

Aanvullende Algemene Voorwaarden totaalBED

HELDERE AFSPRAKEN

Bij totaalBED houden we ervan als alles duidelijk is. Geen verrassingen achteraf. Dit geldt voor de kwaliteit van onze producten, de montage, de garantie en de financiële afspraken.

Mijn totaalBED

Bij je eerste bestelling in onze webshop wordt er automatisch een account voor je aangemaakt. Je moet minstens 16 jaar oud zijn om bestellingen te mogen doen. Deze persoonlijke account kun je bij nieuwe bestellingen in onze webshop opnieuw gebruiken.

Eenvoudig bestellen

Heb je het product van je dromen gevonden? Klik op de knop 'Bestel'. Het artikel zit nu in jouw winkelwagen. Door rechtsboven op het winkelwagensymbool te klikken kun je zien welke producten je van plan bent aan te schaffen. Ben je tevreden met je inkopen, klik dan op 'Bestelling afronden'.

Inloggen

Om producten naar je toe te sturen, hebben we gegevens nodig. Heb je al een account bij totaalBED, dan hoef je nu alleen je e-mailadres en je wachtwoord in te voeren. Ben je een nieuwe klant, dan word je automatisch doorverwezen naar de 'Mijn totaalBED' pagina.

Veiligheid

totaalBED garandeert dat je veilig en betrouwbaar winkelt in de webshop. Onze veiligheidstip: geef je inloggegevens niet aan anderen. Word je bijvoorbeeld via mail benaderd om je inloggegevens prijs te geven, realiseer je dan dat totaalBED dit nooit per mail aan je zou vragen.

Betalen doe je zo

totaalbed.nl biedt je verschillende manieren om te betalen. Kies de manier waarbij jij je het meest prettig voelt. Voor alle betalingsvormen garanderen wij dat het veilig is. Je kunt vooraf of achteraf betalen.

De voorwaarden van onze payment service provider Buckaroo zijn bij totaalBED van toepassing. Klik [hier](#) voor de voorwaarden.

iDEAL

Bij totaalbed.nl betaal je bestelling vooraf via je eigen bank. Dit kan wanneer je gebruikt maakt van internetbankieren bij ABN AMRO, ASN Bank, Friesland Bank, ING, Regiobank, Rabobank, SNS Bank, Triodos Bank en Van Lanschot Bankiers.

Kies bij de betaalmethode voor iDEAL. Je komt automatisch op een inlogpagina van je eigen bank. Vul de ontbrekende gegevens in en verstuur je opdracht.

Je keert automatisch terug naar de webshop van totaalBED, waar je een betaalbevestiging krijgt. Deze bevestiging vind je later ook in je mailbox.

Creditcard

Bij totaalbed.nl betaal je bestelling vooraf met je creditcard. Dit kan alleen als je een creditcard van MasterCard of Visa hebt.

Kies bij de betaalmethode voor Creditcard. Je ziet vervolgens een invulformulier waarop het bedrag van jouw bestelling is verwerkt. De velden creditcardnummer, cvc-code, de naam van de kaarthouder en de datum tot wanneer de creditcard geldig is zullen ingevuld moeten worden. Door het gebruik van Mastercard Securecode en Verified by Visa zijn de transacties extra veilig.

Je keert automatisch terug naar de webshop van totaalBED, waar je een betaalbevestiging krijgt. Deze bevestiging vind je later ook in je mailbox.

Betaalgarant

Bij totaalbed.nl betaal je met Betaalgarant achteraf. Je hebt de mogelijkheid om het bedrag uiterlijk 14 dagen na bestelling te betalen. Bij betaalwijze Betaalgarant achteraf mag het orderbedrag maximaal €300,00 zijn.

Kies bij de betaalmodule voor Betaalgarant. Nu opent een pagina waarop je je persoonlijke gegevens moet invullen. Hiermee controleren wij jouw kredietwaardigheid. Bij akkoord, kom je automatisch in een betaalmodule waarin het bedrag van jouw bestelling is verwerkt. Vul de ontbrekende gegevens in.

Je keert automatisch terug naar de webshop van totaalBED, waar je een orderbevestiging krijgt. Deze bevestiging vind je later ook in je mailbox.

Na jouw bestelling ontvang je van totaalBED een mail met het verzoek het bedrag binnen 14 dagen over te maken.

Klik [hier](#) voor meer informatie over de betalingsvoorwaarden.

