

Sleepsy

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie september 2026

Belangrijk: vul vóór publicatie de bedrijfsgegevens, het retouradres en het e-mailadres in. Deze voorwaarden zijn verkopersvriendelijk opgesteld binnen de kaders van dwingend consumentenrecht. Wettelijke rechten van consumenten kunnen niet contractueel worden uitgesloten.

Artikel 1 - Identiteit van Sleepsy

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten die via Sleepsy tot stand komen.

Handelsnaam: Sleepsy

Juridische naam: [BEDRIJFSNAAM]

Vestigingsadres: [ADRES]

Postcode en plaats: [POSTCODE + PLAATS]

KvK-nummer: [KVK-NUMMER]

Btw-nummer: [BTW-NUMMER]

E-mailadres: [E-MAILADRES]

Website: [WEBSITE]

Hierna aangeduid als: "Sleepsy".

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Sleepsy en op iedere overeenkomst tussen Sleepsy en een klant.
2. Door een bestelling te plaatsen verklaart de klant kennis te hebben kunnen nemen van deze voorwaarden.
3. Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden in strijd is met dwingend consumentenrecht, blijft het betreffende wettelijke consumentenrecht onverkort van toepassing. De overige bepalingen blijven in dat geval geldig.
4. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk door Sleepsy zijn bevestigd.

Artikel 3 - Aanbod en productinformatie

5. Sleepsy doet haar best producten, afbeeldingen, afmetingen, materialen, kleuren en overige eigenschappen zo nauwkeurig mogelijk weer te geven.
6. Geringe afwijkingen in kleur, textuur, stiksel, vorm, maatvoering of afwerking die inherent zijn aan productieprocessen en de functionaliteit van het product niet wezenlijk beïnvloeden, worden niet beschouwd als een gebrek, voor zover de consument deze afwijkingen redelijkerwijs mocht verwachten.
7. Kussens en schuimproducten kunnen na het uitpakken enige tijd nodig hebben om hun oorspronkelijke vorm en volume te bereiken. Een tijdelijke geur direct na het openen van de verpakking kan eveneens voorkomen en vormt op zichzelf geen gebrek, mits deze binnen een redelijke periode verdwijnt.
8. Informatie over ergonomie, ondersteuning, slaapcomfort en slaaphouding is algemene productinformatie. Individuele ervaringen kunnen verschillen.

9. Tenzij Sleepsy dit uitdrukkelijk en ondubbelzinnig heeft gegarandeerd, geeft Sleepsy geen garantie dat het gebruik van een product lichamelijke klachten, pijn, slaapproblemen of medische aandoeningen zal voorkomen, behandelen of verhelpen.

Artikel 4 - Prijzen en betaling

10. Alle aan consumenten getoonde prijzen zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

11. Eventuele verzendkosten worden vóór het afronden van de bestelling duidelijk weergegeven.

12. De klant dient gebruik te maken van een van de op de website aangeboden betaalmethoden.

13. Sleepsy is gerechtigd kennelijke prijs-, schrijf- en invoerfouten te corrigeren. Wanneer voor de klant redelijkerwijs duidelijk had moeten zijn dat sprake was van een fout, kan de klant geen aanspraak maken op de foutieve prijs.

Artikel 5 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand nadat de klant de bestelling heeft geplaatst en Sleepsy deze bestelling elektronisch heeft bevestigd, tenzij Sleepsy de bestelling op grond van een gerechtvaardigde reden niet kan accepteren.

Sleepsy kan een bestelling annuleren wanneer bijvoorbeeld sprake is van fraude, een kennelijke prijsfout, misbruik van kortingsacties of het ontbreken van voorraad. Reeds betaalde bedragen worden in dat geval terugbetaald.

Artikel 6 - Levering

14. Sleepsy levert op het door de klant opgegeven adres.

15. Op de website genoemde levertijden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk een bindende leverdatum is overeengekomen.

16. De klant is verantwoordelijk voor het correct doorgeven van naam- en adresgegevens.

17. Het risico van beschadiging of verlies gaat bij een consumentenkoop in beginsel pas over op de consument wanneer hij, of een door hem aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen.

Artikel 7 - Wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen

Een consument die online een product koopt, beschikt in beginsel over een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen na ontvangst van het product.

