

**Gefeliciteerd
met je aankoop**



totaal **BED**

slaap lekker



Afspraak voor bezorging en montage

De leverweek, zoals op de orderbevestiging bij aankoop is aangegeven, is de verwachte week dat wij kunnen overgaan tot het inplannen van de levering van jouw order. We nemen vooraf, eerst per e-mail (eerste melding) en whatsapp (herinnering) contact met je op voor het maken van een bezorgafspraak. In sommige gevallen zullen wij telefonisch een afspraak met je maken. Twee dagen voor de bezorgafspraak ontvang je van ons een e-mail, met daarin een tijdsindicatie. Op de dag van levering nemen wij voorafgaand aan de levering telefonisch contact met je op. Aangezien we onze routes afstemmen op andere leveringen en het verkeer, vragen we je om de hele dag, tot de levering, aanwezig te zijn.

Bezorging

totaalBED heeft een team van ervaren en vakkundige monteurs die jouw bestelling gratis bij je thuis komen bezorgen. Ben je niet thuis op het afgesproken moment? Dan kun je tot maximaal 48 uur voorafgaand aan de levering contact met ons opnemen voor een nieuwe bezorgdatum. Bij afmeldingen binnen 48 uur voor de levering zullen extra kosten in rekening worden gebracht. Naast het leveren met onze eigen bezorgservice, werken we ook samen met vakkundige, externe bezorgpartners voor het leveren en/of monteren van je bestelling. Voor de meeste producten geldt dat deze ook zijn af te halen in één van onze 22 filialen of op ons hoofdkantoor in Hattemerbroek. Bij levering in combinatie met zelfmontage is het van belang dat je na levering de ontvangen artikelen goed controleert en eventuele schades of manco binnen 2 dagen aan ons doorgeeft.

Waar je op moet letten bij de bezorging:

- Het is voor beide partijen prettig dat de looproute naar de locatie van je nieuwe bed vrij is gemaakt. Dit om eventuele schade aan jouw woning of nieuwe artikelen te voorkomen.
- Bij aankoop teken je ter bevestiging van het naar boven brengen van de boxspring en het hoofdbord. Blijkt het bij levering niet te passen, dan zijn de kosten voor jou.
- Neem bij twijfel over de afmetingen van jouw artikelen of de looproute binnen twee weken na aankoop contact op met het betreffende filiaal. Dan kunnen we samen kijken naar een passende oplossing.
- Als een vloer niet vlak is, kunnen we de stabiliteit van een product dat daarop geplaatst wordt niet garanderen.
- Indien je hebt gekozen voor betaling bij aflevering, let er dan op dat je pinlimiet hoog genoeg is. Veel banken hanteren een dagelijks pinlimiet. Dit limiet kun je vaak via internetbankieren zelf wijzigen en ophogen. Indien je niet zeker weet hoe hoog je limiet is, neem dan contact op met je eigen bank.
- Ben je tijdens de levering niet in staat om het verschuldigde bedrag te betalen, dan zijn we genoodzaakt de artikelen retour te nemen.

Betaling

Bij een aankoop in één van onze filialen, kun je het aankoopbedrag eenvoudig ter plekke per PIN voldoen. Een directe betaling van het aankoopbedrag of aanbetaling is niet verplicht. Je kunt er ook voor kiezen om het openstaande bedrag bij de bezorger te pinnen, op het moment van aflevering. De bezorger heeft namelijk een mobiel pinapparaat bij zich. Het is niet mogelijk om met een creditcard te betalen. Wil je het aankoopbedrag vooraf overmaken? Dat is uiteraard mogelijk. Tot drie werkdagen voor de bezorgafspraak kun je het bedrag aan ons overmaken op NL82RABO035291230 onder vermelding van jouw naam en ordernummer. Ook is het mogelijk tot drie werkdagen vooraf contant of per pin te betalen in de winkel.

Jouw bestelling wijzigen

Wil je na het plaatsen van jouw bestelling toch nog iets wijzigen, dan kan dit binnen twee weken na orderdatum. Om jouw bestelling te wijzigen neem je contact op met de winkel waar jouw bestelling is geplaatst of telefonisch via 038-455 40 16. Na deze periode worden mogelijk extra kosten in rekening gebracht.

90 dagen omruilgarantie

Wij streven ernaar dat je een slaapcombinatie vindt die uitstekend bij je past. Mocht je toch niet helemaal tevreden zijn over je aankoop, dan is het belangrijk om vooraf rekening te houden met het volgende. Houd er rekening mee dat een lichaam ongeveer 30 dagen nodig heeft om te wennen aan nieuw ligcomfort. Voldoet het (lig)comfort van het matras of topmatras toch niet aan je verwachtingen, neem dan binnen 90 dagen na levering contact op met het betreffende filiaal waar jij je aankoop hebt gedaan. In dit geval kun je eenmalig gebruik maken van onze omruilgarantie. Uiteraard geldt deze omruilgarantie alleen voor schone en onbeschadigde (top) matrassen.

Schade

totaalBED biedt uitstekende kwaliteit, tegen een scherpe prijs. Toch kan het voorkomen dat je een artikel met imperfecties ontvangt of dat er een defect ontstaat, nadat je het in gebruik hebt genomen. Mocht dit het geval zijn, neem dan contact op met onze klantenservice via 038-455 40 16. We kunnen je het snelst helpen als je de afleverbon en artikelgegevens bij de hand hebt. Neem foto's van eventuele schade en mail deze naar de klantenservice (service@totaalbed.nl). We denken graag met je mee over een oplossing.

Garantieperiode

Volgens de wettelijke garantie mag je er vanuit gaan dat onze producten geen gebreken vertonen, die niet te verwachten zijn bij normaal gebruik gedurende de verwachte levensduur. Wij hanteren hiervoor de voorwaarden van het CBW. Wij volgen voor het afhandelen van klachten de Nederlandse wetgeving. Mocht jouw aankoop binnen de wettelijke garantie toch gebreken vertonen, dan hanteren we een afschrijvende garantie.

