

Algemene voorwaarden VANOS Slaapsystemen

Van harte gefeliciteerd met uw aankoop. Wij danken u voor het gestelde vertrouwen en gaan er alles aan doen om uw ervaring met ons bedrijf zo prettig mogelijk te laten verlopen. Om misverstanden te voorkomen is het goed hierover enkele afspraken te maken met elkaar. Deze hebben we daarom vastgelegd in onderstaande algemene- en garantievoorzwaarden.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aankopen bij VANOS Slaapsystemen. Een kopie hiervan is beschikbaar via www.vanosslaapsystemen.nl/algemenevoorwaarden

Maakt u afwijkende afspraken met de verkoper vraag hem/haar deze altijd schriftelijk vast te leggen op uw koopovereenkomst zodat u en wij hiervan een bevestiging hebben.

1. Levering, bezorging & montage

1.1 Levering

Omdat wij met uitsluitend Europese leveranciers werken zijn onze levertijden doorgaans scherp. De verwachte levertijd staat vermeld op uw koopovereenkomst. Let op: dit betreft een indicatie. Hieraan kunnen geen verdere rechten worden ontleend. Zodra uw order compleet is in ons magazijn nemen we telefonisch contact op om een leverafpraak in te plannen.

Wij leveren in heel Nederland met uitzondering van de Waddeneilanden. Indien levering rechtstreeks door de transportfirma wordt uitgevoerd hebben wij geen informatie over het exacte moment van levering. Hiervoor verwijzen wij u graag naar de transportfirma in kwestie. U wordt in een dergelijk geval door ons op de hoogte gesteld welke firma uw bestelling verzorgt. Neem na levering telefonisch contact met ons op voor het maken van een installatieafpraak.

Verhinderd?

Er kan natuurlijk altijd wat tussenkomen. Heeft u een leverafpraak gemaakt welke niet door kan gaan? Wij vragen u dit uiterlijk twee werkdagen voor het geplande levermoment aan ons door te geven zodat wij kosteloos een nieuwe afspraak met u kunnen inplannen. Hierna is dit in verband met de planning helaas niet meer mogelijk.

Bij niet tijdige annulering of het niet thuis treffen op moment van levering zijn wij genoodzaakt € 75,- voorrijkosten in rekening te brengen.

Bijzonderheden m.b.t. levering:

Wij houden best van een uitdaging, maar iets minder van verrassingen. Onze bezorgers, of één van onze partners, levert uw bestelling op het afgesproken adres in een ruimte naar keuze. Wij vragen u om er voor te zorgen dat de doorgang hier naartoe vrij is van obstakels om schade te voorkomen. Daarnaast dient u ons vooraf te informeren indien:

- onze vrachtwagen de woning niet kan bereiken
- het trapgat niet ruim genoeg is om de bestelling te kunnen leveren
- er andere zaken zijn welke een rol kunnen spelen bij levering

Indien wij niet vooraf geïnformeerd zijn over eventuele bijzondere omstandigheden zoals hierboven omschreven kunnen wij dan ook geen aansprakelijkheid nemen voor eventuele negatieve gevolgen hierdoor.

Eventuele hulpmiddelen om levering toch mogelijk te maken (bv. een verhuislift, kraan of rolsteiger) zijn voor rekening van koper. Vergeet, indien noodzakelijk, niet om de benodigde vergunningen hiervoor aan te vragen.

1.2 Bezorging

Wanneer de ondergrond niet vlak is kunnen wij de stabiliteit van producten niet garanderen. VANOS Slaapsystemen kan daarnaast geen verantwoordelijkheid nemen wanneer producten niet passen c.q. niet gemonteerd kunnen worden in de gekozen ruimte.

Showroommodellen worden niet geleverd en opgebouwd. Na aankoop van een showroommodel dient u binnen 14 dagen de goederen in de betreffende winkel op te halen. U dient zelf zorg te dragen voor demontage en transport van de goederen.

Bestellingen met een totaalprijs vanaf € 100,- bezorgen wij gratis. Voor levering van bestellingen tot € 100,- berekenen wij € 6,95 bezorgkosten. Uw bestelling afhalen in de winkel of ons magazijn is altijd gratis.

Verpakking

Onze producten zijn met aandacht vervaardigd en zorgvuldig verpakt om beschadigingen tijdens transport te voorkomen. Onze montagedienst pakt alles zorgvuldig uit tijdens installatie en neemt, indien gewenst, het verpakkingsmateriaal voor u mee retour.

1.3 Montage

Tijdens deze installatieafspraken bouwen wij de door u bestelde artikelen kosteloos voor u op. Om dit zo spoedig mogelijk te laten verlopen vragen wij u een aantal zaken in acht te nemen:

- Heeft u gekozen voor een elektrisch verstelbaar bed? Houd er rekening mee dat mogelijk verlengsnoeren nodig zijn om een en ander correct aan te kunnen sluiten.
- Wij voeren geen artikelen af, tenzij bij de koop anders overeengekomen en genoteerd op uw koopovereenkomst.
- Zorg dat oude meubels zijn gede-installeerd en er voldoende ruimte in uw slaapkamer is om de aank(o)p(en) op te bouwen.
- Heeft uw nieuwe bed misschien een andere afmeting dan het oude? Zorg dan dat u tijdens levering in het bezit bent van nieuw bedtextiel.

Ontvangst & controle

Wij doen er ons uiterste best voor om uw bestelling in perfecte staat te leveren en installeren. Toch is het goed om dit samen even te controleren. Na levering en, indien van toepassing, montage loopt onze bezorgservice alle geleverde producten met u na. Controleer daarbij goed of alle bestelde producten geleverd, schadevrij zijn en geen gebreken vertonen.

Constaateert u onverhoopt wel een gebrek? Laat de bezorger dit vermelden op het leverbewijs. Onze klantenservice neemt vervolgens contact met u op om het gebrek te herstellen.

