

Beter Bed

conditions de vente.



Validité des conditions

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les offres de Beter Bed dans un de ses magasins et à tous vos achats suivants dans un magasin Beter Bed en Belgique.

Si vous effectuez un achat en ligne chez nous, nos conditions générales de vente en ligne, que vous pouvez consulter sur notre site web (www.beterbed.be), s'appliquent.

En plaçant une commande chez Beter Bed, vous indiquez avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente, les avoir comprises et vous indiquez accepter intégralement et irrévocablement l'applicabilité et la teneur des présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente sont accessibles à tous et sont mises à votre disposition avant la conclusion du contrat avec Beter Bed.

Coordonnées de Beter Bed

Beter Bed

Bredabaan 891-893

2170 Merksem

Numéro de téléphone : +32 (0)14 48 08 40

Adresse e-mail : info@beterbed.be

Numéro d'inscription 0888.492.977

Numéro de TVA : BE0888492977

La confirmation de votre commande

Si vous faites un achat chez nous, vous recevrez un contrat d'achat sur lequel figure un numéro de commande. Veuillez avoir ce numéro sous la main si vous nous contactez au sujet de votre commande. Le contrat d'achat mentionne également la date à laquelle nous prévoyons de livrer votre commande.

Vos coordonnées sur le contrat d'achat

Pour pouvoir vous aider de la manière la plus efficace possible, il est important que nous disposions de votre adresse et de vos coordonnées.

Nous organisons les livraisons en fonction de votre adresse et de votre code postal, et nous vous informons du suivi de votre commande par email. Généralement, nous vous informons par téléphone du jour de livraison. Ainsi, vous recevez un sms 1 jour avant la livraison pour vous indiquer à quel moment de la journée votre commande sera livrée. En outre, notre livreur vous appelle 10 à 30 minutes avant la livraison.

Cette procédure ne s'applique pas si votre commande est livrée par un service externe. Dans ce cas, dès que votre colis est remis au service externe de livraison, vous recevrez par email un code de suivi (track & trace). Celui-ci vous permettra de suivre votre commande.

Votre acompte

Dès que nous avons enregistré votre commande, nous commandons les articles. Ainsi, vous pourrez au plus vite profiter de votre achat. Au moment de l'achat, nous vous demandons un acompte de minimum 25 % à maximum 50 % du prix d'achat. Vous payez le montant restant au moment de la livraison aux livreurs.

Les conditions de livraison.

La livraison de votre commande

Pour que la livraison de votre commande se passe aussi efficacement que possible, nous vous demandons de réfléchir préalablement à ce qui suit :

- Pouvons-nous accéder à votre habitation en camion? (Pensez aux rues en travaux, aux centres-villes fermés à la circulation automobile.)
- Il va sans dire que nos techniciens doivent pouvoir accéder à votre chambre à coucher avec les produits à livrer. Y a-t-il un escalier facilement praticable et la cage d'escalier est-elle assez large compte tenu des dimensions des produits à livrer ? Surtout pour les têtes de lit et les panneaux de tête de lit, un escalier facilement praticable et une cage d'escalier spacieuse sont nécessaires.
- Dans le cas d'un appartement ou d'un logement à l'étage : comment pouvons-nous accéder à votre habitation ? Y a-t-il un ascenseur?
- Informez-nous à l'avance s'il y a des circonstances particulières qui jouent un rôle dans la livraison de votre commande afin que nous puissions en tenir compte, dans la mesure du possible, pour que la livraison se passe aussi efficacement que possible.

Responsabilité

Si des frais supplémentaires doivent être engagés suite à des circonstances particulières, comme la nécessité d'un monte-meubles, ces frais sont à votre charge.

Si nous n'avons pas été informés à l'avance des difficultés éventuelles pour accéder à votre habitation ou votre chambre à coucher, Beter Bed ne peut être tenue responsable des conséquences négatives. Les dimensions des grandes pièces (telles que des têtes de lit et des panneaux de tête de lit) figurent sur votre contrat d'achat, ou peuvent être demandées à la filiale réalisant la vente.

Vérifiez donc bien les mesures de votre escalier et de votre cage d'escalier, car s'ils sont trop étroits, Beter Bed ne pourra jamais en être tenue responsable.

Les frais de livraison nationaux et internationaux

Nous serons ravis de vous fournir de plus amples informations sur notre processus de livraison. Vous trouverez toutes les informations à ce sujet sur : www.beterbed.be/service/bezorging/

Le jour de livraison

La date de livraison prévue figure sur votre contrat d'achat et sur www.beterbed.be (sous « État de la commande »). Veuillez à être chez vous au moment indiqué pour pouvoir réceptionner la commande. Au plus tard une semaine avant la livraison, vous recevrez un message indiquant le jour de livraison. La livraison peut avoir lieu à n'importe quel moment de la journée. Si vous n'êtes pas disponible à la date indiquée, veuillez le signaler le plus rapidement possible à notre Service clients. Vous pouvez le faire jusqu'à un jour ouvré avant la livraison.

