

Algemene Voorwaarden Emma Matratzen GmbH

De volgende algemene voorwaarden bevatten informatie over uw wettelijke rechten zoals bepaald in het verdrag over overeenkomsten op afstand en e-commerce.

Deze algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met BeCommerce.

Emma Matratzen GmbH onderschrijft de BeCommerce gedragscode; hier te

vinden: <https://www.becommerce.be/upload/Gedragscode%20BeCommerce%20Kwaliteitslabel20131021095552.pdf>

1. Identiteit van de onderneming en reikwijdte

1.1. www.emma-matras.be wordt geëxploiteerd door Emma Matratzen GmbH te Frankfurt am Main en verkoopt matrassen en de bijbehorende accessoires.

1.2. De overeenkomst wordt afgesloten met (hierna te noemen verkoper): Emma Matratzen GmbH, Moselstr 27, D-60329 Frankfurt am Main.

Ondernemingsnummer 0693.665.509

1.3. Alle leveringen, diensten en aanbiedingen van de verkoper, als onderdeel van de webshop, vinden uitsluitend plaats op basis van deze algemene voorwaarden.

2. Taal van de overeenkomst

De taal van de overeenkomst is Nederlands.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De presentatie van de producten in onze webshop is geen juridisch bindend aanbod, maar een uitnodiging om te bestellen. Fouten zijn onder voorbehoud.

3.2 Door te klikken op de knop [Plaats bestelling] maakt u een bindende opdracht voor de op de bestelpagina vermelde goederen. De koopovereenkomst wordt gesloten wanneer de verkoper uw bestelling direct na ontvangst met een orderbevestiging per e-mail accepteert.

4. Herroepingsrecht

4.1. Het wettelijk herroepingsrecht is 14 dagen.

4.2. Bij de aankoop van producten heeft de consument gedurende 100 dagen de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of door een vooraf door de consument aangewezen en aan de verkoper bekend gemaakte vertegenwoordiger.

4.3. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn conventioneel herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product aan de verkoper retourneren, conform de door de verkoper verstrekte redelijke en

duidelijke instructies. De matras hoeft niet nogmaals gevacumeerd te worden en kan zonder kartonnen doos worden verzonden.

4.4. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn conventioneel herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 100 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de verkoper. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier (zie bijlage onderaan deze algemene voorwaarden). Een mail naar service@emma-matras.be is echter ook voldoende. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn conventioneel herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4.5. Als u de koopovereenkomst ontbindt, zijn wij verplicht om alle van U ontvangen betalingen, met uitzondering van eventuele bijkomende kosten van een andere soort verzending dan de door ons aangeboden goedkoopste standaardverzending, onmiddellijk en uiterlijk binnen veertien dagen te vergoeden, gerekend vanaf de dag waarop uw herroeping door ons ontvangen is. Voor de terugbetaling gebruiken wij hetzelfde betaalmiddel dat U bij de oorspronkelijke betaling heeft gebruikt, tenzij u uitdrukkelijk instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos.

4.6. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn conventioneel herroepingsrecht resp. het product niet aan de verkoper heeft teruggezonden, is de koop een feit.

4.7. Wij hanteren geen uitzonderingen op het herroepingsrecht.

5. Kosten in geval van een conventionele herroeping

5.1. Indien de consument gebruik maakt van zijn conventioneel herroepingsrecht, zal de verkoper de kosten dragen. De consument kan dus kosteloos het product terugsturen.

5.2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de verkoper dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

6. Belangrijke mededelingen

De goederen die op www.emma-matras.be worden getoond in de vorm van digitale foto's zijn werkelijk bestaande producten. Kleine afwijkingen tussen representatie en werkelijkheid vormen geen gebreken van de bestelde goederen.

Deze algemene voorwaarden worden samen met een samenvatting van de bestelling in een e-mail naar de consument gestuurd, als bevestiging van bestelling.

7. Levering

7.1. Wij leveren in meerdere landen binnen de Europese Unie, waaronder ook in België. De levering wordt verzorgd door DPD/GLS of per transporteur. Het transportrisico wordt door de verkoper gedragen.

