

Aanvullende algemene voorwaarden

Aanvullende Algemene Voorwaarden Dreamitt

ARTIKEL 1 – DE GEGEVENS VAN DE ONDERNEMER

Maco Groep BV / Dreamitt BV
Olivier van Noorstraat 10, 7825 VD te Emmen
Telefoonnummer: +31 653882796
E- mailadres: support@dreamitt.com
KvK-nummer: 69280703
Btw-identificatienummer: NL857814783B01

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID

Deze aanvullende voorwaarden zijn alleen van toepassing op consumenten en zijn opgesteld zodat duidelijk is wat je van ons (de ondernemer) kan verwachten, en wat wij van jou (de consument) verwachten. Geen verrassingen achteraf. Wel zo prettig.

Artikel 3 – DE OVEREENKOMST

Je kiest je product en na het afronden van het bestelproces ontvang je van ons een mailtje. Dit mailtje dient als orderbevestiging waarin je de besteldetails, productdetails en de officiële factuur kunt terugvinden. Na het ontvangen van dit mailtje is de een overeenkomst gesloten.

ARTIKEL 4 – HERROEPINGSRECHT

1. De consument heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waar-

- op je of een aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.
2. Het herroepingsrecht geldt uitsluitend voor consumenten.
 3. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze is niet verplicht een reden op te geven.
 4. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je ons schriftelijk op de hoogte stellen van je beslissing de overeenkomst te herroepen.
 5. De consument moet de producten uiterlijk veertien dagen na kennisgeving van de herroeping retourneren.
 6. Heb je een Dreambox besteld en wil je gebruik maken van je herroepingsrecht zorg er dan voor dat de installateur de boxspring niet uit de originele verpakking haalt of dat zij deze achter laten.
 7. Dreamboxen worden altijd zelf door de ondernemer gedemonteerd en retour genomen.
 8. Bij de herroeping van een Dreambox zal de ondernemer binnen 5 werkdagen, na de datum waarop de kennisgeving van de herroeping de ondernemer heeft bereikt, de consument contacteren voor het inplannen van een retour afspraak.
 9. Bij de herroeping van een Dreambox zal de ondernemer binnen 14 dagen, na de datum waarop de kennisgeving van de herroeping de ondernemer heeft bereikt, de Dreambox demonteren en retourneren.
 10. 1Wanneer we aannemelijke bewijzen hebben van fraude of een bestelling die wordt geplaatst zonder serieuze koopintentie, komt het herroepingsrecht te vervallen.
 11. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
 12. Wanneer blijkt dat retour artikelen onnodig beschadigd en/of vervuild zijn kan de ondernemer hiervoor kosten in rekening brengen aan de consument. De consument moet dan betalen voor een mogelijk waardeverlies van de producten, als dit waardeverlies te wijten is aan een omgang die niet genoodzaakt is voor de inspectie van de producten.

ARTIKEL 5 – VRIJWILLIG RETOURRECHT TOT 30 DAGEN NA ONTVANGST VAN DE PRODUCTEN

1. Naast het wettelijke herroepingsrecht, geeft de ondernemer de consument een vrijwillig extra retourrecht van in totaal 25 dagen na ontvangst van producten voor alle aankopen.
2. Met dit vrijwillig extra retourrecht kan de consument ook na het verstrijken van de herroepingsstermijn van 14 dagen (zie bovenstaande herroepingsinstructies) zich uit de overeenkomst terugtrekken door de producten binnen 25 dagen na ontvangst (begin van de termijn op de dag van ontvangst van de producten) te retourneren.
3. Tijdens het vrijwillig extra retourrecht zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
4. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je ons schriftelijk op de hoogte stellen van je beslissing de overeenkomst te herroepen.
5. Voor kussens, dekens en toppers moet de consument de producten zelfstandig terugsturen bij een erkend DHL-punt voor retourzending.

6. Als de consument na aanschaf van een dreambox gebruik maakt van het vrijwillig extra retourrecht van totaal 25 dagen, dan zal de ondernemer binnen 5 werkdagen na datum kennisgeving tot retour, de consument contacteren voor het inplannen van een afspraak voor het demonteren en retourneren van de Dreambox.
7. Bij retourneringen van een dreambox zal de ondernemer (na kennis te hebben genomen van de schriftelijke retourommelding) binnen 5 werkdagen de consument contacteren voor het inplannen van een retourafpraak.
8. Bij retourneringen van een dreambox zal de ondernemer (na kennis te hebben genomen van de schriftelijke retourommelding) binnen 14 werkdagen de dreambox bij de consument komen demonteren en retourneren.
9. De ondernemer behoudt het recht om het vrijwillige retourrecht van 25 dagen te weigeren indien de bestelling wordt geplaatst door een persoon die voor een concurrent werkt of verbonden is met een concurrerend bedrijf. Dit geldt voor alle aangeboden producten.
- 10. Het wettelijke herroepingsrecht wordt niet aangetast wanneer onze regels nageleefd worden inzake het aanvullende contractueel toegekende (vrijwillige) recht op terugkeer en blijft onafhankelijk daarvan van kracht. Tot het verstrijken van de wettelijke herroepingstermijn gelden uitsluitend de daarin vermelde wettelijke voorwaarden. Het contractueel toegekende (vrijwillige) retourrecht beperkt uw wettelijke garantierechten niet, die voor u ongehinderd blijven.**

ARTIKEL 5 – (MOGELIJKE) KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING EN HET VRIJWILLIG TOTAAL 30 DAGEN RETOURECHT

1. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of dat de consument kan aantonen dat deze is teruggezonden.
2. De ondernemer draagt de kosten van de retourzending voor bestellingen die in Nederland zijn geleverd. Voor retourzendingen uit andere landen zijn de retourkosten voor rekening van de consument en het retourtransport moet door de consument worden betaald.
3. Bij het retourneren van dreamboxes brengt de ondernemer eenmalig €100,- in rekening. De ondernemer komt zelf bij de klant de dreambox professioneel demonteren en retourneren. De klant is verantwoordelijk voor het bewaren van de verpakking. Dit is geen verdienmodel maar uitsluitend bedoeld om een deel van de onkosten te dekken.
4. De €100,- voor het demonteren en retourneren van een dreambox zal door de ondernemer worden verrekend met het initiële investeringsbedrag van de consumenten order.
5. De consument moet betalen voor een mogelijk waardeverlies van de producten, als dit waardeverlies te wijten is aan een omgang die niet genoodzaakt is voor de inspectie van de producten.