L'heure de livraison

Grâce à un système de planification précis, nous vous indiquons toujours un jour avant la livraison, par sms ou par email, le jour et la période de la journée où votre commande sera livrée. Si vous n'êtes pas chez vous au moment indiqué, nous serons dans l'obligation de vous facturer 47⁹⁵ €, soit la moitié des frais de livraison habituels. Quelques jours après votre demande de modification de la date de livraison, nous vous communiquons une nouvelle date de livraison. Celle-ci peut être quelques semaines plus tard. Si vous souhaitez annuler la commande le jour de la livraison, nous vous facturerons des frais d'annulation à hauteur de 50 % du montant d'achat. Si, à trois reprises, vous n'êtes pas chez vous et/ou modifiez la date de livraison, nous serons tenus d'annuler votre commande et de vous facturer des frais d'annulation à hauteur de 50 % du montant de vos achats.

Modifier l'adresse de livraison

Si l'adresse de livraison doit être changée, cela est possible en concertation avec Beter Bed. Dans ce cas, nous vous remercions de nous en informer dès que possible. Veuillez noter que dans ce cas, il est probable que vous obteniez un autre jour/une autre date de livraison.



Lieu de livraison

Généralement, nos équipes transportent les produits achetés jusque dans la pièce souhaitée. Les produits livrés par un service externe sont livrés à votre porte.

Montage par Beter Bed

Si vos produits sont montés par nos équipes, cela est indiqué sur le contrat d'achat.

Veillez cependant tenir compte des règles suivantes :

- Si la surface n'est pas plane, nous ne pouvons garantir la stabilité du produit.
- Nos techniciens ne peuvent pas percer des trous dans vos murs, mais ils peuvent vous conseiller sur la meilleure façon de fixer correctement le produit.
- Nos techniciens ne peuvent pas déplacer de prises électriques.
- L'agencement des armoires peut se faire de nombreuses façons différentes. Nous vous demandons donc de monter les étagères vous-même.
- Assurez-vous d'avoir mesuré votre chambre à coucher à l'avance de sorte que vous soyez sûr que les produits souhaités conviennent.
- Nos techniciens ne peuvent en aucun cas démonter un lit ou une chambre à coucher existante.

Opter pour un montage par vos soins

Nonobstant le paragraphe précédent, vous pouvez également choisir de monter vous-même les produits que vous avez achetés.

Nos livreurs déposent les articles à l'endroit indiqué, à condition que vous ayez libéré l'espace nécessaire.

Si vous optez pour le montage par vous-même, veuillez le communiquer au plus tard 14 jours avant la date de livraison prévue à notre Service clients en utilisant le formulaire de contact sur notre site www.beterbed.be.

Le matériel d'emballage

Nos livreurs emportent les déchets (par exemple, le carton et le plastique) lorsque les produits sont montés par Beter Bed.

Vérification de votre livraison

Après avoir livré et éventuellement monté et installé les articles, le chauffeur vérifie les articles livrés avec vous. Vérifiez bien si tous les produits commandés ont été livrés et si les produits (montés) ne contiennent pas de défauts visibles ou ne sont pas endommagés. Si vous découvrez des défauts ou des dommages, signalez-le immédiatement et clairement au livreur. Il en fera alors mention sur le bon de réception et discutera des prochaines étapes avec vous. Ensuite, le livreur vous demandera de signer la facture et de payer le montant restant dû (voir également les conditions de paiement).

Retirer votre commande vous-même

Si vous décidez de venir chercher votre commande, le magasin vous informera de l'arrivée des articles. Après ce message du magasin, vous devez retirer la marchandise dans les 14 jours civils. Si des circonstances vous en empêchent, vous pouvez fixer un autre rendez-vous en concertation avec le magasin.

Si on ne peut pas vous contacter ou convenir d'un rendez-vous sous 14 jours civils après le premier message du magasin, ce dernier vous facturera 25 € frais de stockage.



Les conditions de paiement.

Le mode de paiement

Dans nos magasins, vous pouvez payer l'acompte de plusieurs façons : en espèces, avec votre carte Bancontact / Maestro ou avec une carte Visa. Le règlement du solde à la livraison (à nos livreurs) peut se faire de la même manière. Les chèques bancaires ou les chèques d'entreprise ne sont PLUS acceptés comme moyen de paiement.