7.2. De verwachte levertijd wordt bij het bestellen vermeld en telt pas vanaf het moment dat wij de betaling ontvangen hebben. Dit kan in sommige gevallen meerdere werkdagen duren.

8. Prijzen en verzendkosten

8.1. De op het moment van bestelling opgegeven prijzen gelden. Alle prijzen zijn inclusief verzendkosten en inclusief 21% btw.

8.2. Voor verzendingen binnen België worden geen verzendkosten gerekend aan de klant.

9. Betaling

9.1. De consument gaat ermee akkoord, dat de facturen en eventueel tegoed uitsluitend in digitale vorm verstrekt worden.

9.2. Wij bieden de volgende betaalmethoden aan: creditcard (MasterCard en Visa), Afterpay en PayPal. Wij behouden ons het recht voor om bepaalde betaalmethoden op grond van het bezorgadres, een afwijking van het bezorg- of factuuradres, de bestelwaarde of andere zakelijke criteria niet aan te bieden. Ook kunnen wij bij elke bestelling naar een andere betaalmethode verwijden. De betaling met creditcard wordt verzorgd door PAYONE GmbH · Fraunhoferstraße 2-4 · 24118 Kiel, Germany - Sitz der Gesellschaft: Kiel - Amtsgericht Kiel HRB 6107 - Geschäftsführer: Carl Frederic Zitscher, Jan Kanieß - Ein Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe. Wanneer u met PayPal betaalt, wordt de betaling afgehandeld door PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg. De algemene voorwaarden van PayPal zijn van toepassing, zie:

<https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/useragreement-full>.

9.3. Wanneer u vooruit betaalt, vindt u ons bankrekeningnummer in de bestelbevestiging. Het factuurbedrag dient u binnen 10 dagen over te maken op het genoemde rekeningnummer. Wij accepteren alleen overboekingen vanuit de Europese Unie (EU). We nemen geen transactiekosten voor onze rekening.

9.4. De consument wordt vriendelijk verzocht de waren bij ontvangst onmiddellijk op volledigheid en eventuele transportschade te controleren en de verkoper en de bezorger van eventuele bezwaren zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.

9.5. Het risico van een toevallige beschadiging van de bestelde waren tijdens het transport valt pas na overgave van de waren onder de verantwoordelijkheid van de koper.

10. Conformiteit en Garantie

10.1. We bieden 10 jaar garantie op de vervormingsweerstand en de bestendigheid van de kernmaterialen van de Emma matrassen. De garantie is geldig vanaf het moment van ontvangst van de Emma matras binnen de EU (en Zwitserland). Om recht te hebben op deze garantie dient u met ons contact op te nemen. U kunt een e-mail sturen naar service@emma-matras.be, bellen naar 022 73 42 61 of schriftelijk met

ons in contact treden via: Emma Matratzen GmbH, Moselstraße 27, 60329 Frankfurt, Duitsland. De wettelijke herroepings- en garantie rechten blijven ongewijzigd.

10.2. Deze garantie is geldig in het geval van:

- Scheuren, deuken of beschadigingen van het schuim, die ontstaan zijn ondanks correcte behandelingswijze van de matras.
- Productionele gebreken aan de rits.

10.3. Deze garantie is niet geldig in het geval van:

- Persoonlijke voorkeuren wat betreft het comfort
- Schade veroorzaakt door, maar niet beperkt tot, sneeën, brandplekken, scheuren, vloeistoffen, vlekken.
- Vervanging van onbeschadigde onderdelen van de Emma matras
- Emma matrassen die niet als nieuw product verkocht zijn

11. Eigendomsvoorbehoud

Tot de volledige betaling voltrokken is blijven de goederen eigendom van de verkoper.

12. Modelformulier herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: [naam ondernemer] [geografisch adres ondernemer] [faxnummer ondernemer, indien beschikbaar] [e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroep/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consumenten(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

13. Klacht indienen

Heeft U een klacht over een online bestelling, dan kunt u die via deze site laten oplossen door een onafhankelijk geschillenorgaan, Online Dispute Resolution. (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

Laatst bijgewerkt op: 06-2018