ARTIKEL 6 – LEVERING

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

gemaakt.

3. We doen onze uiterste best om te voldoen aan de gecommuniceerde levertermijnen. Echter overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 7 – PRIJZEN EN BETALING

1. De prijzen die ten tijde van de bestelling vermeld zijn, zijn van toepassing.
2. Onze verkoopprijzen zijn altijd inclusief 21% BTW
3. Alle betalingen en creditnota's worden verwerkt in euro's
4. Betaling kan geschieden door middel van: iDeal, PayPal, CreditCard, Slimpay, betalen bij aflevering of achteraf betalen
5. 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.
6. Je hebt de mogelijkheid om het bedrag uiterlijk 14 dagen na bestelling te betalen. 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. Bij betaalwijze Betaalgarant achteraf mag het orderbedrag maximaal €300,00 zijn.

ARTIKEL 8 – GARANTIE

Naast de wettelijke garantie bieden wij 10 jaar proportionele garantie op onze producten. Deze vrijwillige garantieregeling geldt net als het wettelijke herroepingsrecht alleen voor consumenten en is alleen geldig voor de eerste koper. De garantieperiode gaat in op de datum van levering.

De garantie dekt de volgende gebreken/defecten:

- Materiële defecten en verwerkingsfouten in matrassen, boxsprings en topmatrassen.
- Verslechtering van het schuim van de matras, waardoor de schuimkern een zichtbare en permanente kuilvorming van meer dan 2 cm heeft. Dit op voorwaarde dat de matras uitsluitend is gebruikt door personen die minder dan 110 kg wegen
- Fabricagefout in de rits van de matrasbeschermer.

De garantie omvat geen:

- Natuurlijke slijtage
- Vervanging van onderdelen die niet beschadigd zijn (alleen het defecte deel wordt vervangen)
- Defecten die zijn ontstaan door onjuist gebruik of het negeren van de onderhoudsinstructies
- Schimmelgroei

- Schuimverandering door vocht veroorzaakt door gebrek aan regelmatige ventilatie
- Normale toename van de zachtheid van het schuim
- Begeleidende en gevolgschade buiten Bruno producten

Indien een gebrek onder de garantie valt, is onze garantieverplichting het uitvoeren van reparatie of vervanging. Houd er rekening mee dat vervangende producten licht kunnen afwijken in kleur van de stof en andere productgegevens van het oorspronkelijk geleverde product. Gerepareerde of vervangende producten worden gratis geleverd.

Als alternatief voor reparatie of vervanging hebben wij het recht om de klant de huidige marktwaaarde van het gekochte product te betalen. De financiële vergoeding zal gebaseerd zijn op de volgende terugbetalingspercentages volgens het jaar van gebruik:

Gebruik in jaren*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Terugbetaling naar ratio van kosten in %	100%	100%	80%	60%	40%	30%	20%	15%	10%	5%

*Het jaar van gebruik omvat het jaar van het oorspronkelijk gekochte product, en niet een vervangend product.

Als een afzonderlijk onderdeel van de dreambox wordt beïnvloed door de garantie, wordt de gegarandeerde waarde berekend op een proportionele basis, evenals op het waarde aandeel van het gehele boxspringbed.

Het waarde aandeel is als volgt verdeeld:

Totale boxspring	100%
Matras	30% (Matraskern 25% en Overtrek 5%)
Topper	5%
Box(en)	30%
Hoofdbord	25%
Poten & onderdelen	10%

- Indien niet alle onderdelen zijn inbegrepen bij een levering (bijv. een topper), neemt het aandeel van andere onderdelen proportioneel toe.
- Zodra de consument een beschadiging of defect merkt, moet dit binnen 14 dagen na erkenning schriftelijk worden gemeld. De aankoopfactuur moet bijgevoegd worden. De klant wordt dan geacht een garantievragenlijst in te vullen en duidelijke foto's van het defect te sturen. Deze documenten moeten na ontvangst van de vragenlijst binnen 14 dagen worden ingevuld en teruggestuurd.
- Om de garantie te kunnen geven, kan het nodig zijn dat wij het defecte product bij u ophalen om het te inspecteren. U kunt het product ook op uw eigen manier naar ons opsturen. Indien het defect niet door de garantie wordt gedekt en u het zelf had kunnen identificeren, zullen wij

de transportkosten in rekening brengen. Deze kosten bedragen maximaal 150,-. De wettelijke rechten van de consument blijven onaangetaast door deze regeling.

ARTIKEL 9 – KLACHTEN

- De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. Dit kan via support@dreamitt.com
- Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 30 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 30 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten vervangen of repareren.
- De consument dient de ondernemer in ieder geval 6 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

ARTIKEL 10 – GESCHILLEN

- Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
- Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
- De Europese Commissie biedt een platform voor online geschillenbeslechting aan, die u hier kunt vinden <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Consumenten hebben de mogelijkheid om dit platform te gebruiken voor de beslechting van geschillen.

KLANTENSERVICE

Dreamitt 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.