Algemene voorwaarden



TotaalBED is aangesloten bij de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW). Dat betekent dat deze algemene voorwaarden in overeenstemming zijn met de CBW-voorwaarden en dat totaalBED zich aan de CBW-voorwaarden houdt. Deze algemene voorwaarden zijn in overeenstemming met de CBW-voorwaarden.

Prijzen

De door ons genoemde prijzen zijn altijd inclusief BTW en exclusief eventuele kosten van montage. Eventuele druk-, typ- of zetfouten in ons aanbod zijn niet bindend. Wij behouden ons het recht voor om aanbiedingen tussentijds te wijzigen

Orderbevestiging

Als je bij ons een aankoop doet, ontvang je hiervan een orderbevestiging. Deze bevestiging geldt tevens als aankoopovereenkomst. Op jouw order staat een leverweek vermeld. Vanaf deze week verwachten wij jouw producten in ons distributiecentrum. Hierna plannen wij de bezorging van jouw order zo snel mogelijk in. Blijkt dat de daadwerkelijke leverweek afwijkt van de verwachte leverweek, dan brengen wij jou hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Afspraak en wat te doen bij verhindering

Nadat de afspraak is gemaakt, gaan we ervan uit dat je thuis bent om de goederen in ontvangst te nemen. Wanneer je toch verhinderd blijkt te zijn voor de gemaakte bezorgafspraken, dien je dit ten laatste 48 uur voor de bezorgafspraken aan ons te melden telefonisch 038-455 40 12 of per email levering@totaalbed.nl. Daarna is het helaas niet meer mogelijk de afspraak kosteloos te wijzigen of te annuleren. Bij niet tijdig annuleren van de afspraak of het niet thuis treffen, zijn wij genooddacht minimaal €75 aan extra kosten in rekening te brengen.

Bijzonderheden met betrekking tot bezorging en montage

Jouw nieuwe aankopen bezorgen we gratis thuis, in heel Nederland (met uitzondering van de eilanden). We monteren de artikelen ook voor je, op de plek van jouw voorkeur. Dat betekent meteen lekker slapen! Een uitzondering vormt de montage van losse ledikanten en kasten: voor losse ledikanten betaal je €100,- en voor kasten €150,-. In combinatie is de montage van deze artikelen wel gratis. Bij showroommodellen geldt altijd een meeneemprijs. Zodra je bestelling door onze eigen bezorgers bij je thuis wordt afgeleverd, bekijkt de bezorger samen met jou of de afgeleverde producten en de totaalBED-service naar wens zijn. Zo ja, dan teken je voor akkoord. Zo niet, dan noteert de bezorger de onvolkomenheden meteen op een servicebon. Onze klantenservice neemt binnen 2 dagen contact met je op voor een vervolgoctie.

Bij de bezorging en montage willen we alles netjes op de juiste plek zetten. Daarom geldt deze service uitsluitend voor goed bereikbare plaatsen in de woning.

Dit is een plek waar we makkelijk bij kunnen, zonder risico op beschadiging van jouw eigendommen of jouw nieuwe artikelen. Houd bij je bestelling dus rekening met de afmetingen van het trappgat. Je bent zelf verantwoordelijk voor een goede bereikbaarheid van de woning en de plek in de woning waar wij de bestelling dienen af te leveren. Is bezorging onverhoopt niet mogelijk, dan komen eventuele daarmee in verband houdende kosten voor jouw rekening.

Indien er voor de bezorging van jouw bestelling hulpmiddelen benodigd zijn, zoals een (verhuis)lift of kraan, dien jij hiervoor te zorgen en ons hierover vooraf te informeren.

Onze bezorgservice levert jouw bestelling met inachtneming van alle veiligheidsvoorschriften. Dit houdt bijvoorbeeld in dat zij hun veiligheidsschoenen niet uit mogen doen tijdens de levering en dat onze bezorgers geen leveringen buitenlangs (via raam, balkon, lift of steiger) mogen verrichten.

Onze bezorgers beginnen 's ochtends vanaf 07:30 uur met bezorgen. Onze bezorgdagen zijn van maandag t/m zaterdag. Twee dagen voorafgaand aan de levering word je geïnformeerd over een tijdvak. Het is niet mogelijk een exact tijdstip met je te communiceren. Onze bezorgers nemen telefonisch contact met je op, zodra ze vertrekken bij de klant die voor jou in de route zit. Aangezien we onze routes afstemmen op andere leveringen en het verkeer, vragen we je wel om de hele dag, tot de levering, aanwezig te zijn.

Bezorging van jouw bestelling door een van onze externe partners

Het kan zijn dat jouw bestelling door één van onze externe partners wordt geleverd en mogelijk ook gemonteerd. Wij werken uitsluitend samen met vakkundige partners. Je kunt bij onze externe transporteur het restantbedrag bij bezorging betalen. Dit kan per pin.

Als de producten worden opgestuurd, vindt de bezorging plaats door een van onze externe leveranciers. Je ontvangt vooraf een track & trace code waarmee je de zending kunt volgen. Indien je niet thuis bent, dan wordt op een later moment een nieuwe bezorgpoging gedaan.

In het geval van levering via een pakketdienst kan de bezorger de goederen niet met je nalopen. Controleer daarom 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 binnen twee dagen contact op met onze afdeling Klantenservice. De afdeling Klantenservice is op maandag tot en met vrijdag van 07:30 uur tot 18.00 uur en op zaterdag van 07.30 uur tot 16.00 uur bereikbaar op 038-455 40 10.

Wijzigen van jouw bezorgadres

Zolang er nog geen afspraak voor bezorging met jou is gemaakt, is wijziging van het bezorgadres in overleg met ons mogelijk. Mocht deze wijziging worden doorgegeven nadat er een afspraak is ingepland, dan kan dit ertoe leiden dat wij een nieuwe leverdag moeten afspreken.

Uitstel van levering

Bij aankoop van jouw slaapkamerartikelen wordt, op basis van de op dat moment geldende levertijd, een gewenste leverweek afgesproken. Dit is de week waarop wij jouw slaapkamerartikelen op z'n vroegst vanuit de leverancier bij ons op het distributiecentrum binnen verwachten. De betreffende leverancier zal de uiteindelijke datum van binnenkomst aan ons bevestigen en op basis van de bevestigde datum, zal een afspraak voor levering worden ingepland.

