



# Online 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 Online 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.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op al jouw online aankopen in de Swiss Sense webshop ([www.swissense.nl](http://www.swissense.nl)). 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. Bij matrassen en toppers zijn alle prijzen inclusief [milieubijdrage](#).

## 3. Annulering of herroepen voor levering

Voor levering kun je de bestelling schriftelijk annuleren of herroepen door een brief te versturen naar Swiss Sense, afdeling Online Sales, Jagersveld 15, 5405 BW UDEN (NEDERLAND) of een e-mail te versturen via het contactformulier. Vermeld duidelijk de volgende gegevens in je bericht:

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

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

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

#### 4. Bezorging en montage

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

Meer informatie over de bezorging kun je hier vinden: [Klantenservice | Bezorging | Swiss Sense](#).

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.

#### 5. 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.

#### 6. 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.

#### 7. Jouw herroepingsrecht

Je hebt de mogelijkheid om gedurende **14 dagen na levering** de koop op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Je kunt hiervan alleen gebruikmaken als je ons tijdig (binnen de termijn van 14 dagen na levering) laat weten dat je de koop op afstand ontbindt, door het contactformulier op onze website in te vullen, door een e-mail te sturen naar het contactformulier of door telefonisch contact op te nemen met onze afdeling Online Sales via +31 (0)85 0687 500.

Je kunt hiervoor gebruik maken van dit [modelformulier](#), ons [retourformulier](#) of meld je retourzending via [Contact met Swiss Sense | Swiss Sense](#).

#### 8. Wanneer kun je gebruik maken van jouw recht op herroeping?

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

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

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

Het adres voor retourzendingen vind je [hier](#).

Indien het product niet per gewone post retour gezonden kan worden, kunnen wij het product bij je ophalen. De kosten hiervoor bedragen €125,00 en komen voor jouw rekening.

Het totale aankoopbedrag (inclusief eventueel berekende bezorgkosten) wordt binnen 14 dagen na ontbinding van de koopovereenkomst op jouw

rekening teruggestort. Eventuele retourkosten zullen wij verrekenen met dit bedrag. De retourbetaling vindt alleen plaats als het product door Swiss Sense in ontvangst is genomen of wanneer wij een bewijs hebben ontvangen dat het product is teruggezonden.

## 9. Klachten

Als je een klacht hebt, kun je contact opnemen met onze afdeling Klantenservice dit kan via

<https://www.swissense.nl/klantenservice/garantie-klacht>

De Europese Commissie biedt een platform voor online geschillenbeslechting (OS), dat je kunt vinden op [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/). Wij zijn bereid om deel te nemen aan een buitengerechtelijk arbitrageproces via dit platform. Voor de aanmelding van jouw geschil bij dit platform kun je het mailadres [contact@swissense.nl](mailto:contact@swissense.nl) gebruiken.

## 10. 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 [hier](#) vinden.