Betalen bij aflevering

Je kunt je bestelling betalen bij de bezorger. Voor de veiligheid ontvangen wij jouw betaling het liefst per PIN. De bezorger heeft een mobiel pinapparaat bij zich. Wanneer je in het grensgebied (Duitsland) woont, verzoeken wij je contact met ons op te nemen.

Let op! De hoogte van het bedrag dat je kunt pinnen is afhankelijk van jouw bank. Informeer hiernaar tijdig bij de bank. Op verzoek kan de bank eenmalig het bedrag aanpassen.

Je kunt het resterende bedrag ook contant voldoen.

Prijzen

De door ons genoemde prijzen zijn altijd inclusief BTW en overige belastingen, behoudens eventuele kosten van aflevering. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden ons niet. Wij behouden het recht voor tussentijds wijzigingen in de aanbiedingen te doen.

Bezorgen

totaalBED heeft meer dan 80% van de collectie op voorraad, dus vaak heb je je aankopen binnen 7 werkdagen in huis. Bij webshop bestellingen uit voorraad en zonder montage word je binnen 3 werkdagen gebeld voor een afleverafspraak. Bij webshop bestellingen die niet uit voorraad leverbaar zijn word je uiterlijk een week voor mogelijke levering gebeld voor een afleverafspraak.

Montage

totaalBED komt graag de webshop bestelling bij je thuis monteren. Bij webshop bestellingen inclusief montage moet rekening gehouden worden met een extra levertijd van 2 weken. Bij webshop bestellingen inclusief montage wordt je uiterlijk een week voor mogelijke levering gebeld voor een afleverafspraak.

Bezorg- en montagekosten

Binnen Nederland bezorgt en monteert totaalBED al uw aankopen gratis bij u thuis. De enige uitzondering daarop vormen onze producten voor kinderkamers. De bezorging is gratis, de vergoeding voor montage bedraagt € 75,-.

Waddeneilanden en buitenland

Woon je op de Waddeneilanden, dan bezorgen we tot aan de boot. Bestellingen met levering in het buitenland kunnen eventueel geleverd worden. Onze [klantenservice](#) zoekt dit graag voor je uit.

Bereikbaarheid bezorgadres

totaalBED bezorgt alles op een goed bereikbare plaats bij u thuis. Dit is een plek waar de artikelen zonder risico op beschadigingen van uw eigendommen kunnen worden geplaatst (houd rekening met de afmeting van uw trapgat). totaalBED is niet verantwoordelijk indien het artikel niet op de

gewenste plek in uw woning geplaatst kan worden. Uiteraard zullen we samen met u kijken naar een passende oplossing.

Uiterlijk 5 dagen voor levering van de goederen wordt u gebeld of gemaïld om en afleverafspraak te maken. Op de dag van aflevering dient u de gehele dag aanwezig te zijn.

Uiteraard is het ook mogelijk uw bestelling af te halen in de winkel. Zodra uw bestelling afgehaald kan worden zal een medewerker van de winkel contact met u opnemen.

Ander bezorgadres

Het is mogelijk om je bestelling op een ander adres te laten bezorgen. Dit kun je aangeven tijdens het bestellen.

Afleveringsbon

Let op! Bewaar de afleveringsbon goed. Dit is ook jouw garantiebewijs.

Garantie

totaalBED geeft 5 jaar garantie op bijna alle producten. Topmatrassen en kussens hebben met uitzondering 3 jaar garantie. totaalBED geeft zelfs bij boxsprings 25 jaar garantie op frame en veerbreuk.

De bezorger bekijkt 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 de pakbon. totaalBED neemt dan snel contact met je op voor een vervolgactie. totaalBED handelt volgens de garantievoorwaarden van het [CBW](#). Dit is een keurmerk van de Centrale Branchevereniging Wonen en biedt consumenten extra zekerheid.

Omruilgarantie

totaalBED streeft 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 een [aantal zaken](#).

Voldoet het (lig)comfort van de boxspring, matras of topper toch niet aan je verwachtingen, vul dan het [comfortformulier](#) in. totaalBED belooft dat je een matras vindt die uitstekend bij je past. Het door jou gekochte (top)matras kun je dan ook vanaf de dag van levering, 90 dagen testen. Blijkt dat het (lig-)comfort niet aan je verwachting voldoet, dan kun je eenmalig gebruik maken van onze omruilgarantie. Wij bezorgen dan een nieuw (top)matras en nemen je eerste aankoop weer mee. Wij rekenen hiervoor € 50,- servicekosten. Prijsverschillen verrekenen wij via een tegoedbon of een bijbetaling. Vraag naar de garantievoorwaarden in de winkel. De omruilgarantie geldt voor alle matrassen en topmatrassen. Je kunt het (top)matras alleen omruilen voor een (top)matras met dezelfde afmeting.