Het is mogelijk de levering uit te stellen. Wanneer je een levering uitstelt, mogen wij jouw bestelde artikelen opslaan in ons magazijn. Dat is zonder aanbetaling, de eerste maand, geen enkel probleem. Wil je dat we jouw order na binnenkomst langer dan een maand opslaan? Dan vragen we een aanbetaling van 25%. Bij uitstel van levering met 3 maanden of langer, vragen we je een aanbetaling te doen van 50%. Dit zijn geen extra kosten, slechts een aanbetaling op de bestelde order.

Retourname oude OF in het filiaal af te spreken slaapkamer artikelen

Wij bieden de mogelijkheid om jouw (gedemonteerde) artikelen mee retour te nemen en af te voeren. Voor meer informatie over de voorwaarden en kosten kun je terecht bij onze klantenservice via service@totaalbed.nl. Het is wel van belang dat oude artikelen in verband met hygiëne worden ingepakt en klaargezet bij de voordeur.

Bij een flat/appartement geldt dat het beneden in de hal dient te staan.

Als de (gedemonteerde) producten niet beneden staan of (top)matrassen niet ingepakt zijn, kunnen onze monteurs de order weigeren.

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.

Betaalmogelijkheden

Bij totaalBED kies je zelf op welke manier je wilt betalen. Wij garanderen dat alle betalingsvormen veilig zijn. Je kunt vooraf of bij levering betalen. Betaal je liever bij levering, dan kun je bij de bezorger per PIN of contant afrekenen. Voor jouw veiligheid en die van onze monteurs ontvangen wij jouw betaling het liefst per PIN. Bij aflevering is er een mobiel pinapparaat aanwezig. Betalen met creditcard is niet mogelijk.

Bij een aankoop in één van onze winkels, kun je het openstaande bedrag eenvoudig direct ter plekke per PIN voldoen.

Let op! De hoogte van het bedrag dat je in één keer kunt pinnen, kan verschillen per bank. Bekijk dit tijdig en pas, indien noodzakelijk, het limiet voor de dag van levering aan. Uit veiligheidsoverwegingen ontvangen we liever geen contante betalingen.

SprayPay

Met SprayPay heb je de mogelijkheid om je bestelling gespreid te betalen. Je kunt het totaalbedrag in 12, 18, 24 of 36 maandelijkse termijnen betalen. Wil je een bedrag eerder of extra aflossen? Dat kan altijd, boetevrij. In feite kun je dus zelf de looptermijn van je betalingsregeling bepalen. Gespreid betalen is mogelijk met bedragen vanaf minimaal €250,- tot maximaal €5000,-.

Betalingsvoorwaarden

Onze bezorgservice mag uitsluitend goederen bezorgen die geheel zijn betaald of bij bezorging worden betaald. Mocht tijdens de levering het verschuldigde bedrag niet kunnen worden voldaan, dan is onze bezorger verplicht de producten mee retour te nemen. Heb je bij de bezorging een klacht over (een deel van) de bestelling? Dan mag je naar evenredigheid en in samenspraak met onze klantenservice een aangepast bedrag betalen bij de bezorging. Het restantbedrag betaal je vervolgens op het moment dat wij het probleem hebben opgelost.

Annuleren, ruilen of retourneren

Als je een aankoop hebt gedaan in één van onze filialen dan is kosteloos annuleren of retourneren helaas niet mogelijk. Bij een defect dat niet door gebruik ontstaan is gelden de normale garantievoorwaarden en kan een product op basis daarvan omgeruild worden. Mocht het product niet goed bevallen dan kijken wij graag in overleg met jou naar een oplossing.

Bij annulering voorafgaand aan levering zullen er annuleringskosten worden doorberekend. Deze kosten zijn afhankelijk van de status van de order en zullen duidelijk na het annuleringsverzoek worden gecommuniceerd. Wij zullen daarvoor de richtlijnen van het CBW aanhouden. Annuleringen dienen schriftelijk gemeld te worden via service@totaalbed.nl

Klachten

Als je een klacht hebt, kun je contact opnemen met onze klantenservice. Onze klantenservice is van maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.00 uur en op zaterdag van 07.30 uur tot 16.00 uur bereikbaar op telefoonnummer 038-455 40 10 of per e-mail via service@totaalbed.nl. 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?

Op onze pagina www.totaalbed.nl vind je antwoord op de meest gestelde vragen. Mocht het antwoord op jouw vraag daar niet tussen staan, dan kun je ons ook op andere manieren bereiken. Alle contactmogelijkheden vind je bij <https://totaalbed.nl/pages/contact>.

Algemene gegevens

totaalBED B.V. (Hoofdkantoor)
Rendementstraat 25
8094 RA Hattemberbroek

KvK-nummer: 32071693
Btw-identificatienummer: NL80 78 26066 B01
IBAN: NL82 RABO 0352 2912 30

Garantie voorwaarden



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 en tenminste binnen 2 maanden na ontvangst in, na constatering van een schade of defect bij de klantenservice van de verkopende partij. Hierbij kan gevraagd worden naar de originele factuur. Deze 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 Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.

1.7 Alle afschrijvingen worden gebaseerd op het prijspeil ten tijde van de aanschaf.

Uitsluiting van garantie

Uitgesloten van garantie zijn:

- 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 (nestvorming) 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 : 2%;
- Toegestane afwijking van de opgegeven breedte: 2%
- Toegestane afwijking van de opgegeven dikte : 2%

Annulering

Voor annuleringen hanteren wij de richtlijnen volgens de CBW voorwaarden. Afhankelijk van de status van jouw order kunnen de kosten voor annuleren oplopen tot 50% van het orderbedrag. Na levering van de order is retourneren of annuleren niet meer mogelijk.

Garantie op boxsprings

Alle boxsprings genieten een garantie van 25 jaar op pocketveer- en framebreuk.