Als alles in orde is vraagt de bezorger u het eventueel nog verschuldigde bedrag te voldoen en leverbewijs te ondertekenen.

2. Bestelling & Betaling

2.1 Bestelling

Offertes worden opgesteld en eventueel voorzien van op dat moment geldende kortingen. Hieraan kunnen geen verdere rechten worden ontleend en deze is ook niet bindend. Indien u een bestelling plaatst, wordt een koopovereenkomst opgesteld. Op deze koopovereenkomst staat gespecificeerd wat u bestelt, hoe u betaalt en welke eventuele afspraken verder nog gemaakt zijn. U ontvangt hiervan altijd een kopie ten behoeve van uw eigen administratie.

VANOS Slaapsystemen biedt een ruim assortiment aan maatwerk. Indien u een stof kiest uit ons maatwerkassortiment dient u er rekening mee te houden dat dit een benaderingskleur is en hieraan geen rechten kunnen worden ontleend. Wij werken veelal met natuurproducten welke telkens anders kunnen reageren op hun behandeling waardoor de mogelijkheid bestaat dat marginale verschillen ontstaan. Daarnaast zijn ook factoren als (zon)licht van invloed op verkleuring.

2.2 Aanbetaling

Uw bestelling wordt speciaal voor u (op maat) gemaakt. Wij vragen daarom een aanbetaling van 25% bij bestelling. Het resterende bedrag hoeft pas voldaan te worden bij levering van de order.

2.3 Restantbedrag

Tot twee werkdagen voor de leverafspraak kunt u het restantbedrag aan ons overmaken. Hierna is dit helaas niet meer mogelijk in verband de administratieve verwerking hiervan. U kunt het restantbedrag overmaken naar NL 79 ABNA 0517 5745 51 t.n.v. VANOS Slaapsystemen o.v.v. uw klantnummer; deze vindt u terug op uw koopovereenkomst.

U kunt er ook voor kiezen om pas wanneer uw volledige bestelling is geleverd en geïnstalleerd (indien van toepassing) het restbedrag te betalen. U moet tenslotte wel 100% tevreden zijn. Dit is een extra service welke VANOS Slaapsystemen biedt. Let op, er kan in zulk geval uitsluitend contant, per pin of via iDeal worden betaald omdat uw betaling moet kunnen worden geverifieerd. Uw betaling moet te allen tijde ontvangen zijn voordat u tekent voor ontvangst van de goederen.

Contante betalingen worden altijd gecontroleerd op echtheid waarna e.e.a. middels een kwitantie op de koopovereenkomst van de klant wordt bevestigd.

Eigendomsvoorbehoud

VANOS Slaapsystemen behoudt het 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.

2.4 Betaling bij klachten

Wij doen ons uiterste best om bestellingen zo goed mogelijk te leveren en vinden het dan ook erg vervelend wanneer u een klacht heeft. Mocht u onverhoopt toch niet helemaal tevreden zijn kunt u ervoor kiezen om naar evenredigheid een aangepast bedrag te betalen bij levering. V.b.: één nachtkastje is beschadigd geleverd. De waarde van dit nachtkastje wordt afgetrokken van uw factuur.

Het nog openstaande bedrag (in bovenstaand voorbeeld het nachtkastje) betaalt u pas op het moment dat wij uw klacht naar tevredenheid hebben opgelost.

3. Wijzigen, Annuleren & Retourneren

3.1 Wijzigen

Een foutje is snel gemaakt. We denken dan ook graag met u mee mocht er, bijvoorbeeld, onverhoopt toch een verkeerde maat of kleur zijn besteld. Wijzigingen van uw bestelling dienen uiterlijk binnen twee werkdagen na besteldatum schriftelijk aan ons te zijn doorgegeven.

Wijzigingen welke later aan ons worden doorgegeven kunnen niet (altijd) kosteloos worden doorgevoerd. We zijn hiervan afhankelijk van de flexibiliteit van de fabrikant. Een wijziging kost nooit meer dan 30% van de koopsom.

3.2 Annuleren

Indien u spijt krijgt van uw aankoop of om een andere reden wilt annuleren denken we graag met u mee. Dit kan helaas niet kosteloos omdat alles op bestelling en/of maat gemaakt wordt.

Wanneer u achteraf toch wenst te annuleren, bent u ons daarom een schadevergoeding verschuldigd. Dit bedrag is (in overleg met brancheverenigingen) vastgesteld op 30% van de koopsom. Indien u annuleert nadat u bericht heeft gekregen dat uw bestelling leverbaar is bedraagt het 50% van de koopsom.

Mocht de koop buiten de verkoopp ruimte of op afstand zijn gesloten, bijvoorbeeld bij u thuis, dan bent u geen annuleringskosten verschuldigd wanneer u gebruik maakt van uw herroepingsrecht zoals in de wet vastgelegd. U kunt in dat geval binnen 14 dagen kosteloos de koop ontbinden.

Let op: aankopen gedaan op beurzen vallen niet onder koop buiten de verkoopp ruimte of koop op afstand. Hierop zijn de reguliere annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Meer informatie en een voorbeeldformulier om de koop te ontbinden kunt u vinden op:
www.vanosslaapsystemen.nl/herroeping

Dit formulier, of een andere ondubbelzinnige wijze om te ontbinden, dient u binnen 14 dagen na het aangaan van de koopovereenkomst ingevuld, ondertekend en aangetekend te versturen naar:
VANOS Slaapsystemen
Meijerijgaarde 19
5461 KA VEGHEL

Omdat bestellingen veelal op maat gemaakt worden kan bovenstaande betekenen dat uw bestelling bij aankoop op afstand c.q. buiten de verkoopp ruimte pas na 14 dagen in behandeling wordt genomen. Dit kan voorkomen worden wanneer u ons uitdrukkelijk verzoekt het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd. Wanneer dit aan de orde is zal hiervan altijd een schriftelijke aantekening worden gemaakt op de koopovereenkomst.

Indien u toch herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt u het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.

3.3 Retourneren

Het kan natuurlijk zijn dat u spijt krijgt van een aankoop. Soms blijkt het thuis toch net niet de juiste kleur te zijn. Bed- en badtextiel dat u in onze winkel heeft besteld kan binnen 14 dagen na levering geretourneerd worden. Om uw retour in behandeling te kunnen nemen is het belangrijk dat:

- de bestelling ongeschonden en in originele verpakking wordt geretourneerd
- de producten schoon, ongewassen en ongebruikt zijn
- producten als hoofdkussens en dekbedden dienen uit hygiënisch oogpunt onbeslapen te zijn
- een kopie van uw aankoopbewijs is bijgesloten in de retourzending

We willen graag onze prijzen zo scherp mogelijk houden. De transportkosten, indien van toepassing, voor het retour sturen van uw bestelling zijn dan ook voor eigen rekening. Eventuele schade die wordt veroorzaakt tijdens het transport is voor eigen risico. Retourneren in een VANOS Slaapsystemen winkel is, uiteraard, gratis.

Zodra wij uw retour op de juiste wijze ontvangen hebben zullen wij het aankoopbedrag (exclusief eventuele verzendkosten) zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 14 dagen, op uw rekening terugstorten. U kunt uw retourzending richten aan:

4. Klachten, Tips & Vragen

Wij willen er alles aan doen om u tevreden te stellen en zelfs uw verwachtingen te overtreffen. Wij geloven er namelijk in dat een tevreden klant een ambassadeur is voor de organisatie. Mocht u toch een klacht, tip of vraag hebben, horen we dit dan ook graag. We beloven u zeer serieus naar dit verzoek te kijken en altijd binnen 5 werkdagen inhoudelijk te reageren. U kunt uw schrijven richten aan bovenstaand adres. We zijn daarnaast tijdens kantooruren bereikbaar via 0413 – 32 10 50 of info@vanosslaapsystemen.nl In geval van drukkere vragen wij u onze voicemail in te spreken. U wordt zo spoedig mogelijk teruggebeld om vervelende wachttijden te voorkomen.

5. Privacy

We nemen uw (en onze) privacy zeer serieus en hebben dan ook de nodige maatregelen getroffen om deze gegevens op een veilige manier te registreren en beheren. U kunt ons via info@vanosslaapsystemen.nl of per post verzoeken tot inzage van uw persoonsgegevens. Ook kunt u verzoeken deze gegevens aan te vullen, wijzigen, verbeteren of verwijderen indien deze onjuist, onvolledig of irrelevant zijn, of anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt.

Het kan voorkomen dat wij onze privacy policy aanpassen als gevolg van, bijvoorbeeld, nieuwe wet- of regelgeving. Op onze website vindt u altijd de meest recente informatie hieromtrent.

Onderstaand informeren we u graag op transparante wijze welke gegevens we verwerken en om welke redenen. Uiteraard worden deze gegevens met de grootst mogelijke zorg behandeld en beveiligd. We verwerken uitsluitend persoonsgegevens die nodig zijn voor doeleinden zoals in dit privacy statement omschreven en vragen uw toestemming voor zaken waarbij dit noodzakelijk wordt geacht.

Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom?

Om u van een zo goed mogelijk advies te kunnen voorzien en uw bestelling te kunnen verwerken registreren wij de volgende gegevens:

(Voor)naam, factuur- en leveradres, e-mailadres, (mobiele) telefoonnummer, geboortedatum, gegevens over uw woonsituatie, leeftijd en gezondheid.

Deze gegevens worden verzameld wanneer:

- u onze (web)winkel bezoekt. Onze website maakt tevens gebruik van trackingcookies
- u contact opneemt met ons. Dit kan zijn telefonisch maar hieronder wordt tevens verstaan: via e-mail, het contactformulier op de website, meedoet aan enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken, gebruikmaakt van onze websites, u aanmeldt voor nieuwsbrieven of ons via social media benadert.

Deze gegevens gebruiken wij:

- om u van een zo goed mogelijk slaapadvies te kunnen voorzien
- voor interne analyses met betrekking tot procesverbetering, productontwikkeling en marktonderzoek
- om u op de hoogte te houden van onze (nieuwe) producten en diensten
- voor afhandeling van vragen, bestellingen, klachten, tips, etc.

Bewaartermijn

We bewaren uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor deze worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

Beveiliging

Uw gegevens nemen wij zeer serieus. Om te voorkomen dat deze in verkeerde handen vallen hebben wij de nodige voorzorgsmaatregelen getroffen. Wij maken gebruik van technische en organisatorische beveiligingsprocedures om uw privacy te waarborgen. Deze procedures garanderen een passend beveiligingsniveau op basis van de aard en de te beschermen persoonsgegevens.

Nieuwsbrief

U kunt uzelf aanmelden voor onze nieuwsbrief waarmee wij geïnteresseerden op de hoogte houden van acties en (nieuwe) producten. Uw e-mailadres wordt uitsluitend met voorafgaande toestemming toegevoegd aan de lijst van abonnees. Iedere nieuwsbrief bevat daarnaast een link om uzelf af te melden van toekomstige nieuwsbrieven.

6. Garantie & Omruilgarantie

6.1 Garantie

Een goede garantie; een hele geruststelling! Wij staan volledig achter onze adviezen en de producten die we verkopen. Maar overal worden weleens foutjes gemaakt, ook door ons en onze fabrikanten. Een goede garantieregeling is dan ook een prettige zekerheid. Hierover moeten natuurlijk enkele afspraken worden gemaakt.

Verschillende productgroepen hebben, vanzelfsprekend, verschillende voorwaarden. Wij hebben met onze leveranciers hierover afspraken gemaakt welke zijn vastgelegd in onderstaande voorwaarden. Indien een gekocht artikel onverhoopt niet benoemd c.q. omschreven is in onderstaande paragrafen hanteren wij een volledige garantie van 2 jaar, zonder afschrijving. Zo bent u altijd gegarandeerd van een goede garantie.

Indien er sprake is van een materiaal- en/of fabricagefout herstellen wij het daaruit voortvloeiende defect volgens onderstaande voorwaarden.

6.1.1 Garantievoorwaarden AIO

AIO producten worden geproduceerd met de grootst mogelijke zorg en aandacht volgens de hoogste standaarden. We werken met uitsluitend materialen van hoogwaardige kwaliteit welke een lange levensduur garanderen. Mocht er toch wat mis zijn dan lossen we dit in goed overleg graag voor u op. Om u vooraf goed te informeren wat wel en niet onderdeel is van de garantie hebben we enkele garantievoorwaarden opgesteld.

Toepasselijkheid garantievoorwaarden

- De garantie geldt voor de koper en niet voor opvolgende rechtverkrijgenden.
- De koper dient een garantieaanvraag direct na constatering van het defect te melden bij de klantenservice. Hierbij dient koper de originele factuur (garantiebewijs) te overleggen.
- 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.
- VANOS Slaapsystemen kan weigeren het product te herstellen of vervangen wanneer dit niet in verhouding staat tot het gebrek. hierbij wordt gelet op de waarde van het product en de ernst van het gebrek. De koper heeft in dit geval recht op prijsvermindering of ontbinding. In geval van ontbinding moet de koper de verkoper op een billijke manier vergoeden voor het reeds verkregen genot. Betreft het een relatief klein gebrek, dan kan de koper de overeenkomst niet ontbinden.
- Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- Afschrijvingen worden gebaseerd op het prijspeil ten tijde van de aanschaf.

Uitsluiting van garantie

U heeft geen recht op garantie indien:

- betreffende producten niet zijn aangekocht rechtstreeks bij VANOS Slaapsystemen
- defecten zijn ontstaan doordat er geen sprake is (geweest) van normaal huishoudelijk gebruik
- defecten 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 hoogtevries (contourvorming) van 1,5 tot 2 cm, dit is bij normaal gebruik van matrassen een acceptabel verschijnsel
- afwijkingen vallen binnen de toegestane NEN-norm welke hiervoor is opgesteld. De toegestane afwijking van de lengte- en breedtemaat ten opzichte van de originele maatvoering van matrassen is volgens de NEN-norm als volgt: toegestane afwijking van de opgegeven lengte : 20 mm; toegestane afwijking van de opgegeven breedte: 20 mm; toegestane afwijking van de opgegeven dikte : 10 mm.

Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de leverdatum zoals vermeld op het leverbewijs. Indien op het leverbewijs geen datum is genoteerd is factuurdatum leidend.

Garantie op matrassen en topmatrassen

De garantie op matrassen en topmatrassen is tot 5 jaren op basis van afschrijving, mits voldaan wordt aan de onderhoudsadviezen zoals opgenomen in deze garantievoorwaarden.

Let op: AIO topmatrassen zijn altijd wat smaller en korter dan haar matrassen. Dit om het bed goed op te kunnen maken zonder dat het topmatras gaat schuiven. De afwijking mag nooit zodanig zijn dat u er tijdens het slapen hinder van ondervindt en zal dus niet meer zijn dan 30 mm aan beiden zijden.

De afschrijving verdeeld over deze jaren is als volgt opgebouwd:

1e jaar: volledige garantie

2e jaar: volledige garantie

3e jaar: 40% afschrijving

4e jaar: 60% afschrijving

5e jaar: 80% afschrijving

Na het 5e jaar: 100% afschrijving

Op motoren, accessoires, dekbedden, kussens en overige niet benoemde artikelen geldt een volledige garantie van 2 jaar zonder afschrijving.

Garantie op showroommodellen

Op showroommodellen wordt 2 jaren (gelijkmatig) afbouwende garantie geboden op verborgen gebreken. Deze garantie is niet van toepassing op het uiterlijk of eventuele beschadigingen aanwezig bij aflevering of afname van het product.

Garantie op verkleuring

VANOS Slaapsystemen hanteert een volledige garantietermijn van 3 maanden bij verkleuring.

Onderhoudsadvies

Voor optimaal behoud van uw aankopen adviseren wij het volgende onderhoudsadvies:

- U dient uw matras 1 keer per 2 weken te luchten en/of ventileren
- Voor optimale bescherming van uw matras is het noodzakelijk om een AIO Matrasbeschermer te gebruiken
- Wij adviseren u tenminste 1 keer per jaar uw matras professioneel te laten reinigen. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice. Hieraan zijn kosten verbonden. Het niet uitvoeren van deze reiniging heeft echter geen verdere gevolgen voor de garantie.

Garantie na reparatie

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

Na de garantietermijn

Ook na de garantietermijn helpen we u nog steeds graag bij eventuele problemen. Dit kan echter niet kosteloos. We rekenen in een dergelijk geval € 75,- voorrijkosten indien bezoek noodzakelijk blijkt te zijn. Besluit u het probleem door ons te laten herstellen, of via ons een vervangend product aan te schaffen, dan ontvangt u een korting ter hoogte van de voorrijkosten.

6.1.2 Garantievoorwaarden Walra

Walra staat bekend om een hoge kwaliteit bedlinnen en badgoed. Mocht er onverhoopt toch een probleem zijn, gelden hiervoor de volgende door Walra opgestelde garantievoorwaarden. Indien en voor zover onderstaande voorwaarden niet voldoen zullen we met u meezoeken naar een passende oplossing. In elk geval blijft VANOS Slaapsystemen u primaire aanspreekpunt:

De klant is verplicht haar aankopen onmiddellijk na aflevering c.q. in ontvangstname nauwkeurig te (laten) inspecteren. Geconstateerde kwantiteitsverschillen dienen binnen twee (2) werkdagen na aflevering van de producten aan VANOS Slaapsystemen schriftelijk te worden medegedeeld, bij gebreke waarvan de juistheid van de op de vrachtbrief of de verzend-bon vermelde aantallen vaststaat. Eventuele klachten over de kwaliteit van de producten moeten zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen acht (8) werkdagen na aflevering van de producten, schriftelijk bij VANOS Slaapsystemen zijn ingediend onder nauwkeurige omschrijving van aard en grond van de klachten. Klachten over kwaliteit kunnen alleen betrekking hebben op het al dan niet overeenstemmen van de geleverde producten met hetgeen is overeengekomen of het al dan niet voldoen aan de eisen die in het normale handelsverkeer gelden. Walra heeft het recht klachten van de contractpartij in ieder geval af te wijzen indien het naar haar mening geringe in de handel toelaatbaar geachte of technisch niet te vermijden afwijkingen in kwaliteit, kwantiteit, breedte, kleuren, finish, maat, afwerkingen e.d. betreft. Na verloop van voormelde termijn wordt de contractpartij geacht de levering akkoord te hebben bevonden.

Gebreken bij een deel van het geleverde geven de contractpartij niet het recht tot afkeuring van de gehele geleverde partij.

Indien de klachten niet zichtbare of anderszins niet waarneembare (verborgen) gebreken betreffen, dienen deze binnen acht (8) dagen nadat de contractpartij het gebrek heeft ontdekt, dan wel, indien dit een eerdere datum betreft, had kunnen ontdekken, aan VANOS Slaapsystemen schriftelijk gemeld te worden.

Voor zover niet anders bepaald, vervallen alle rechtsvorderingen van de contractpartij op Walra evenwel immer zes (6) maanden na aflevering van de producten.

Klachten kunnen slechts geldend gemaakt worden ten aanzien van producten die zich nog in de staat bevinden waarin ze zijn geleverd (= niet gedragen/gebruikt, schoon en voorzien van labels en in de originele verpakking), behalve indien de klachten verborgen gebreken betreffen.

Walra verstrekt geen garanties omtrent kleurechtheid, waterdichtheid, was-echtheid, krimpvrijheid en andere technische hoedanigheden van de producten, tenzij deze:

- door Walra of VANOS Slaapsystemen schriftelijk zijn bevestigd, dan wel
- door middel van labels, etiketten of anderszins op de producten zijn aangeduid als bijvoorbeeld krimpvrij, wasecht e.d.

Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen tussen partijen, garandeert Walra dat de producten een gebruiksduur hebben van zes (6) maanden na levering door VANOS Slaapsystemen aan contractpartij. Indien blijkt dat de producten binnen deze garantieperiode gebreken vertonen die niet te wijten zijn aan:

- normale slijtage;
- omstandigheden die van buiten af komen;
- wijziging van de producten;

- onoordeelkundig/abnormaal gebruik; en/of het niet opvolgen van Walra's in-structies (onder andere: reinigingsvoorschriften),

kan de contractpartij de desbetreffende klacht bij VANOS Slaapsystemen aanmelden. In dat geval zal Walra eerst de geconstateerde gebreken beoordelen en de oorzaak vaststellen. Indien Walra constateert dat deze gebreken binnen haar garantie vallen, zal zij zorgdragen voor kosteloos – naar keuze van Walra – herstel of vervanging of vergoeding. Alleen in geval de gebreken binnen de garantie vallen, zijn na voorafgaande schriftelijke toestemming van Walra, retourzendingen toegestaan. Overige retourzendingen zijn voor rekening van de contractpartij, evenals de opslagkosten. De gespecificeerde opgave van de retourzending door Walra is in dat geval bindend voor de contractpartij behoudens deugdelijk tegenbewijs. De contractpartij is aansprakelijk voor schade, ontstaan door onzorgvuldige verpakking en/of verzending van de producten dan wel door gebrekkige of ontbrekende verzekering van de te retourneren producten.

In geval de gebreken binnen haar garantie vallen, maar naar mening van Walra herstel of vervanging geen optie is, zal Walra de contractpartij schadeloos stellen in geld. Dit bedrag zal in geen geval de waarde van het geleverde overtreffen.

Garantieaanspraken zijn in ieder geval uitgesloten indien de contractpartij niet binnen de in deze voorwaarden genoemde termijnen haar klachten over (beweerdelijke) gebreken schriftelijk en gemotiveerd bij VANOS Slaapsystemen heeft gemeld.

6.1.3 Garantievoorwaarden VanDyck

VanDyck staat bekend om een hoge kwaliteit bedlinnen en badgoed. Mocht er onverhoopt toch een probleem zijn gelden hiervoor de volgende door VanDyck opgestelde garantievoorwaarden. Indien en voor zover onderstaande voorwaarden niet voldoen zullen we met u meezoeken naar een passende oplossing. In elk geval blijft VANOS Slaapsystemen u primaire aanspreekpunt:

Vandyck bed- en badtextiel wordt periodiek door TNO gecontroleerd op afmetingen, krimp, kleurechtheid en sterkte-eigenschappen. Beoordelingsgrondslag: B44.98/021765-1/GH.

Het in deze (web)winkel verkochte Vandyck textiel valt onder het Öko-Tex Standaard 100 certificaat. Het Öko-Texsysteem garandeert dat het geteste en gecertificeerde textiel vrij is van schadelijke stoffen die een risico vormen voor de gezondheid van de mens.

Vandyck dekbedden worden periodiek door TNO gecontroleerd op afmetingen, warmte-isolatie, donskwaliteit en dons dichtheid. Beoordelingsgrondslag: 64369/01.30/RB05.