Vous pouvez également payer le solde par virement bancaire avant la date de livraison. Dans ce cas, veuillez à ce que le montant restant dû soit viré sur notre compte au plus tard deux semaines avant la date de livraison : numéro IBAN BE34 7310 1904 2990. Veuillez ne pas oublier de mentionner votre numéro de commande.

Paiement à la livraison

Pour des raisons de sécurité, Beter Bed préfère que vous payiez avec une carte de paiement à la livraison. Chaque livreur de Beter Bed dispose d'un terminal de paiement mobile.

Nous vous demandons cependant de vérifier la limite de paiement de votre carte, et si nécessaire, de demander ces informations auprès de votre banque. Cette limite de paiement est, en effet, différente d'une banque à l'autre, et chaque consommateur peut demander une limite de paiement plus ou moins importante à la banque.

Si vous souhaitez néanmoins payer en espèces à nos livreurs, nous vous demandons de bien vouloir « faire l'appoint ».

Retours, modifications et annulations.

Délai de rétractation

La loi belge sur les pratiques commerciales ne prévoit pas de délai de rétractation pour les achats qui ont lieu dans la salle d'exposition du commerçant.

Chez Beter Bed, vous disposez d'un délai de 2 jours ouvrés après la conclusion du contrat d'achat pour modifier ou annuler gratuitement votre commande. Dans ce cas, vous devez nous signaler votre souhait par écrit ou par email. Pour cela, vous pouvez vous rendre dans le magasin où vous avez effectué l'achat. Ce délai ne s'applique pas aux textiles, pour lesquels vous pouvez modifier votre commande uniquement le jour de votre achat.

Néanmoins, vous avez aussi la possibilité de modifier ou annuler votre commande jusqu'à 2 jours ouvrés par la conclusion du contrat d'achat. Cela est possible jusqu'au moment où nous vous informons que la livraison va se faire en partie ou en totalité. Les frais relatifs à cette procédure s'élèvent à 20 % du montant de votre achat.

Dès que vous êtes informé de la livraison partielle ou totale de votre commande, il n'est plus possible de la modifier. Des frais d'annulation seront alors facturés. Veuillez à consulter les conditions d'annulation. Si vous avez passé votre commande en ligne, d'autres conditions s'appliquent. C'est pourquoi nous vous invitons à consulter nos conditions de vente en ligne.



Conditions d'annulation

Dans le cas de produits sur mesure, il n'est plus possible d'annuler ou de modifier gratuitement la commande. Si vous souhaitez néanmoins annuler votre commande, nous serons dans l'obligation de vous facturer des frais d'annulation. Ces frais s'élèvent à 30 % du montant de votre achat.

Si vous annulez une commande après avoir été informé que celle-ci allait être partiellement ou entièrement livrée, nous serons dans l'obligation de vous facturer des frais d'annulation à hauteur de 50 % du montant de votre achat.

Attention : Une fois votre commande livrée, il n'est plus possible de modifier ou annuler votre commande.

Retours

Les produits livrés ne peuvent pas être retournés.

Nos dispositions de garantie.

Vos droits légaux

La législation belge prévoit des droits légaux. Nos conditions de garantie sont toujours en conformité avec la loi belge du 1 septembre 2004, relative aux garanties liées à la vente de biens de consommation.

Ces conditions sont toujours disponibles sur le site Web du SPF Économie (http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Garantie/Wettelijke_garantie/). Les dispositions de garantie ci-dessous ne portent pas atteinte à ces droits légaux et n'impliquent, par conséquent, aucune limitation de vos droits légaux.

De plus, chez Beter Bed, vous bénéficiez également de nos « garanties supplémentaires » : vous trouverez plus d'informations à ce sujet ci-dessous.

Les produits textiles bénéficient d'une garantie d'un an. Les articles d'exposition sont supposés avoir été achetés et vus dans l'état dans lequel ils se trouvent. La garantie sur les articles d'exposition est par conséquent limitée aux défauts que l'on n'a pas pu voir ou connaître au moment de l'achat.

Le début de la période de garantie

Les garanties entrent en vigueur au moment où Beter Bed a livré les articles chez vous ou au moment où vous retirez vous-même les articles en magasin. Ce moment correspond à la date de la facture.

Conditions de garantie

Pour avoir droit à la garantie légale ou à la garantie supplémentaire Beter Bed (voir ci-dessous), vous devez remplir chacune des conditions suivantes :

- Vous pouvez prouver que vous avez fait l'achat chez Beter Bed.
- Les articles doivent être en bon état et propres.
- Toutes les instructions d'utilisation ont été suivies.