Garantie op matrassen en topmatrassen

1.1 De garantie op matrassen is verlengbaar tot 5 jaren en garantie op topmatrassen is verlengbaar tot 3 jaren, mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- De onderhoudsadviezen onder 'Onderhoud & Gebruik' in de bijlage zijn correct gevolgd;

1.2 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

Garantie op motoren, accessoires, dekbedden en kussens

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

Garantie op showroommodellen

Op showroommodellen wordt 2 jaar (gelijkmatig) afbouwende garantie geboden op verborgen gebreken. Op veer- en framebreuk geldt voor showroommodellen een 5 jaar (gelijkmatig) afbouwende garantie. Deze garantie is niet van toepassing op het uiterlijk of eventuele beschadigingen aanwezig bij afbezorging of afname van het product. De hardheid van de matrassen kan nooit aangepast worden bij showroommodellen.

Onderhoudsadvies

Zie de bijlagen onder 'Onderhoud & Gebruik'

Garantie na reparatie

Wanneer een onderdeel wordt gerepareerd of vervangen binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantie- periode van het complete product. Dit geldt eveneens wanneer het complete product vervangen is.

Onderhoud & gebruik



Onderhoud & gebruik

Lekker slapen begint bij producten die op jouw slaapwensen en behoeften aansluiten. Goed onderhoud en gebruik zorgen dat de producten lang meegaan. Wij geven daarom een aantal tips. Slaap lekker!

Boxsprings, matrassen en topmatrassen

- Om de levensduur van jouw (top)matras te verlengen, adviseren we om jouw (top)matras 1 keer in de 4 weken te draaien van hoofd- naar voeteneind, en waar mogelijk, om de lengteas. Dit is met uitzondering van de Alpina en Nightline matrassen. Deze draai je alleen van hoofd- naar voeteneind.
- Lucht het (top)matras geregeld. Dit kun je dagelijks doen door het dekbed dubbelgevouwen op het voeteneind te leggen. Ook adviseren wij om het (top)matras tijdens het verschonen een hele dag vrij te houden van dekbed, hoeslaken en molton.
- Reinigen van de boxspring en/of het (top)matras kan met een zachte borstel of stofzuiger. Het gebruik van de stofzuiger raden we af voor kunstlederen boxsprings. Gebruik hiervoor een (vochtige) doek.
- Bescherm het (top)matras met een molton en hoeslaken. Een molton zorgt voor vochtregulatie en houdt jouw (top) matras langer mooi en schoon.
- Leg tussen het matras en de bedbodem een matrasbeschermer om eventuele beschadigingen aan het matras te voorkomen.
- Hoofd- en voeteneinde van handverstelbare en elektrisch verstelbare bodems en boxsprings mogen in een verstelde stand niet extra belast worden. Het is evenmin de bedoeling om in verstelbare stand te slapen.
- Afritsbare hoezen van onze matrassen en topmatrassen adviseren wij chemisch te laten reinigen.

Nestvorming

- (Top)matrassen zijn opgebouwd uit elastische materialen. Na verloop van tijd vormt het materiaal zich naar jouw lichaam en voelen sommige plekken zachter aan dan de rest van het (top)matras. Deze contouren kunnen ook enigszins zichtbaar zijn. We noemen dit nestvorming. Dit zijn normale producteigenschappen en zijn geen reden tot vervanging of garantie.
- Nestvorming dient niet te worden verward met kuilvorming. Bij kuilvorming is sprake van extreme slijtage, waardoor draagvermogen en veerkracht van het materiaal aanzienlijk afnemen. Kuilvorming kan op de volgende manier worden herkend: leg het (top)matras zonder matrastijk op een vlakke ondergrond en leg een rechte lat diagonaal over het (top) matras.
- Is de ruimte tussen het (top)matras en de lat op sommige plekken groter dan 2 centimeter, dan kan er sprake zijn van kuilvorming. Neem in dit geval contact op met onze afdeling klantenservice, via service@totaalbed.nl. Voldoet het (lig)comfort van de boxspring, matras of topmatras niet aan je verwachtingen, neem dan contact op met het filiaal waar je de aankoop hebt gedaan.

Kussens

- Bescherm het kussen met een molton en kussensloop.
- Het merendeel van onze kussens kun je zelf wassen. Lees de wasvoorschriften op de onderhoudslabels.
- Donzen kussens kun je het beste chemisch laten reinigen.
- Latex en NASA-kussens zijn niet wasbaar. De tijd die om de kussens heen zit uiteraard wel.
- Lucht kussens geregeld en schud ze geregeld op.

Dekbedden

- De synthetische dekbedden van totaalBED kun je zelf wassen. Lees de wasvoorschriften op de onderhoudslabels.
- Wollen en donzen dekbedden kun je het beste chemisch laten reinigen.
- Lucht en schud het dekbed geregeld.

Dekbedovertrekken en hoeslakens

- Volg de wasvoorschriften op. Daarmee fixeer je kleuren en voorkom je doorlopen.
- De satijnen hoeslakens voor topmatrassen bevatten geen stretch. Om scheuren te voorkomen, adviseren wij om het topmatras in zijn geheel iets dubbel te vouwen voor het plaatsen van het hoeslaken. Vouw het topmatras daarna rustig recht. Zo heb je de kleinste kans op scheuren.

Moltons

- Was moltons de eerste 2 keer koud. Op deze manier gaan de vezels openstaan en kunnen ze beter vocht opnemen.
- Moltons mogen de eerste 2 keer niet in de droger.
- Was moltons daarna volgens de wasvoorschriften.
- Het gebruik van wasverzachter voor moltons raden wij af.

Motoren en afstandsbedieningen

- Werkt het elektrisch verstelbare gedeelte van jouw boxspring niet meer, ga dan na of de stekker en snoeren juist zijn aangesloten.
- Controleer bij draadloze afstandsbedieningen ook de batterijen.
- Werken bovenstaande stappen niet, reset dan de motor. Druk op de afstandsbediening tegelijkertijd de knopjes 'hoofdeind omhoog' en 'voeteneind omlaag' in. De lampjes van de afstandsbediening gaan nu knipperen.
- Druk vervolgens tegelijkertijd de knopjes 'voeteneind omhoog' en 'hoofdeind omlaag' in. Lukt dit niet direct? Druk dan de knop van de motor in. De motor zoekt dan opnieuw naar het signaal van de afstandsbediening.
- Herhaal vervolgens de stappen van het koppelen.
- Lukt het koppelen van de afstandsbediening niet direct? Ontkoppel deze dan ook eerst.