Ondanks de hoge kwaliteit die nagestreefd wordt en de zorgvuldigheid die bij de productie, verpakking en distributie in acht genomen wordt, kan het voorkomen dat in een enkel geval een product een gebrek vertoont. Bij de behandeling van klachten hierover worden de TNO-normen gehanteerd.

De door Vandyck te leveren producten voldoen aan de gebruikelijke normen en eisen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs kunnen worden gesteld en waarvoor zij bij normaal gebruik en bij gebruik conform de gebruiks- en wasvoorschriften zijn bestemd.

Bij gebruik buiten Nederland, dient de koper zelf te verifiëren of de producten geschikt zijn voor gebruik aldaar en of deze voldoen aan de voorwaarden en (wettelijke) eisen die daaraan gesteld worden.

De koper is verplicht om de geleverde producten onmiddellijk na ontvangst te controleren. Eventuele gebleken gebreken dienen binnen 10 dagen –en bij uiterlijke gebreken onverwijld- schriftelijk (waaronder ook e-mail verstaan wordt) en gemotiveerd aan VANOS Slaapsystemen gemeld te worden. In geval van consumentenkoop geldt een termijn van 2 maanden na constatering van eventuele gebreken.

Indien is aangetoond dat een product niet aan de overeenkomst voldoet en er is tijdig gereclameerd, dan heeft Vandyck de keus om het desbetreffende product te vervangen, zorg te dragen voor herstel dan wel de factuurprijs plus eventueel betaalde verzendkosten daarvan te restitueren.

Alle gegevens, modellen en afbeeldingen betreffende kleuren, materialen, maten en afwerking die vermeld worden bij aanbieding van de producten, gelden als een indicatie. Afwijkingen hierin kunnen geen reden vormen voor afkeuring, korting, ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding, indien deze afwijkingen van geringe betekenis zijn.

Klachten aangaande geleverde producten die meer dan een jaar nadat de koper het product ontvangen heeft zijn ingediend, worden niet meer in behandeling genomen tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is. In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet verder dan die welke is toegestaan ingevolge de artikelen 6:236, 6:237 en 7:24 lid 2 BW.

6.1.4 Garantievoorwaarden Ledikanten, Linnenkasten & Commodes

Onze meubels zijn van hoogwaardige kwaliteit. Sommige modellen zijn zelfs (deels) massief eiken. Wij doen er alles aan om de kwaliteit van onze producten te waarborgen en onderstaande garantievoorwaarden zijn hier een voorbeeld van.

Deze garantievoorwaarden zijn van toepassing op alle ledikanten, linnenkasten, commodes, nachtkastjes, aankleedbanken en kastaccessoires.

Toepasselijkheid garantievoorwaarden

- De garantie geldt voor de koper en niet voor opvolgende rechtverkrijgenden.
- De koper dient een garantieaanvraag direct na constatering van het defect te melden bij de klantenservice. Hierbij dient koper de originele factuur (garantiebewijs) te overleggen.
- 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.
- VANOS Slaapsystemen kan weigeren het product te herstellen of vervangen wanneer dit niet in verhouding staat tot het gebrek. Hierbij wordt gelet op de waarde van het product en de ernst van het gebrek. De koper heeft in dit geval recht op prijsvermindering of ontbinding. In geval van ontbinding moet de koper de verkoper op een billijke manier vergoeden voor het reeds verkregen genot. Betreft het een relatief klein gebrek, dan kan de koper de overeenkomst niet ontbinden.
- Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- Afschrijvingen worden gebaseerd op het prijspeil ten tijde van de aanschaf.

Uitsluiting van garantie

U heeft geen recht op garantie indien:

- betreffende producten niet zijn aangekocht rechtstreeks bij VANOS Slaapsystemen
- defecten zijn ontstaan doordat er geen sprake is (geweest) van normaal huishoudelijk gebruik
- defecten zijn ontstaan als gevolg van ondoelmatig handelen, opzet, verkeerd of onoordeelkundig gebruik of reparaties die niet door verkoper of in diens opdracht zijn verricht
- het hout, textiel, de vezelstoffen of leder verkleurt, alsook het “werken” van hout. Bij gebruik van natuurlijke materialen in verschillende omgevingen is dit helaas niet te voorkomen
- onderstaande onderhoudsadviezen niet in acht zijn genomen

Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de leverdatum zoals vermeld op het leverbewijs. Indien op het leverbewijs geen datum is genoteerd is factuurdatum leidend.

10 jaar garantie

U ontvangt 10 jaar garantie volgens afschrijving op constructies en verbindingen met inachtneming van bovenstaande voorwaarden. De samengestelde delen die behoren tot de basisconstructie, zoals de romp of het karkas, zijn hierbij inbegrepen.

De afschrijving verdeeld over deze jaren is als volgt opgebouwd:

- 1e jaar: volledige garantie
- 2e jaar: volledige garantie
- 3e jaar: 40% afschrijving
- 4e jaar: 60% afschrijving
- 5e jaar: 80% afschrijving
- Na het 5e jaar: 100% afschrijving

Op alle overige accessoires en onderdelen ontvangt u 2 jaar garantie.

Garantie op showroommodellen

Op showroommodellen wordt 2 jaren (gelijkmatig) afbouwende garantie geboden op verborgen gebreken. Deze garantie is niet van toepassing op het uiterlijk of eventuele beschadigingen aanwezig bij aflevering of afname van het product.