18. De consument hoeft voor een herroeping geen reden op te geven.

19. De consument moet Sleepsy binnen de wettelijke termijn ondubbelzinnig laten weten dat hij de overeenkomst wil herroepen. Dit kan via de op de website beschikbare herroepingsfunctie, het modelformulier voor herroeping of via [E-MAILADRES].

20. Na herroeping heeft de consument nog maximaal 14 dagen om het product terug te sturen.
21. De rechtstreekse kosten van de retourzending komen voor rekening van de consument, mits Sleepsy de consument hierover vóór de aankoop heeft geïnformeerd.
22. De consument mag het product gedurende de wettelijke bedenktijd slechts behandelen en beoordelen voor zover dit noodzakelijk is om de aard, kenmerken en werking ervan vast te stellen.
23. Wanneer de consument het product verder gebruikt dan hiervoor noodzakelijk en hierdoor waardevermindering ontstaat, kan Sleepsy de daadwerkelijk ontstane waardevermindering in rekening brengen, voor zover Sleepsy de consument vooraf correct over dit gevolg heeft geïnformeerd.
24. De wettelijke herroeping wordt niet automatisch geweigerd uitsluitend omdat de originele verpakking ontbreekt of beschadigd is. Een daardoor aantoonbaar veroorzaakte waardevermindering kan, indien wettelijk toegestaan, wel voor rekening van de consument komen.

Artikel 8 - Terugbetaling bij wettelijke herroeping

Bij een geldige volledige herroeping binnen de wettelijke bedenktijd betaalt Sleepsy het aankoopbedrag en de oorspronkelijke kosten van de goedkoopste standaardlevering terug.

Kosten voor een door de consument gekozen duurdere verzendmethode hoeven niet te worden terugbetaald.

Sleepsy betaalt uiterlijk binnen 14 dagen na de herroepingsmelding terug, maar mag wachten totdat het product is ontvangen of totdat de consument aantoont dat het product is teruggestuurd, afhankelijk van welk moment eerder valt.

Wanneer slechts een deel van een bestelling wordt geretourneerd, hoeven de oorspronkelijke verzendkosten niet te worden terugbetaald.

Artikel 9 - Vrijwillig 30 dagen proefslapen

Naast het wettelijke herroepingsrecht biedt Sleepsy voor daarvoor aangewezen kussens een vrijwillige commerciële regeling van 30 dagen proefslapen.

Deze regeling geeft de consument aanvullende rechten en beperkt het wettelijke herroepingsrecht niet.

De periode van 30 dagen begint op de dag waarop het product door de consument is ontvangen.

Voorwaarden voor 30 dagen proefslapen

Voor het gedeelte van de proefperiode dat verder gaat dan de wettelijke bedenktijd van 14 dagen gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

25. De regeling geldt uitsluitend voor producten waarbij op de productpagina uitdrukkelijk "30 dagen proefslapen" staat vermeld.

26. Er kan per klant, huishouden en productvariant maximaal één kussen onder de proefregeling worden geretourneerd, tenzij Sleepsy uitdrukkelijk anders heeft aangegeven.
27. De regeling is bedoeld om het kussen persoonlijk uit te proberen en is niet overdraagbaar.
28. Tijdens het proefslapen dient het kussen normaal en zorgvuldig te worden gebruikt.
29. Het gebruik van een schone kussensloop wordt verplicht gesteld voor deelname aan het vrijwillige gedeelte van de proefregeling.
30. Het product mag geen blijvende vlekken, lichaamsvloeistoffen, sterke geuren, rookgeur, schimmel, beschadigingen, brandplekken, dierenharen, snijschade of andere bovenmatige vervuiling bevatten.
31. Het product mag niet zijn gewijzigd, gerepareerd of anderszins bewerkt.
32. Normaal gebruik van het kussen tijdens de proefperiode vormt op zichzelf geen reden om een retour onder deze vrijwillige regeling af te wijzen.
33. De consument moet uiterlijk op dag 30 melden gebruik te willen maken van de proefregeling.
34. Na ontvangst van de retourinstructies moet het product binnen 14 dagen worden verzonden.
35. De kosten van de retourzending komen voor rekening van de klant, tenzij Sleepsy uitdrukkelijk anders vermeldt.
36. Bij gebruik van de vrijwillige regeling na afloop van de wettelijke bedenktijd worden eventueel betaalde oorspronkelijke verzendkosten, spoedkosten en andere aanvullende diensten niet terugbetaald. Alleen de voor het geretourneerde product betaalde aankoopprijs wordt terugbetaald.
37. Retourzendingen waarbij sprake is van misbruik, buitensporige vervuiling of beschadiging kunnen geheel of gedeeltelijk van de vrijwillige regeling worden uitgesloten. Sleepsy zal dit, indien van toepassing, motiveren.
38. De vrijwillige proefregeling geldt niet voor zakelijke aankopen.

Artikel 10 - Retourprocedure

Een retour dient vooraf te worden aangemeld via [RETOURPORTAAL / E-MAIL].

Sleepsy verstrekt vervolgens retourinstructies en het retouradres.

De consument is verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking van het product tijdens de retourzending.

Sleepsy mag de consument verzoeken het verzendbewijs te bewaren totdat de retour volledig is verwerkt.

Het risico van een door de consument zelf geregelde retourzending ligt in beginsel bij de consument totdat de zending Sleepsy bereikt, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

Retouradres: [RETOURADRES], [POSTCODE + PLAATS], Nederland.

Artikel 11 - Wettelijke garantie / conformiteit

Iedere consument heeft recht op de wettelijke conformiteitsbescherming.

Dit betekent dat het product bij aflevering moet voldoen aan hetgeen de consument daarvan op grond van de overeenkomst, de productinformatie, de prijs, het soort product en overige relevante omstandigheden redelijkerwijs mag verwachten.

De wettelijke bescherming kent in Nederland geen vaste maximale termijn van twee jaar.

Normale slijtage, veranderingen die inherent zijn aan normaal gebruik en schade die door de consument zelf is veroorzaakt, zijn in beginsel geen gebrek waarvoor Sleepsy verantwoordelijk is.

Wanneer een gebrek zich binnen één jaar na aflevering openbaart, geldt bij consumentenkoop in beginsel het wettelijke vermoeden dat het gebrek reeds bij aflevering aanwezig was, tenzij Sleepsy het tegendeel aantoont of de aard van de zaak of het gebrek zich daartegen verzet.

Artikel 12 - Beperkte commerciële garantie van 2 jaar

Naast en zonder afbreuk te doen aan de wettelijke rechten van de consument biedt Sleepsy op daarvoor aangewezen producten een beperkte commerciële garantie van 2 jaar, gerekend vanaf de datum van aflevering.

Deze commerciële garantie dekt uitsluitend aantoonbare materiaal- en fabricagefouten die bij normaal huishoudelijk gebruik ontstaan en die onder de hieronder genoemde voorwaarden vallen.

De commerciële garantie heeft uitsluitend betrekking op het oorspronkelijke gekochte product en is niet overdraagbaar.

Onder de commerciële garantie vallen bijvoorbeeld

Aantoonbare fabricagefouten in stiknaden, constructie of materialen waardoor het product bij normaal gebruik wezenlijk onbruikbaar wordt.

Onder de commerciële garantie vallen uitdrukkelijk niet

Normale slijtage en veroudering vallen niet onder de commerciële garantie. Hetzelfde geldt onder meer voor geleidelijke verandering in stevigheid of zachtheid, normale indrukvorming, geringe vormverandering, verkleuring, verkleuring door zonlicht of transpiratie, pluizen, slijtage van de hoes, schade door verkeerd wassen of drogen, vlekken, geuren, vocht- of schimmelschade, schade door huisdieren, snij- of brandschade, onjuist gebruik, bovenmatige belasting, gebruik voor een ander doel dan waarvoor het product is bedoeld of wijzigingen aan het product.

Ook een persoonlijke voorkeur voor een andere stevigheid, hoogte, vorm of slaaphouding is geen fabricage- of materiaalfout.

Het ontbreken van een gewenst persoonlijk slaapresultaat, vermindering van snurken, verbetering van slaapkwaliteit of vermindering van lichamelijke klachten geldt evenmin als

gebrek onder deze commerciële garantie, tenzij Sleepsy dat specifieke resultaat uitdrukkelijk heeft gegarandeerd.

Deze uitsluitingen gelden alleen voor de vrijwillige commerciële garantie en kunnen wettelijke rechten bij daadwerkelijke non-conformiteit niet uitsluiten.

Artikel 13 - Afhandeling commerciële garantie

Om gebruik te maken van de commerciële garantie kan Sleepsy verzoeken om het bestelnummer, foto's of video's van het gebrek en eventuele product- of batchgegevens.