90 nachten proefslapen

Onze ervaren verkoopadviseurs bieden jou een slaapadvies dat volledig aansluit op jouw persoonlijke wensen en voorkeuren. Omdat we zo graag willen dat je lekker slaapt, en we begrijpen dat het testen in de winkel anders is dan een hele nacht slapen, bieden wij 90 nachten omruilgarantie. Blijkt dat het ligcomfort van jouw nieuwe slaapsysteem toch niet helemaal bevalt, dan kun je gebruik maken van deze omruilgarantie. Hieronder lees je de voorwaarden

De 90 nachten omruilgarantie geldt op alle boxsprings en (top)matrassen van totaalBED, met uitzondering van:

- showroommodellen;
- losse 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.
- 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. De omruilgarantie gaat in op de dag van levering.
- Tot maximaal 90 dagen na levering kan je aanspraak maken op onze omruilgarantie.




Om gebruik te maken van deze omruilgarantie kan je het beste contact opnemen met de winkel waar je jouw slaapsysteem hebt gekocht. 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.

- Je maakt eenmalig aanspraak op onze 90 nachten omruilgarantie.
- Wij gaan samen met jou op zoek naar een geschikte vervanging van jouw matras (of kern) om het ligcomfort te verbeteren. Er wordt geen geld teruggegeven.
- Wanneer je aanspraak maakt op de omruilgarantie brengen wij €50,- servicekosten in rekening voor onder andere de uit te voeren administratieve handelingen en het transport. Voor omruilen in de winkel worden geen servicekosten gerekend.
- Indien het nieuwe artikel een hogere waarde heeft, dien je het prijsverschil bij te betalen. Bij een lagere waarde ontvang je een tegoedbon.
- De omruilgarantie geldt alleen wanneer je de boxspring of het matras in een totaalBED winkel of in de webshop hebt gekocht.
- We ruilen alleen onbeschadigde en schone (top)matrassen. Als dit niet het geval is, kunnen we de omruilgarantie niet toepassen




CBW-erkend voorwaarden voor woonwinkels

Deze voorwaarden gelden voor in de winkel, online of buiten de verkooppriimte, dus voor al uw aankopen bij een CBW-erkende ondernemer.

 CBW-erkende winkels bieden een goede garantie, tenminste 2 jaar.

 Uw aanbetaling: gaat een winkel failliet dan is er een aanbetalingsregeling. * / **

 Gaat er toch iets mis, dan is er een onafhankelijk instantie die voor een passende oplossing zorgt bij geschillen. **



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

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

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aankopen gedaan vanaf 01.11.2022

| | | | |
|-------------------|--|-------------------|--|
| Artikel 1 | Definities | Artikel 13 | Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk |
| Artikel 2 | Geldigheid | Artikel 14 | Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht en onvoorziene omstandigheid |
| Artikel 3 | Intellectueel eigendom | Artikel 15 | Conformiteit en garantie |
| Artikel 4 | Offerte | Artikel 16 | Aansprakelijkheid |
| Artikel 5 | Overeenkomst | Artikel 17 | Klachten over gebreken en schade |
| Artikel 6 | Levertijd | Artikel 18 | Op afstand en buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomsten |
| Artikel 7 | Rechten en plichten van de ondernemer | Artikel 19 | Aanbetalingsregeling |
| Artikel 8 | Rechten en plichten van de afnemer | Artikel 20 | De geschillenregeling |
| Artikel 9 | Opslag van producten | Artikel 21 | Nakomingsgarantie |
| Artikel 10 | Vervoer en beschadiging bij aflevering | Artikel 22 | Nederlands recht |
| Artikel 11 | Betaling | | |
| Artikel 12 | Annulering | | |



Artikel 1 | Definities

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 halfgereede producten aan de afnemer;
- Oplevering:** het gebruiksklaar, zoals afgesproken, ter beschikking stellen van de producten en/of het werk;
- Overeenkomst op Afstand:** 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 (bijv. webwinkel of postorder);
- Buiten de Verkooppriimte Gesloten Overeenkomst:** een overeenkomst die met een consument gesloten wordt anders dan in de verkooppriimte van de ondernemer, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1f BW (bijv. bij consumenten thuis, op sommige beurzen of op straat);
- SG CBW:** Stichting Garantieregelingen CBW, die belast is met de uitvoering en handhaving van de consumentenregelingen als bedoeld in de artikelen 19 en 21 van deze voorwaarden;
- Deelnemer SG CBW:** de CBW-erkende ondernemer die zichzelf of een of meer van zijn filialen/ werkmatachappijen heeft aangesloten bij de Stichting Garantieregelingen CBW;
- Aanbetaling:** de door afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs;
- Vooruitbetaling:** een betaling van (een deel van) de koopsom vóór levering bij de afnemer;
- Product:** roerende zaak, ook als deze digitale elementen bevat; Digitale elementen: digitale inhoud of een digitale dienst, verwerkt in een product of daarmee onderling verbonden, zonder welke het product zijn functies niet kan vervullen;
- 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.
- 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;
- Geschillenbeslechter:** de onafhankelijke instantie aan wie de SG CBW de behandeling van geschillen heeft uitbesteed.



Artikel 2 | Geldigheid

Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door CBW-erkende woonwinkels en uitsluitend voor de levering van producten en/of diensten op gebied van woninginrichting. Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing in de situatie van een transactie tussen:

- een in Nederland gevestigde en zaakdoende CBW-erkende ondernemer met een afnemer
- een in het buitenland gevestigde en zaakdoende CBW-erkende ondernemer met een in Nederland gevestigde afnemer.



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 over 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 rusten niet verveelvoudigen, openbaar maken, exploiteren of tentoonstellen zonder toestemming van de ondernemer.



