

Sleepsy

RETOURBELEID

Versie september 2026

Belangrijk

Dit retourbeleid geldt voor consumenten die via Sleepsy bestellen. Het geeft uitleg over de wettelijke bedenktijd en de aanvullende 30 dagen proefslapen. Wettelijke consumentenrechten blijven altijd van toepassing.

Onderwerp	Sleepsy-beleid
Wettelijke bedenktijd	14 dagen na ontvangst
Aanvullend proefslapen	Tot en met 30 dagen na ontvangst, voor aangewezen kussens
Retourkosten	Voor rekening van de klant, tenzij Sleepsy anders aangeeft
Gebruikt kussen dag 15-30	Alleen onder de vrijwillige proefregeling en volgens de voorwaarden hieronder
Terugbetaling	Volgens de wettelijke termijn; bij vrijwillige retour na dag 14 na ontvangst en controle

1. Retour aanmelden

Wilt u een bestelling retourneren? Meld de retour bij voorkeur aan via [RETOURPORTAAL / E-MAILADRES]. Vermeld uw naam, bestelnummer en welke producten u wilt retourneren. Voor het wettelijke herroepingsrecht is een duidelijke verklaring dat u de aankoop wilt herroepen voldoende.

Een wettelijke herroeping kan ook worden doorgegeven via de online herroepingsfunctie op de website.

2. Wettelijke bedenktijd - 14 dagen

1. Bij een online aankoop heeft u in beginsel 14 dagen bedenktijd. Deze termijn loopt tot en met 14 dagen nadat u het product heeft ontvangen.
2. Binnen deze termijn mag u zonder opgave van reden laten weten dat u de overeenkomst herroept.
3. Na uw herroepingsmelding heeft u nog maximaal 14 dagen om het product terug te sturen.
4. De directe kosten van de retourzending zijn voor uw rekening, mits Sleepsy u hierover voor de aankoop heeft geïnformeerd.
5. U mag het product bekijken en beoordelen zoals redelijkerwijs nodig is om de aard, kenmerken en werking vast te stellen. Gaat het gebruik verder dan daarvoor nodig en ontstaat waardevermindering, dan mag Sleepsy deze waardevermindering verrekenen voor zover de wet dit toestaat.
6. Het openen of verwijderen van de productverpakking betekent op zichzelf niet dat het wettelijke herroepingsrecht vervalt.

3. 30 dagen proefslapen

Voor producten waarbij op de productpagina uitdrukkelijk '30 dagen proefslapen' staat, biedt Sleepsy naast de wettelijke bedenktijd een vrijwillige proefregeling aan. De proefperiode begint op de dag waarop u het product ontvangt en eindigt na 30 dagen.

De eerste 14 dagen blijven uw wettelijke rechten volledig gelden. Voor het aanvullende gedeelte van dag 15 tot en met dag 30 gelden de onderstaande vrijwillige voorwaarden.

4. Voorwaarden vrijwillige proefregeling - dag 15 t/m 30

1. Het kussen is uitsluitend normaal en persoonlijk gebruikt om het slaapcomfort te beoordelen.
2. Tijdens het gebruik is steeds een schone kussensloop gebruikt.

3. Het kussen is vrij van blijvende vlekken, lichaamsvloeistoffen, sterke geuren, rookgeur, schimmel, dierenharen, brandplekken, snijschade of andere bovenmatige vervuiling.
4. Het product is niet gewijzigd, gerepareerd, gewassen of behandeld in strijd met de onderhoudsinstructies.
5. U meldt uiterlijk op dag 30 dat u gebruik wilt maken van de proefregeling.
6. Na de retourinstructies verstuurt u het product binnen 14 dagen naar het opgegeven retouradres.
7. Het kussen wordt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in de originele verpakking of in een vergelijkbaar beschermende verpakking teruggestuurd.
8. Na afloop van de wettelijke bedenktijd geldt de vrijwillige proefregeling per klant/huishouden voor maximaal één gebruikt kussen per productvariant, tenzij Sleepsy anders vermeldt.

Let op: deze aanvullende voorwaarden beperken uw wettelijke rechten gedurende de eerste 14 dagen niet.

