https://www.swiss-sense.nl/klantenservice/garantie-klacht)



Wij proberen de klacht dan naar tevredenheid voor je op te lossen. Voor de geschillenregeling verwijzen wij naar artikel 20 van de CBW-voorwaarden.

9. Garantie

In sommige gevallen geven we meer garantie op het product dan enkel de wettelijke garantie zoals opgenomen in de CBW-voorwaarden.

Meer informatie hierover kun je vinden op onze website.

[Swiss-sense.nl/klantenservice/algemene-voorwaarden#toepasselijkheid-garantievoorwaarden-swiss-sense](https://www.swiss-sense.nl/klantenservice/algemene-voorwaarden#toepasselijkheid-garantievoorwaarden-swiss-sense)

