



## **Artikel 1 - Definities**

*In deze voorwaarden wordt verstaan onder:*

1. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die de producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
4. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de wettelijke bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Dag: kalenderdag;
8. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
9. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Kaufmann  
Kwakelkade 31A  
1823 CL Alkmaar  
KVK: 37078317  
BTW: NL805955471B01

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en na te lezen op de website.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
4.
  - de prijs inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van aflevering;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
  - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;



- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

#### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien 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. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. de postgegevens van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
6. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### **Artikel 6 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

#### **Artikel 7 - Conformiteit en Garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.
3. U ontvangt 5 jaar garantie op de artikelen. Het eerste jaar ontvangt u volledige garantie, vervolgens geldt er een afschrijving van 2,08% per maand. Dit geldt niet voor top-dek matrassen.
4. Op onze top-dek matrassen ontvangt u 2 jaar garantie. Het eerste jaar ontvangt u volledige garantie, vervolgens geldt er een afschrijving van 8,3% per maand.

#### **Artikel 8 - Outlet artikelen**

1. De outlet artikelen bevatten lichte beschadigingen en/of kleurverschillen, hier kunnen wij dan ook geen garantie op geven. De algemene garanties/condities welke wij aanbieden op al onze artikelen zijn tevens niet van toepassing op een outlet artikel.
2. De outlet artikelen worden gratis bezorgd en gratis gemonteerd.

#### **Artikel 9 - Levering en uitvoering**

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 het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Wanneer wij goederen in de gewenste kamer leveren of monteren in de gewenste kamer nemen wij geen aansprakelijkheid op voor niet moedwillige schade c.q. voor schade ontstaan door vervoer door de woning of tijdens montage werkzaamheden.

#### **Artikel 10 - Betaling**

1. Voorzover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan middels via iDEAL of contant/per pin bij aflevering.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. Bij andere afspraken kan in het geval van wanbetaling van de consument de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

#### **Artikel 11 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier via de pagina klantenservice.

#### **Artikel 12 - Wijziging van de algemene voorwaarden**

1. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

#### **Artikel 13 - Herroepingsrecht**

U hebt het recht om gedurende veertien dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. Door gebruik te maken van dit recht ontbindt u de overeenkomst.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product ontvangt. Als u in één bestelling meerdere producten hebt besteld die niet tegelijk aan u worden geleverd, dan verstrijkt de herroepingstermijn voor de gehele bestelling 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product van die bestelling ontvangt. Hebt u een product besteld dat uit verschillende zendingen of onderdelen bestaat, dan



verstrijkt de herroepingstermijn voor de gehele bestelling 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel ontvangt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (Kaufmann, Kwakelkade 31A, 1823 CL Alkmaar, (072) 5201256, info@kaufmannmatrassen.nl) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment hebt gedaan, inclusief eventuele leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 10 werkdagen nadat wij de goederen hebben ontvangen van ons terug. Hebt u meerdere producten besteld en stuurt u slechts een deel van uw bestelling terug, dan betalen wij u de door u betaalde leveringskosten niet terug. Het bedrag welke u terug ontvangt zal terug worden gestort op uw rekening binnen de eerder gestelde termijn. In alle gevallen mogen wij wachten met terugbetaling tot wij de producten hebben teruggekregen of u hebt aangetoond dat u de producten heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

U dient de producten onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de producten terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. De directe kosten van het terugzenden van de producten komen voor uw rekening. U bent verantwoordelijk voor beschadiging of verlies tijdens het transport. Voor producten die naar hun aard niet op normale wijze per post teruggezonden kunnen worden, worden de kosten geraamd op een maximum van ongeveer € 650,00. Tegen betaling kunt u de producten ook door ons laten ophalen. Wij rekenen hiervoor € 47,50 vervoerskosten. Indien u wenst dat wij de producten bij u ophalen, dan dient u dit duidelijk aan te geven bij de mededeling dat u de overeenkomst herroept. Wij halen de producten dan uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van uw mededeling bij u op. Wij zijn ,bij eigen transport, verantwoordelijk voor beschadiging of verlies tijdens het transport. Houdt er rekening mee dat producten worden opgehaald op het adres waar zij zijn afgeleverd. U ontvangt van ons bericht op welke dag wij het product komen ophalen. Wij mogen wachten met het terugbetalen van het totale aankoopbedrag (inclusief eventueel berekende bezorgkosten) totdat de producten door ons of de door ons ingeschakelde vervoerder in ontvangst zijn genomen.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Geen recht op herroeping bestaat indien:

- Het een niet geprefabriceerd product betreft dat speciaal voor u is gemaakt volgens uw specificaties, bijvoorbeeld producten die voor u op maat zijn gemaakt of die zijn voorzien van uw naam of familiewapen;
- Indien het product een matras betreft en de verzegeling is verbroken. Een matras is een product dat vanwege hygiëne en om redenen van gezondheidsbescherming niet kan worden teruggezonden als de verzegeling is verbroken;
- Het product gebruikt of beschadigd is.
- Indien een product welke gedemonteerd geleverd wordt vervolgens gemonteerd wordt.
- Het artikel bedtextiel is.
- Het een tijk/hoes van een artikel betreft. Tevens valt een tijk/hoes niet onder de garantie.

#### **Artikel 14 - 90 DAGEN OMRUILGARANTIE (alleen voor Topdek en Matrassen)**

Indien u een Topdek of matras hebt gekocht die niet naar wens is en waarvan u de overeenkomst niet (meer) kunt of niet wilt herroepen, dan kunt u deze eenmalig binnen 90 dagen na de aankoopdatum **gratis** omruilen (rekening houdend met een minder- of meerprijs). In overleg kunnen wij u een matras adviseren dat beter bij uw wensen past.

**LET OP:** U kunt uw matras alleen omruilen voor een matras met dezelfde afmeting. De boxspring zelf (onderstel) en het hoofdbord kunnen na montage niet geruild worden.

**Wij willen u er op attenderen dat het matras en/of top-dek matras welke u gaat omruilen in een deugdelijke en dichte verpakking aangeboden dient te worden aan de chauffeur. Indien dit niet het geval is, dan zal het matras niet worden aangenomen door de chauffeur en zal de omruiling komen te vervallen.**