5. Retourkosten

De retourkosten zijn voor rekening van de klant, tenzij Sleepsy vooraf uitdrukkelijk anders heeft aangegeven of sprake is van een fout van Sleepsy, zoals levering van een verkeerd of aantoonbaar defect product.

Gebruik bij voorkeur een verzendmethode met track & trace en bewaar het verzendbewijs totdat de retour volledig is verwerkt.

6. Terugbetaling

Bij wettelijke herroeping binnen 14 dagen

1. Bij volledige herroeping betaalt Sleepsy het aankoopbedrag en de oorspronkelijke kosten van de goedkoopste standaardlevering terug.
2. Heeft u voor een duurdere verzendmethode gekozen, dan hoeft Sleepsy het verschil boven de standaardlevering niet terug te betalen.
3. Sleepsy betaalt uiterlijk binnen 14 dagen na uw herroepingsmelding terug, maar mag wachten totdat het product is ontvangen of u aantoont dat het product is teruggestuurd, afhankelijk van welk moment eerder valt.
4. Bij een gedeeltelijke retour van een bestelling hoeven de oorspronkelijke verzendkosten niet te worden terugbetaald.

Bij gebruik van de vrijwillige proefregeling na dag 14

1. Sleepsy betaalt de voor het geaccepteerde geretourneerde product betaalde aankoopprijs terug.
2. De oorspronkelijke verzendkosten, spoedkosten en overige aanvullende diensten worden na afloop van de wettelijke bedenktijd niet terugbetaald.
3. De terugbetaling vindt plaats nadat Sleepsy de retour heeft ontvangen en heeft gecontroleerd of aan de voorwaarden van de vrijwillige proefregeling is voldaan, in beginsel binnen 14 dagen na die controle.

7. Verkeerd, beschadigd of defect product

Ontvangt u een verkeerd product of is het product bij ontvangst beschadigd of gebrekkig, neem dan zo snel mogelijk contact op via [E-MAILADRES]. Stuur indien mogelijk duidelijke foto's mee. Retourkosten die redelijkerwijs nodig zijn voor de afhandeling van een terechte non-conformiteitsklacht komen niet voor rekening van de consument.

8. Wanneer kan een vrijwillige retour na dag 14 worden geweigerd?

Een retour op basis van de vrijwillige 30 dagen proefregeling kan na afloop van de wettelijke bedenktijd geheel of gedeeltelijk worden geweigerd wanneer niet aan de voorwaarden van dit retourbeleid is voldaan. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij ernstige vervuiling, beschadiging, verkeerd onderhoud, misbruik van de proefregeling of een te late melding.

Een dergelijke weigering heeft geen gevolgen voor wettelijke rechten die de consument los van de vrijwillige regeling kan hebben.

9. Bundels, gratis producten en gedeeltelijke retouren

Bij volledige herroeping dienen ook gratis meegeleverde producten die onderdeel zijn van de bestelling te worden teruggestuurd. Ontbreekt een onderdeel van een bundel of actie, dan kan Sleepsy de terugbetaling aanpassen voor zover dit wettelijk is toegestaan en de actievoorwaarden dit duidelijk bepalen.

10. Retouradres

Stuur een retour uitsluitend naar het door Sleepsy opgegeven retouradres. Gebruik niet zonder controle het afzenderadres op de verzenddoos.

Retouradres
[BEDRIJFSNAAM / SLEEPSY]
[STRAAT + HUISNUMMER]
[POSTCODE + PLAATS]
Nederland

11. Contact

E-mail: [E-MAILADRES]

Website: [WEBSITE]

KvK: [KVK-NUMMER]

12. Verhouding tot wet en algemene voorwaarden

Dit retourbeleid vormt een aanvulling op de algemene voorwaarden van Sleepsy. Bij strijdigheid met dwingend consumentenrecht gaat de wet voor. De wettelijke bedenktijd wordt niet gepresenteerd als een vrijwillige service van Sleepsy; alleen de verlenging tot 30 dagen is een aanvullende commerciële regeling.

Juridische uitgangspunten: onder meer Boek 6 BW inzake overeenkomsten op afstand en actuele ACM-richtlijnen. Een algemene uitsluiting van het herroepingsrecht enkel vanwege het openen van de verpakking wordt in dit beleid niet toegepast.