La garantie légale

Vous pouvez vous attendre à ce que les produits fournis aient les propriétés requises pour une utilisation normale. En concertation et avec le consentement exprès de Beter Bed, il est possible lors de la conclusion du contrat d'achat, de préciser par écrit que les produits doivent également posséder les propriétés requises pour une utilisation spécifique particulière bien définie. Dans ce cas, vous pouvez également vous attendre à ce que les produits fournis aient les propriétés requises pour cette utilisation particulière et les droits légaux prévus par la législation belge s'appliquent également en cas d'absence des propriétés requises pour cette utilisation particulière.



Dans ce cas, Beter Bed peut cependant stipuler que les délais et dispositions de garantie supplémentaires ci-dessous ne sont pas applicables pour l'absence de ces propriétés. Ceci est également stipulé par écrit à la conclusion de l'accord.

Des matériaux tels que le tissu et le bois continuent à travailler en raison des différences de température et la couleur de ces matériaux peut être affectée par la lumière. Beter Bed ne peut être tenue responsable des problèmes qui découlent de ces caractéristiques de produit.

Si un produit livré ne répond pas aux attentes susmentionnées, les droits légaux prévus par la législation belge s'appliquent.

En outre, et en complément de ces dispositions de garantie légales, les délais et dispositions de garantie supplémentaires de Beter Bed énoncés ci-dessous s'appliquent (sauf pour les textiles). Ces délais et dispositions de garantie supplémentaires ne sont pas applicables à l'absence de propriétés requises pour une utilisation particulière convenue avec Beter Bed, sauf accord écrit avec Beter Bed.

La date à laquelle vous nous informez d'un défaut, détermine l'application de la clause de garantie complémentaire. Après l'expiration de la période de garantie qui s'applique au produit en question, les frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais de transport et de déplacement, sont à votre charge.

Si vous avez une réclamation, nous évaluons d'abord si celle-ci peut être résolue, par exemple en réparant le produit. Si cela est impossible, nous vous offrons un nouveau produit ou un produit de remplacement.

En cas de remplacement, vous avez droit à un produit identique ou un produit similaire et équivalent. En cas de remplacement, nous devons à nouveau commander le produit, ce qui entraîne un nouveau délai de livraison.

Lorsque nous remplaçons un produit, le délai de garantie n'entre pas en vigueur à nouveau, mais la période de garantie s'applique à partir de la date à laquelle nous vous avons livré le produit initial.

Les garanties supplémentaires de Beter Bed.

Sans préjudice de vos droits de garantie légaux en vertu de la législation belge, Beter Bed vous offre les garanties supplémentaires ci-dessous. Pour les garanties supplémentaires de Beter Bed, les articles doivent avoir les caractéristiques que vous pouvez attendre lors d'une utilisation normale (conformité). Si cette attente n'est pas satisfaite, vous avez droit à la réparation, et si celle-ci n'est pas possible, vous avez droit à un remplacement.

Si la réparation ou le remplacement n'est plus possible, il reste le choix entre la résiliation du contrat d'achat ou une réduction de prix.

En concertation et avec le consentement exprès de Beter Bed, il est possible lors de la conclusion du contrat d'achat, de préciser une utilisation spécifique particulière bien définie. Beter Bed décide à ce moment-là si les garanties supplémentaires sur ces articles pour cette utilisation bien définie restent valables.

Des garanties supplémentaires, dégressives à mesure de l'utilisation

Les garanties supplémentaires de Beter Bed vous permettent de bénéficier de délais de garantie qui dépassent le délai légal de 2 ans.

Ces garanties supplémentaires incluent un droit de garantie dégressif à mesure de l'utilisation.

Pour un produit avec une garantie de 3 ans :

- Jusqu'à 2 ans après la date de la facture, tous les frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont entièrement supportés par Beter Bed.



- Entre 2 et 3 ans après la date de la facture, un tiers des frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont supportés par Beter Bed.

Pour un produit avec une garantie de 5 ans :

- Jusqu'à 2 ans après la date de la facture, tous les frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont entièrement supportés par Beter Bed.
- Entre 2 et 3 ans après la date de la facture, deux tiers des frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont supportés par Beter Bed.
- Entre 3 et 5 ans après la date de la facture, un tiers des frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont supportés par Beter Bed.

Pour un produit avec une garantie de 10 ans :

- Jusqu'à 2 ans après la date de la facture, tous les frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont entièrement supportés par Beter Bed.
- Entre 2 et 5 ans après la date de la facture, deux tiers des frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont supportés par Beter Bed.
- Entre 5 et 10 ans après la date de la facture, un tiers des frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont supportés par Beter Bed.