Onderhoudsadvies

Voor optimaal behoud van uw aankopen adviseren wij het volgende onderhoudsadvies:

- Behandel uw (eiken)houten product tenminste eenmaal per jaar met een geschikt reinigings- en onderhoudsproduct. Deze is o.a. verkrijgbaar in uw VANOS Slaapsystemen winkel
- Plaats houten producten niet te dichtbij een warmtebron zoals een verwarming
- Plaats houten producten niet in direct zonlicht
- Zorg voor een luchtvochtigheid van ca. 55% om “werking” van het hout tot een minimum te beperken

Garantie na reparatie

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

Na de garantietermijn

Ook na de garantietermijn helpen we u nog steeds graag bij eventuele problemen. Dit kan echter niet kosteloos. We rekenen in een dergelijk geval € 75,- voorrijkosten indien bezoek noodzakelijk blijkt te zijn. Besluit u het probleem door ons te laten herstellen, of via ons een vervangend product aan te schaffen, dan ontvangt u een korting ter hoogte van de voorrijkosten.

6.1.5 Garantievoorwaarden Candia

Van harte gefeliciteerd. Met de aanschaf van een bed uit de Candia Bodyfix collection heeft u één van de beste slaapsystemen ter wereld gekocht. Deze exclusieve lijn van bedden wordt met de hand gemaakt door gedreven professionals met tenminste 10 jaar ervaring in het maken van matrassen.

Een scherp oog voor detail tijdens het gehele constructieproces gecombineerd met een uitgebreide kwaliteitscontrole leidt tot een perfect product en lange levensduur. Om deze redenen kan Candia een zeer lange garantietermijn bieden aan haar klanten van de Bodyfix collection.

Toepasselijkheid garantievoorwaarden

- De garantie geldt voor de koper en niet voor opvolgende rechtverkrijgenden.
- De koper dient een garantieaanvraag direct na constatering van het defect te melden bij de klantenservice. Hierbij dient koper de originele factuur (garantiebewijs) te overleggen.
- 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.
- VANOS Slaapsystemen kan weigeren het product te herstellen of vervangen wanneer dit niet in verhouding staat tot het gebrek. Hierbij wordt gelet op de waarde van het product en de ernst van het gebrek. De koper heeft in dit geval recht op prijsvermindering of ontbinding. In geval van ontbinding moet de koper de verkoper op een billijke manier vergoeden voor het reeds verkregen genot. Betreft het een relatief klein gebrek, dan kan de koper de overeenkomst niet ontbinden.
- Wanneer een onderdeel gerepareerd of vervangen wordt binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende garantieperiode van het complete product.
- Afschrijvingen worden gebaseerd op het prijspeil ten tijde van de aanschaf.

Uitsluiting van garantie

U heeft geen recht op garantie indien:

- betreffende producten niet zijn aangekocht rechtstreeks bij VANOS Slaapsystemen
- defecten zijn ontstaan doordat er geen sprake is (geweest) van normaal huishoudelijk gebruik
- defecten 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 hoogtevries (contourvorming) van 1,5 tot 2,5 cm optreedt, dit is bij normaal gebruik van matrassen een acceptabel verschijnsel; in het bijzonder bij gebruik van natuurlijke materialen
- afwijkingen vallen binnen de toegestane NEN-norm welke hiervoor is opgesteld. De toegestane afwijking van de lengte- en breedtemaat ten opzichte van de originele maatvoering van matrassen is volgens de NEN-norm als volgt: toegestane afwijking van de opgegeven lengte : 20 mm; toegestane afwijking van de opgegeven breedte: 20 mm; toegestane afwijking van de opgegeven dikte : 10 mm.
- schade is ontstaan door: vouwen van het matras (door transport en/of een gebruik van een verstelbaar bed), luchtvochtigheid, organische vlekken (bloed, zweet, etc.), plaatsing op ongelijke bodem, springen of lopen op het matras of reiniging met behulp van stoom, vloeistoffen, etc.

Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de leverdatum zoals vermeld op het leverbewijs. Indien op het leverbewijs geen datum is genoteerd is factuurdatum leidend.

Garantie op matrassen en topmatrassen

Uw garantie op Candia matrassen en topmatrassen is tot 25 jaren op basis van afschrijving, afhankelijk van het model en mits voldaan aan de onderhoudsadviezen zoals opgenomen in deze garantievoorwaarden.

U ontvangt op alle Candia topmatrassen 5 jaren garantie op basis van afschrijving:

- 1e jaar: volledige garantie
- 2e jaar: volledige garantie
- 3e jaar: 40% afschrijving
- 4e jaar: 60% afschrijving
- 5e jaar: 80% afschrijving
- Na het 5e jaar: 100% afschrijving

U ontvangt op Bodyfix Aegean Sunset, Bodyfix Athenian Culture en Bodyfix Epirus Heritage 15 jaar garantie op basis van afschrijving:

- Eerste 5 jaar: volledige garantie
- 5 – 7 jaar: 40% afschrijving
- 8 – 10 jaar: 60% afschrijving
- 10 – 15 jaar: 80% afschrijving
- Na 15 jaar: 100% afschrijving

U ontvangt op Bodyfix Olympus View en Bodyfix Ionian Breeze 20 jaar garantie op basis van afschrijving:

- Eerste 5 jaar: volledige garantie
- 5 – 7 jaar: 20% afschrijving
- 8 – 10 jaar: 40% afschrijving
- 10 – 15 jaar: 60% afschrijving
- 15 – 20 jaar: 80% afschrijving
- Na 20 jaar: 100% afschrijving

U ontvangt op Bodyfix Cretan Spirit 25 jaar garantie op basis van afschrijving:

- Eerste 8 jaar: volledige garantie
- 8 – 10 jaar: 20% afschrijving
- 10 – 14 jaar: 40% afschrijving
- 14 – 18 jaar: 60% afschrijving
- 18 – 25 jaar: 80% afschrijving
- Na 25 jaar: 100% afschrijving

Op Candia hoofdborden en boxen ontvangt u 10 jaar garantie op basis van afschrijving:

- Eerste 2 jaar: volledige garantie
- 2 – 5 jaar: 40% afschrijving
- 5 – 7 jaar: 60% afschrijving
- 7 – 10 jaar: 80% afschrijving
- Na 10 jaar: 100% afschrijving

Op dekbedden, hoofdkussens en eventueel niet benoemde producten van het merk Candia ontvangt u een garantie van 2 jaar zonder afschrijving.