Artikel 4 | 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 (streckende 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 de verrichtte werkzaamheden, de totale (koop)prijs, de levertijd, de betalingscondities en de risico's voor beide partijen. 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. Bij aanneemsom spreken partijen een vast bedrag af waarvoor het werk zal worden uitgevoerd. 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-, montage-, 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.
5. Als de afnemer de offerte niet accepteert, mag de ondernemer de kosten van het opstellen van de offerte in rekening brengen, maar alleen als de afnemer bij of voor het aanvragen van de offerte aantoonbaar is geweest op de (hoogte van de) kosten. De afnemer wordt eigenaar van de offerte en eventuele tekeningen bij betaling van offertekosten. Het intellectueel eigendom blijft bij de ondernemer.



Artikel 5 | Overeenkomst

(voor overeenkomsten buiten de verkooppriimte of op afstand: zie artikel 18)

1. De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een **aanbetaling** 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 aanbetaling** voor consumenten is 25%, behalve bij onderstaande producten waarvoor 15% het maximum is:

- keukens/badkamers/sanitaire artikelen en/of onderdelen daarvan, en/of daarmee verband houdende werkzaamheden;
 - parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, PVC, traprenovatie, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, parketlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.
 - eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die staan vermeld op www.cbw-erkend.nl.
3. Op de aanbetalingspercentages genoemd in lid 2 is de aanbetalingsregeling van artikel 19 van toepassing. Dit geldt niet bij een overeenkomst op afstand.
4. Bij een overeenkomst op afstand gelden geen maximale aanbetalingspercentages, behoudens de wettelijke beperkingen zoals omschreven in artikel 11 lid 2.
5. **Prijsverhogingen** kunnen aan zakelijke afnemers worden doorberekend.

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

- Prijsverhogingen door wettelijke maatregelen (bijv. BTW-verhoging) kunnen altijd worden doorberekend.
- Andere prijsverhogingen mogen alleen worden doorberekend als de koopprijs onder voorbehoud van prijsverhogingen is afgesproken.
 - Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mag de consument kiezen tussen ontbinden van de koop of akkoord gaan met de prijsverhoging.
 - Bij prijsverhogingen na 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst vermeldt de ondernemer waarom een prijsverhoging wordt doorgevoerd en treden partijen in overleg.

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

8. 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) verwijderd uit de ruimte waar ze geleverd zijn, totdat het verschuldigde bedrag is betaald.
9. De ondernemer mag zonder ingebrekestelling de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk ontbinden bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de afnemer.
10. 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.

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

12. 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 | 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, krijgt de ondernemer een extra termijn om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd. Eventuele prijsverhoging 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. De consument moet de schade zo veel mogelijk beperken.

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 mag de ondernemer de overeenkomst ontbinden c.q. de overeenkomst als geannuleerd beschouwen en zijn schade op de afnemer verhalen conform artikel 12.

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 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 leveringstermijn 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 glasdicht is en deugdelijk kan worden afgesloten;
- vloeren vrij zijn van kalk, cement- en vuilresten en losse deeltjes;
- er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften;
- installatiepunten, leidingen en afvoerpipen aanwezig zijn conform de tekening van de ondernemer;
- 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, dan 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 vertraagt 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 | Opslag van producten

1. Als de producten op de afgesproken leverdatum worden aangeboden maar niet worden aangenomen, behalve als de producten ondeugdelijk 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 overeenkomst als geannuleerd beschouwen volgens de regeling in artikel 12. Naast annuleringskosten mag de ondernemer ook de opslagkosten 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. 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 opslagkosten rekenen. Hij moet de afnemer schriftelijk melden dat hij dit van plan is.

4. 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 | Vervoer en 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 | Betaling

(Voor alle producten en diensten gelden de maximale aanbetalingspercentages van artikel 5 lid 1 en 2)

1. De algemene betalingsconditie bij **koop en verkoop** is betaling bij aflevering (contant of pinbetaling), ook als er aanneming van werk (diensten) 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 afreken mag, maar het is wettelijk verboden om een consument vooruitbetaling van meer dan de helft van de koopsom als enige betalingsconditie aan te bieden.

3. Bij **aanneming van werk** (uitsluitend diensten en eventueel kleinmateriaal) geldt dat betaald wordt in termijnen evenredig met de voortgang van het werk.

4. Bij een combinatie van **consumentenkoop en aanneming van werk**, bijvoorbeeld bij het in opdracht maken van een (maatwerk) product door de ondernemer, gelden de wettelijke bepalingen van consumentenkoop.

5. De ondernemer die in gedeelten materialen, producten en/of diensten bij afnemer levert, mag bij elke deellevering betaling van het geleverde deel vragen. Voor elke deellevering ontvangt de afnemer een deelfactuur.

6. Betaling van een factuur of deelfactuur vindt plaats uiterlijk 14 dagen na ontvangst, tenzij anders afgesproken.

7. Als de afnemer niet tijdig betaalt, is hij zonder ingebrekestelling volgens de wet in verzuim. Toch zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsstermijn een betalingsherinnering waarin hij afnemer op zijn verzuim wijst. De ondernemer geeft hem de kans alsnog binnen 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen en wijst op de gevolgen als hij dat niet doet.

8. 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.

9. De ondernemer mag aan consumenten wettelijke rente berekenen vanaf het verstrijken van de termijn van lid 7. Bij een zakelijke afnemer mag de ondernemer wettelijke handelsrente berekenen na in lid 6 genoemde termijn.

10. 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-/aannemingsom moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

11. 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 | Annulering

1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. De schade van een ondernemer bij annulering bestaat uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten. In de praktijk blijkt de schade van ondernemers meer dan 30% van de koopsom te zijn als er nog niet geleverd is en (aanzienlijk) hoger als er al onherroepelijk is ingekocht. Meer informatie over (de hoogte van) annuleringskosten in de woonbranche is te vinden op www.cbw-erkend.nl.

2. De ondernemer moet zijn schade aanmelijk maken.

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 sterk 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. Annuleren is niet mogelijk:

- bij de aankoop van een showroom- of B-keuzemodel, tenzij anders is afgesproken;
- voor het deel van de overeenkomst dat al is uitgevoerd en/of geleverd.

6. De consument hoeft bij een **buiten de verkoopruimte of op afstand gesloten overeenkomst** geen annuleringskosten te betalen bij gebruik van het herroepingsrecht zoals in de wet voor deze verkoopmethodes is vastgelegd (zie ook artikel 18 B, C en D van deze voorwaarden).