Les composants électriques et/ou électroniques de nos produits sont garantis 2 ans.

Les garanties d'usine plus longues sont reprises par Beter Bed.

La date à laquelle vous nous informez d'un défaut, détermine l'application de la clause de garantie susmentionnée.

Garantie d'essai des matelas

- Vous avez le droit de faire appel une seule fois à la garantie d'essai.
- La garantie d'essai est valable uniquement pour les matelas de notre propre marque, pour les matelas des marques M Line et BEKA Pro Actief, et pour les matelas non tapissés de la marque Karlsson.
- Si vous souhaitez utiliser la garantie d'essai pour les matelas de notre propre marque, la marque BEKA Pro Actief ou pour des matelas non tapissés de la marque Karlsson, vous pouvez vous adresser à une des filiales de Beter Bed pour faire un nouveau choix jusqu'à 90 jours après la livraison.
- Pour un matelas de la marque M Line, une période de 100 jours après la livraison s'applique pour choisir un nouveau matelas.
- Les dimensions de matelas suivantes sont éligibles : 70 x 200 cm, 70 x 210 cm, 80 x 200 cm, 80 x 210 cm, 90 x 200 cm et 90 x 210 cm. Pour les matelas des marques M Line et BEKA Pro Actief, et pour les matelas non tapissés de la marque Karlsson, tous les matelas une personne sont couverts par cette garantie d'essai.
- En cas d'échange d'un matelas, celui-ci ne peut être échangé que pour un matelas ayant les mêmes dimensions.
- Nous échangeons uniquement des matelas en bon état et propres.
- Les différences de prix entre le matelas échangé et le nouveau matelas choisi sont compensées par un avoir ou par le paiement d'un supplément.
- Nous facturons 60 € de frais d'échange par matelas si l'échange a lieu à votre domicile. Si vous choisissez de réaliser l'échange en magasin, nous facturons 40 € de frais d'échange par matelas.
- L'échange en magasin est exclu pour les matelas de la marque M Line, les frais s'élèvent à 60 € par matelas.
- La date d'entrée en vigueur de la garantie reste fixée au jour de livraison du matelas initial.
- Les surmatelas et les matelas tapissés sont exclus de la garantie d'essai.

Un an de garantie supplémentaire sur les matelas pour l'achat d'un pack textile

Beter Bed est convaincue de la qualité de sa collection. Par conséquent, vous recevrez un an de garantie supplémentaire sur le matelas acheté en cas d'achat d'un pack textile.

Pour pouvoir bénéficier de cette garantie supplémentaire, le pack textile doit comporter les produits suivants :

- Pour les matelas sur un sommier plat ou réglable électriquement : un protège-matelas en molleton et un protège-matelas.
- Pour les matelas sur un sommier tapissier : un protège-matelas en molleton et un grip de matelas antidérapant.
- Les produits du pack textile sont mentionnés sur le bon d'achat.
- Pour un matelas de notre propre marque (demandez la sélection) avec une garantie standard de trois ans (voir sous « Garanties supplémentaires, dégressives à mesure de l'utilisation »), une période de garantie supplémentaire d'un an s'applique : entre trois ans et quatre ans après la date de livraison, 33 % des frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont supportés par Beter Bed.
- Pour un matelas de notre propre marque (demandez la sélection) avec une garantie standard de cinq ans (voir sous « Garanties supplémentaires, dégressives à mesure de l'utilisation »), une période de garantie supplémentaire d'un an s'applique : entre cinq ans et six ans après la date de livraison, 33 % des frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais d'expédition et de déplacement, sont supportés par Beter Bed.

30 jours de garantie satisfait ou remboursé

Tous les achats chez Beter Bed sont couverts par « 30 jours de garantie satisfait ou remboursé ». Dans l'éventualité d'un problème technique sur les produits achetés, nous mettons tout en œuvre pour le résoudre. Tout d'abord, nous procédons à une analyse pour déterminer si nous pouvons remédier à ce problème. Si la réparation n'est pas possible, nous procédons au remplacement. Cette décision appartient à Beter Bed. En cas de remplacement, vous avez droit à un produit identique ou un produit similaire et équivalent. Si nous ne pouvons pas remédier au problème et que nous ne pouvons proposer aucun produit de remplacement, nous vous remboursons le montant de votre achat.

Préserver la beauté de vos produits.

Nous nous faisons un plaisir de vous donner quelques conseils pour vous aider à maintenir vos lits, sommiers, matelas et meubles en parfait état.

Vous pouvez consulter ces conseils d'entretien sur www.beterbed.be/advies/onderhoud