Garantie op showroommodellen

Op showroommodellen wordt 5 jaren (gelijkmatic) afbouwende garantie geboden op verborgen gebreken. Deze garantie is niet van toepassing op het uiterlijk of eventuele beschadigingen aanwezig bij aflevering of afname van het product.

Garantie op verkleuring

VANOS Slaapsystemen hanteert een volledige garantietermijn van 3 maanden bij verkleuring. Let op: kleuren gekozen uit het stalenboek kunnen enigszins verschillen ten opzichte van het eindresultaat.

Onderhoudsadvies

Voor optimaal behoud van uw aankopen adviseren wij het volgende onderhoudsadvies:

- U dient uw matras 1 keer per 2 weken te luchten en/of ventileren
- Voor optimale bescherming van uw matras is het noodzakelijk om een matrasbeschermer te gebruiken
- Plaats het matras op een vlakke en stevige ondergrond om beschadigingen aan uw matras te voorkomen. Bij gebruik van een lattenbodern mogen de latten niet meer dan 5 cm uit elkaar staan.
- Buig of vouw het matras niet. Houd het matras in verticale of horizontale positie in geval van verplaatsing. De handgrepen zijn daarnaast niet geschikt om het volledige gewicht van het matras te dragen. Gebruik deze uitsluitend om het matras te verplaatsen in liggende positie
- Gebruik geen chemicaliën of andere vloeistoffen om het matras te reinigen.
- Maak geen gebruik van vuur (waaronder sigaretten) of elektrische dekens in bed

Garantie na reparatie

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

Na de garantietermijn

Ook na de garantietermijn helpen we u nog steeds graag bij eventuele problemen. Dit kan echter niet kosteloos. We rekenen in een dergelijk geval € 75,- voorrijkosten indien bezoek noodzakelijk blijkt te zijn. Besluit u het probleem door ons te laten herstellen, of via ons een vervangend product aan te schaffen, dan ontvangt u een korting ter hoogte van de voorrijkosten.

6.2 Omruilgarantie

Het kopen van een nieuw matras / bed is een belangrijke keuze. U moet er immers voor een lange tijd prettig op slapen. Daar komt nog bij dat er talloze varianten aan matrassen en bedden te verkrijgen is. Maar welke is nu voor u het beste? We kunnen ons dan ook goed voorstellen dat dit een ingewikkelde keuze is. Een paar minuten proef liggen in de winkel geeft natuurlijk nooit een volledige garantie dat de boxspring of het matras na een paar weken nog even comfortabel ligt als u verwachtte bij aankoop.

Onze kennis en ervaring resulteert in een slaapadvies dat perfect op uw persoonlijke situatie moet zijn afgestemd. Wij geloven en beloven dat we hiervoor de juiste kennis in huis hebben. Wij geven onze klanten daarom een 90 dagen 'tevredenheidsgarantie' op het ligcomfort bij aankoop van een boxspring of matras in één van onze winkels. Een geruststellende gedachte. Deze tevredenheidsgarantie noemen wij de 90 dagen omruilgarantie. Lees hieronder hoe dat precies zit en bijbehorende voorwaarden.

Toepasselijkheid omruilgarantie

De 90 dagen omruilgarantie geldt op alle boxsprings en matrassen bij VANOS Slaapsystemen, met uitzondering van:

- showroommodellen;
- outlet modellen;
- afwijkende maten. Standaardmaten zijn: 80/90/140/160/180 cm breed en 200 cm lang;
- online aankopen;
- topmatrassen;
- klachten met betrekking tot de kleur- en/of maatvoering (lengte, breedte en hoogte) van uw boxspring of matras;
- artikelen die beschadigd, bevuild en/of stuk zijn
- orders met de vermelding 'geen omruilgarantie' op de verkoopbon

- 17 -

Ingangsdatum garantie

De garantietermijn gaat in op de leverdatum zoals vermeld op het leverbewijs. Indien op het leverbewijs geen datum is genoteerd is factuurdatum leidend.

Voorwaarden 90 dagen omruilgarantie

- Tot maximaal 90 dagen vanaf factuurdatum kunt u aanspraak maken op onze omruilgarantie. Dit doet u door contact op te nemen met onze klantenservice via info@vanosslaapsystemen.nl of telefonisch op telefoonnummer 0413 – 32 10 50.
- U dient uw boxspring of matras minimaal 30 dagen uitgeprobeerd te hebben. Het lichaam heeft namelijk tijd nodig om te wennen aan de nieuwe ondersteuning en comfort.
- U kunt éénmalig aanspraak maken op onze 90 dagen omruilgarantie.
- Wij gaan samen met u op zoek naar een geschikte vervanging van het huidige matras binnen het assortiment van VANOS Slaapsystemen om het ligcomfort te verbeteren. Er wordt geen geld teruggegeven.
- Wanneer u aanspraak maakt op onze omruilgarantie brengen wij € 60,- administratiekosten in rekening voor transport en administratieve handelingen.
- Indien het nieuwe artikel een hogere waarde heeft dient u het prijsverschil bij te betalen.
- Indien een artikel met een bepaalde korting/actie gekocht is, heeft u geen recht op korting op het nieuwe artikel. Dit is wel mogelijk wanneer met terugwerkende kracht de korting van het om te ruilen artikel weer wordt verrekend. Dit om korting op korting te voorkomen.
- Omruilgarantie is niet overdraagbaar op derden en geldt alleen wanneer u de boxspring of het matras in een VANOS Slaapsystemen winkel heeft gekocht.