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 bevoeren 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 en onvoorziene omstandigheid

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.

3. In geval van onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een pandemie of oorlog, zullen partijen in onderling overleg treden.



Artikel 15 | Conformiteit en garantie

1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument 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 consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

2. De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, boven op de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen schriftelijk ook een langere garantieperiode afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer.

Bij consumentenkoop maakt de ondernemer 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 een consument nog rechten hebben op grond van de wet (als omschreven in 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 aanbestedingsregeling genoemd in artikel 19. Bij faillissement/sursance 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. Garantie bepalingen 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, slijtzaamheid, 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. Tenzij anders overeengekomen zijn eveneens uitgezonderd showmodellen, B-keuze-producten en/of verkoop via een veiling.

11. De garantie genoemd in lid 2 is niet overdraagbaar.



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 krimpknaden en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;
- het ontstaan van verkleuringen, krimpknaden en/of haarscheurtjes door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en haarden;
- een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en onliggende ruimten of een extreme verandering daarin;
- een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien er voor deze niet door de ondernemer is aangebracht 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 dan wel ongeschiktheid van de tussen- of ondervloer aan de afnemer, voor zover dit door de ondernemer naar objectieve maatstaven vast te stellen is;
- 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 over gebreken en schade

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of door ondernemer veroorzaakte schade moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Dit moet zo snel mogelijk, bij voorkeur schriftelijk en in ieder geval tijdig gebeuren.

2. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om gebreken aan het geleverde te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer klachten daarover zo spoedig mogelijk daarna, liefst binnen 14 dagen, schriftelijk melden.

3. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om andere door de ondernemer veroorzaakte schade te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer de 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 er geen schade door ondernemer is veroorzaakt. Deze termijn is belangrijk voor een soepele afhandeling van de klacht en het verhalen van schade op derden of de aansprakelijkheidsverzekering.

4. 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 en/of eventuele aanspraken op derden. Ook verleent de afnemer medewerking aan reparatie door of namens de ondernemer.

5. Over gebreken die pas na levering in het gebruik ontstaan wordt zo spoedig mogelijk na ontstaan -uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking- geklaagd, bij voorkeur schriftelijk.

6. Het zo snel mogelijk indienen van een klacht is in het belang van zowel afnemer als ondernemer. Niet tijdig klagen kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten op dit gebied verliest.



Artikel 18 | 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 nemen.

3. De ondernemer mag -als de wet dit toestaat- onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en 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 over 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 modelformulier voor herroeping. Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.

B - Herroepingsrecht (uitsluitend voor op afstand en buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten)

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product -al dan niet gecombineerd met een dienst- 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. Deze bedenktijd gaat in op de dag nadat het product door de consument (of op verzoek van de consument namens hem) is ontvangen. Bij meerdere deellieferingen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deelliefering door of namens de consument is ontvangen.

3. Voor uitsluitend diensten gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd 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 bedenktijd 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. Bij een **overeenkomst op afstand** draagt de consument de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product 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 verkoopruimte 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:

- de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of
- 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

- Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.
- 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. Als de consument kan aantonen dat het product is teruggezonden maar het komt niet aan bij de ondernemer, dan zal de consument het door hem ingeschakelde vervoerbedrijf verzoeken een onderzoek te doen naar de vermissing van het product.
- De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
- 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:

- Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht; en
 - de ondernemer de consument een bevestiging van de overeenkomst en de verklaring zoals bedoeld in het vorige lid heeft verstrekt.
- 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.
- Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
- 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 verkoopprijsruimte (bijv. bij consument thuis, op straat of sommige beurzen).

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:

- De consument doet een schriftelijk beroep op de aanbetalingsregeling bij de SG CBW. Dat kan via www.cbw-erkend.nl. Dit beroep moet uiterlijk 3 maanden nadat de curator het onder lid 1 b bedoelde bewijs heeft verstrekt, maar in ieder geval uiterlijk 6 maanden na uitspraak van faillissement/surveillance/wettelijke schuldsanering bij SG CBW ontvangen zijn.
- 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.
- Wanneer de curator binnen 3 maanden na uitspraak faillissement/surveillance/wettelijke schuldsanering het in lid 1 b bedoelde bewijs nog niet heeft verstrekt, dan kan de consument toch een beroep doen. Dan volstaat in plaats van het document van de curator bedoeld onder 1 b een bevestiging van de curator dat de vordering van de consument is vermeld op de lijst van voorlopig erkende schuldeisers.
- 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.
- 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.
- Bij het sluiten van de vervangende overeenkomst gelden de volgende regels:
 - De consument overhandigt direct het in lid 2 bedoelde bewijs van de

SG CBW aan de ondernemer waarmee de vervangende overeenkomst wordt gesloten.

- De consument sluit de vervangende overeenkomst binnen 6 maanden na ontvangst van het bewijs.
- 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, marmoleum, PVC, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.
 - eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die op www.cbw-erkend.nl staan vermeld.
- 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.
- De ondernemer met wie de consument een vervangende overeenkomst wil sluiten, houdt zijn eigen, 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;
- 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

- Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten, waarbij het belang van de consument tenminste € 250 bedraagt, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aangehangig worden gemaakt bij Stichting UitgesprokenZaak.nl. Hoe dit in zijn werk gaat en hoe een geschil aangehangig gemaakt kan worden is na te lezen op www.cbw-erkend.nl of www.uitgesprokenzaak.nl.
- De consument moet zijn klacht eerst bij de ondernemer melden. De ondernemer moet in de gelegenheid zijn gesteld om:
 - op de klacht te reageren; en
 - de klacht te onderzoeken, te erkennen of af te wijzen; en
 - bij een erkende klacht deze op te lossen. De termijn voor oplossing wordt bepaald op 6 weken, tenzij de ondernemer een andere redelijke termijn heeft aangegeven die nodig is om de klacht op te lossen, in welk geval de door de ondernemer meegedeelde termijn geldt.
- Als de ondernemer een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht of de klacht heeft afgewezen, en de consument gaat niet akkoord, dan moet de consument dit aanbod aantoonbaar afwijzen dan wel aantoonbaar aan de ondernemer meedelen dat hij het daarmee niet eens is. Daarna heeft de ondernemer nog twee weken tijd om een aangepast voorstel te doen. Als de consument daarmee ook niet akkoord gaat, dan wijst hij dit voorstel aantoonbaar af, alvorens het geschil in behandeling genomen kan worden.
- Als niet is voldaan aan het bepaalde in lid 2 en 3, kan het geschil niet in behandeling genomen worden.
- De consument kan tot 12 maanden na het indienen van zijn klacht bij de ondernemer het geschil aangehangig maken bij de geschillenbeslechter, tenzij partijen anders overeenkomen.
- Als de consument een geschil aanmeldt bij de geschillenbeslechter is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
- Als de ondernemer een geschil behandeld wil zien door de geschillenbeslechter, dan kan dat alleen met medewerking van de consument. Als deze daaraan niet meewerkt, dan is de ondernemer vrij om het geschil bij de rechter aangehangig te maken.
- Het geschil kan door de geschillenbeslechter worden opgelost door:
 - bemiddeling door de geschilbehandelaar;
 - bemiddeling door een deskundige;
 - een bindende uitspraak.
- Het reglement van de geschillenbeslechter is te raadplegen op www.uitgesprokenzaak.nl.
- Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De tarieven staan vermeld op www.uitgesprokenzaak.nl.
- Uitsluitend de rechter of de hierboven genoemde geschillenbeslechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Voor online aankopen mag ook een klacht worden ingediend bij het Europese Platform Online Dispute Resolution <http://ec.europa.eu/odr>.
- Buiten Nederland wonende consumenten zorgen zelf, en voor eigen rekening, ervoor dat het gebrekkige product bij de geschillenbeslechter 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.

13. Als de consument (deels) heeft betaald en de ondernemer zonder (gerechtvaardigde) reden

- niet uitlevert, of
 - niets of nauwelijks meer van zich laat horen over een afgesproken levering, of
 - met (verschillende) excuses de levering meermaals uitstelt, of
 - de (aan)betaling niet terugbetaalt als de consument de koop terecht heeft ontbonden of herroepen in een van de hiervoor genoemde situaties,
- dan zal de geschillenbeslechter een poging doen om de situatie tussen consument en ondernemer op te lossen. Lukt dat niet, dan eindigt daarna de behandeling en krijgt de consument het klachtengeld terug.



Artikel 21 | Nakomingsgarantie

- De SG CBW staat garant voor de nakoming van een door de geschillenbeslechter gewezen bindend advies of een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, behalve in de situaties beschreven in lid 5 (beperkte nakomingsgarantie) en leden 6 en 7 (geen nakomingsgarantie). De consument moet een schriftelijk beroep doen op de nakomingsgarantie bij de SG CBW (via www.cbw-erkend.nl). Dit mag vanaf het moment dat zowel de tweemaandentermijn van lid 7a als de termijn waarbinnen de ondernemer de schikking of het bindend advies had moeten nakomen is verstrekt. Het beroep op de nakomingsgarantie moet uiterlijk binnen 3 maanden na het verstrijken van deze termijnen zijn gedaan.
- De SG CBW zal na een beroep op de nakomingsgarantie altijd eerst de ondernemer gelegenheid geven na te komen. De consument werkt daaraan mee, ook al zijn termijnen die de geschillenbeslechter stelde al verlopen.
- Als de geschillenbeslechter een ondernemer zowel verplicht tot betaling van een bedrag als het uitvoeren van werkzaamheden, dan zullen eerst de werkzaamheden worden uitgevoerd alvorens de betaling wordt verricht, ook al vermeldt het bindend advies een andere volgorde.
- 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. Aan de consument terug te betalen bedragen hoeven pas na terugname uitgekeerd te worden, ook als het bindend advies een andere volgorde aangeeft, tenzij de ondernemer niet meewerkt aan nakoming van het bindend advies.
- De nakomingsgarantie is beperkt tot:
 - € 10.000 per bindend advies;
 - € 2.269 per geschil voor keukens en badkamers en € 1.361 per geschil voor overige producten/diensten, alsmede een totaalbedrag van € 25.000 voor alle geschillen tezamen, als er sprake is van faillissement, surseance van betaling, wettelijke schuldsanering of feitelijke beëindiging van de (verkoop)activiteiten van het bedrijf tussen het moment van de dagtekening van bindend advies of schikkingsovereenkomst en het moment waarop de consument een geldig beroep op de nakomingsgarantie doet binnen de in lid 1 vermelde termijnen. Nadat de termijn is verstrekt waarbinnen een beroep op de nakomingsgarantie kan worden gedaan, zal de SG CBW (de) gegronde beroep(en) op de nakomingsgarantie van de consument(en) uitkeren. Als de gezamenlijke beroepen boven € 25.000 uitkomen, dan zal SG CBW naar rato uitkeren. Daarbij wordt gestreefd naar een uitkering binnen uiterlijk zes weken na het verstrijken van de laatstgenoemde termijn.
 - De SG CBW verschaft geen nakomingsgarantie als voor of tijdens een procedure bij de geschillenbeslechter sprake is van:
 - faillissement/surveillance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer;
 - 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 beëindiging van de (verkoop)activiteiten van het bedrijf aannemelijk kan maken.
- De SG CBW verschaft ook geen nakomingsgarantie in de volgende situaties:
 - als de ondernemer het bindend advies binnen 2 maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd;
 - als er sprake is van de situatie zoals omschreven in artikel 20 lid 13;
 - De consument draagt zijn vordering over (cedeert) aan SG CBW tot het bedrag van het uitgekeerde bedrag. SG CBW spant zich, zoveel als redelijkerwijs van haar kan worden verwacht, in om haar vordering en eventuele restantvordering van de consument, zonder kosten voor de consument, op de nalatige deelnemer te verhalen. Wanneer de deelnemer voor de rechter wordt gedaagd, dan moet de consument om praktische redenen ook het meerdere overdragen (cederen) aan SG CBW.



Artikel 22 | Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van 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.

© Koninklijke INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist