



Gefeliciteerd met jouw droombed!

Misschien heb je jouw nieuwe bed direct meegenomen en staat het inmiddels al te pronken in jouw slaapkamer. Voordat je onder de wol kruipt, vragen we je vriendelijk om de (garantie)voorwaarden in dit document goed door te nemen. Slaap lekker alvast!



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. Op bedden en boxsprings uit de Swiss Sense Outlet gelden de garantievoorwaarden van showroommodellen. Naast de garanties zijn onze producten door externe partijen gecertificeerd.

Meer informatie over deze certificaten vind je op SwissSense.nl/keurmerken.



Garantie op je Outlet aankoop

Boxspring:

5 jaar (gelijktijdig) afbouwend op veer- en framebreuk
2 jaar (gelijktijdig) afbouwend op verborgen gebreken

Motoren:

2 jaar (gelijktijdig) afbouwend

(Top)matrassen:

5 jaar (gelijktijdig) afbouwend

Tip: je hebt de originele factuur nodig om gebruik te maken van de garantie. Bewaar deze dus goed! Na het eerste jaar rekenen we eenmalig € 75,- aan voorrijkosten.



Klantenservice

Je kunt ons bereiken via het contactformulier op onze website of telefonisch via 085 0687 777. Bekijk de actuele openingstijden via onderstaande link.

Vragen? Bezoek onze klantenservice-pagina: SwissSense.nl/klantenservice





Goed om te weten

Alle producten uit de Swiss Sense Outlet worden verkocht in de staat waarin je ze in de winkel ziet. Daardoor vallen beschadigingen die al bij aankoop of levering aanwezig zijn niet onder de garantie. Ook natuurlijke variaties in het hout (kleur, noesten en patronen) zijn geen reden om het product te retourneren of te ruilen. Showroommodellen en matrassen zijn bovendien uitgesloten van onze omruilgarantie.



Onderhoudsadvies

Wij verwachten dat je jouw Swiss Sense product op de juiste manier gebruikt en deze goed onderhoudt. Alleen dan kun je gebruikmaken van onze garanties en services.

Voor een optimale levensduur dien je jouw (top) matras regelmatig te keren – het eerste halfjaar maandelijks, daarna 3 tot 4 keer per jaar. Lucht je matras regelmatig en gebruik daarnaast een molton voor extra bescherming. Na verloop van tijd kunnen er lichte afdrukken in je matras ontstaan. Dit heet contourvorming en is volkomen normaal voor het beste slaapcomfort. Dit duidt dan ook niet op kwaliteitsverlies.



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: NL64 INGB 0114 323 941

1. Toepasselijkheid Algemene Verkoopvoorwaarden

Swiss Sense is aangesloten bij de Centrale Branche-
vereniging 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](https://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 5 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. 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.

5. 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 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.nl en vermeld daarbij het ordernummer.

6. 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.nl/onderhoudsadvies



7. Klachten

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

Dit kan via:

Swissense.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.

8. 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.

Swissense.nl/klantenservice/algemene-voorwaarden#toepasselijkheid-garantievoorwaarden-swiss-sense