Heb je een matras gekocht via onze webwinkel en wil je deze ruilen? Neem dan contact op met onze [klantenservice](#). Heb je een matras in de winkel gekocht en wil je deze ruilen? Neem dan contact op met de betreffende winkel. Uiteraard ruilen wij alleen onbeschadigde en schone (top)matrassen.

Schade

totaalBED.nl biedt de beste kwaliteit voor de scherpste prijzen. Toch kan het voorkomen dat je een artikel ontvangt dat niet perfect is of dat kapot gaat nadat je het hebt gebruikt.

Neem contact op met onze [klantenservice](#). We kunnen je meteen helpen als je de afleverbon en artikelgegevens bij de hand hebt. Neem foto's van eventuele schade en mail die naar de klantenservice. Dan kunnen we je snel een adequate oplossing aanbieden.

Garantieperiode

Volgens de wettelijke garantie mag je verwachten dat de producten van totaalBED geen gebreken behoren te vertonen, die niet te verwachten zijn tijdens de verwachte levensduur bij normaal gebruik. Wij volgen voor het bij het afhandelen van artikelklachten uiteraard de wet en

de [algemene voorwaarden Nederlandse Thuiswinkel Organisatie](#).

Ook na afloop van de garantietermijn kun je met een klacht bij ons terecht en zullen we samen met jou kijken naar een passende oplossing.

Buiten jouw schuld om betekent dat het product niet door opzet of nalatigheid is beschadigd, op de juiste manier is onderhouden en niet op een andere manier dan in de gebruiksaanwijzing staat beschreven is gebruikt. Tot slot controleren we of het product niet kapot is gegaan door normale slijtage.

In principe heb je altijd, bij een gegrond beroep op garantie, recht op gratis vervanging of reparatie. Soms is het redelijk een deel van de kosten zelf te betalen. Bijvoorbeeld als je het product al lange tijd hebt gebruikt en je dit door de reparatie nog langer kunt gebruiken. Of je hebt een product al lange tijd gebruikt en je krijgt van ons een nieuw product. Als het redelijk is een deel van de kosten door te berekenen, dan informeren we jou hier vooraf over.

Gegronde klacht

De klacht is gegrond als deze niet veroorzaakt is door;

- beschadiging door opzet, of door nalatigheid;
- onoordeelkundig gebruik of nalatig onderhoud;
- normale slijtage en/of;
- beschadiging door het niet of niet juist in acht nemen van de gebruiksaanwijzing.

Klacht melden

totaalBED doet zijn uiterste best om je snel en goed van dienst te zijn. Heb je een klacht, dan vragen wij je contact op te nemen met onze [klantenservice](#). Je ontvangt binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie op je klacht.

Een klachtenbrief kun je sturen naar:

totaalBED bv
afdeling klantenservice
Siegenstraat 5
8028PT Zwolle

Raadpleeg voor meer informatie artikel 16 van de [algemene voorwaarden Nederlandse Thuiswinkel Organisatie](#).

Heb je de klachtenprocedure helemaal doorlopen en ben je het niet eens met de uitkomst, dan kun je een klacht/geschil indienen bij de Geschillencommissie Thuiswinkel. Hiervoor verwijzen wij je naar de website van de geschillencommissie www.sgc.nl.

Annuleren

Je kunt een bestelling annuleren door het invullen van het [contactformulier](#). Als de artikelen al in het leveringstraject zitten is annuleren niet meer mogelijk. Je kunt je bestelling dan bij aflevering direct teruggeven aan de bezorger. Als je besluit je bestelling te annuleren en je hebt al vooraf betaald met iDEAL of Creditcard, dan storten wij het gehele bedrag terug binnen 14 werkdagen, na ontvangst van de goederen.

Herroepingsrecht

Voor je online totaalBED bestellingen geldt een herroepingsrecht van 14 dagen op de dag nadat de bestelling bij je thuis geleverd is. Je hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. Binnen deze termijn mag je het artikel bekijken en beoordelen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop je of een door jou aangewezen derde, die niet vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.

Controleer dus direct na ontvangst of jouw artikel onbeschadigd en compleet is. Ben je niet tevreden over het artikel, dan kun je gebruik maken van het herroepingsrecht. Als dit niet zo is,

neem dan zo snel mogelijk contact op met onze [klantenservice](#) of je kunt door het invullen van het [modelformulier](#) aangeven dat je gebruik wilt maken van het herroepingsrecht. Je bent niet verplicht om het modelformulier te gebruiken, want ook zonder het formulier geldt het herroepingsrecht.

Het herroepingsrecht geldt ook voor actieartikelen en artikelen uit de opruiming. Je kunt probleemloos retourneren binnen 14 dagen, als het artikel compleet en in de (indien redelijkerwijs mogelijk) originele staat is en nog in fabrieksverpakking zit. Voeg altijd de retourbon bij het pakket. Voeg bij meerdere pakketten ook een notitie met je naam, adres en klantnummer toe.

Wanneer blijkt dat retour artikelen beschadigd, vervuild en gemonteerd zijn zal totaalBED hiervoor kosten in rekening brengen aan de consument. Dit geldt ook voor producten die zijn aangepast aan jouw wensen. De voorwaarde 'binnen de herroepingstermijn' staat los van door totaalBED aangeboden omruilgarantie van 90 dagen.

Uitgesloten van herroepingsrecht zijn matrassen, toppers, dekens, dekbedovertrekken, moltons, hoeslakens en kussens, waarvan de verzegeling na levering is verbroken. Deze producten zijn namelijk om redenen van hygiëne niet geschikt om te worden teruggezonden wanneer de verzegeling is verbroken.

Buiten de herroepingstermijn

Heb je een artikel gekocht en gaat dit kapot buiten de herroepingstermijn van 14 dagen? Wij volgen bij het afhandelen van artikelklachten uiteraard de wet en de [algemene voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie](#). Als consument heb je rechten op basis van de wet.

Kosten voor retourneren

totaalBED brengt kosten in rekening voor het retourneren. De retourkosten zijn € 50,00 euro voor orders die we bij je thuis komen ophalen. De retourkosten van kleine pakketten via de post zijn voor eigen rekening. Retourneer je de hele bestelling, dan brengt totaalBED de retourkosten in rekening. totaalBED brengt schade bedragen in mindering wanneer beschadigde producten teruggenomen worden.

Retourafpraak maken

Je wilt iets retourneren. Laat ons dat weten door het invullen van het [contactformulier](#) of je kunt door het invullen van het [modelformulier](#) aangeven dat je gebruik wilt maken van het herroepingsrecht. Wij nemen contact met je op, zodra het retour verzoek binnenkomt. Binnen 2 weken na goedkeuring van retour verzoek komen we het artikel ophalen. Kleine pakketten kun je zelf per post terugsturen naar onderstaande adres. Voeg hierbij de retourbon toe.

totaalBED
T.a.v. klantenservice
Siegenstraat 5
8028 PT Zwolle

Ruilen

Wil je een artikel ruilen voor hetzelfde artikel in een andere maat of kleur? Je kunt je online totaalBED bestelling binnen de herroepingstermijn retourneren. Je nieuwe bestelling geef je gewoon door zoals je gewend bent. Let op! totaalBED rekent kosten voor retourneren en bezorgkosten voor de nieuwe bestelling.

Ik heb een tegoed

Heb je je volledige bestelling vooraf met IDEAL betaald en is er door het retourneren of annuleren

van artikelen een tegoed ontstaan, dan storten het bedrag (ook betaal en verzendkosten) terug op het moment dat wij de goederen hebben teruggekregen, of je hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. Tegoeden, ontstaan door het verzilveren van een waardebon, betalen wij niet uit. Voor het openstaande bedrag geven wij je een nieuwe waardebon. Waardebonnen zijn niet overdraagbaar aan derden. Mogelijk vragen wij je daarom bij het inleveren van de waardebon om een legitimatie.

Klantenservice

totaalBED streeft ernaar optimale service te verlenen aan onze klanten. Een deskundig team is elke dag bereikbaar om antwoord te geven op jouw vragen. We raden je aan op eerst bij de meest gestelde vragen te kijken, misschien vind je daar al een uitleg op je vraag. Zo niet, kun je ons bereiken per mail en telefoon.

Telefoonnummer: 038 - 455 40 10
e-mail: klantenservice@totaalbed.nl

Bereikbaarheid klantenservice

maandag	09:00 – 18:00 uur
dinsdag	09:00 – 20:00 uur
woensdag	09:00 – 18:00 uur
donderdag	09:00 – 20:00 uur
vrijdag	09:00 – 18:00 uur
zaterdag	10:00 – 16:00 uur

Vestigings- en bezoekadres

Totaal Bed B.V.
Siegenstraat 5
8028 PT Zwolle
Organisatiegegevens
BTW totaalBED bv: NL 80 78 26066 B01
KvK-inschrijfnummer: 32071693