Wanneer redelijkerwijs noodzakelijk kan Sleepsy verlangen dat het product wordt onderzocht.

Wanneer een gebrek aantoonbaar onder de commerciële garantie valt, bepaalt Sleepsy binnen de commerciële garantieregeling of het product wordt gerepareerd, vervangen of op een andere passende manier wordt opgelost.

Wanneer exact hetzelfde product niet meer beschikbaar is, mag Sleepsy binnen de commerciële garantie een technisch en kwalitatief gelijkwaardig vervangend product aanbieden.

Een vervanging op grond van de commerciële garantie leidt niet automatisch tot een volledig nieuwe commerciële garantietermijn van twee jaar; de oorspronkelijke commerciële garantietermijn blijft gelden, tenzij Sleepsy anders aangeeft.

Dit laat eventuele dwingende wettelijke rechten volledig onverlet.

Artikel 14 - Verkeerd gebruik en onderhoud

De consument is verantwoordelijk voor normaal en zorgvuldig gebruik van het product en dient de bij het product verstrekte was-, onderhouds- en gebruiksinstructies te volgen.

Sleepsy is niet verantwoordelijk voor schade die aantoonbaar is ontstaan door verkeerd onderhoud, een ongeschikte was- of droogmethode, langdurige blootstelling aan vocht of warmte, onjuiste opslag of ander gebruik dat afwijkt van de verstrekte instructies.

Ook deze bepaling beperkt geen aansprakelijkheid voor een gebrek dat al bij aflevering bestond of anderszins onder de wettelijke conformiteitsregels valt.

Artikel 15 - Klachten

Klachten kunnen worden gemeld via [E-MAILADRES].

De klant wordt verzocht de klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en, indien relevant, foto's of ander bewijsmateriaal mee te sturen.

Sleepsy streeft ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk op een klacht te reageren. Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klant hierover geïnformeerd.

Een consument dient een ontdekt gebrek binnen een redelijke termijn te melden. Voor consumenten geldt een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval als tijdig.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

Sleepsy is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuist gebruik van het product, het niet opvolgen van gebruiks- of onderhoudsinstructies of andere omstandigheden die aan de klant kunnen worden toegerekend.

Sleepsy is niet aansprakelijk voor indirecte bedrijfsschade, winstderving of gevolgschade voor zover een dergelijke uitsluiting wettelijk is toegestaan.

Niets in deze voorwaarden beperkt aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet mag worden uitgesloten of beperkt.

Artikel 17 - Acties, kortingscodes en misbruik

Kortingscodes en acties zijn alleen geldig gedurende de aangegeven periode en onder de daarbij vermelde voorwaarden.

Tenzij anders aangegeven kunnen kortingscodes niet worden gecombineerd.

Sleepsy mag bestellingen of aanspraken op vrijwillige commerciële acties weigeren wanneer sprake is van aantoonbaar misbruik, fraude, manipulatie of het kunstmatig plaatsen van meerdere bestellingen om klant- of huishoudlimieten te omzeilen.

Wettelijke consumentenrechten kunnen hiermee niet worden uitgesloten.

Artikel 18 - Privacy

Sleepsy verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en de privacyverklaring op de website.

Artikel 19 - Overmacht

Sleepsy is niet aansprakelijk voor vertraging of tekortkomingen die worden veroorzaakt door omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer, voor zover de wet dit toestaat.

Wanneer nakoming blijvend onmogelijk is, blijven de wettelijke rechten van de consument van toepassing.

Artikel 20 - Wijziging algemene voorwaarden

Sleepsy kan deze voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen.

Voor een reeds afgesloten overeenkomst geldt in beginsel de versie die van toepassing was op het moment waarop de bestelling werd geplaatst, tenzij een wijziging noodzakelijk is wegens dwingende wetgeving en deze ook op bestaande overeenkomsten van toepassing moet zijn.

Artikel 21 - Toepasselijk recht en geschillen

Op overeenkomsten met Sleepsy is Nederlands recht van toepassing.

Deze rechtskeuze ontnemt een consument die in een andere EU-lidstaat woont niet de bescherming van dwingende consumentenregels die volgens het toepasselijke internationale privaatrecht op hem van toepassing zijn.

Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Einde algemene voorwaarden - versie september 2026