

## GEDRAGSREGELS THUISWINKEL WAARBORG

### Preambule

Deze Gedragsregels van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zijn van toepassing op alle bedrijven (gewone leden en aspirant-leden) aangesloten bij de vereniging Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, verder te noemen Thuiswinkel.org.

Deze Gedragsregels zijn gebaseerd op de "European Convention on Crossborder Mail Order and Distance Selling", in maart 2002 aangegaan door de gezamenlijke verkopers op afstand, verenigd in de EMOTA, de European Mail Order and Distance Selling Trade Association.

Deze Gedragsregels vormen het minimum kader waaraan de aangesloten bedrijven dienen te voldoen. Afwijkingen ten nadele van de consument zijn slechts toegestaan indien ze gebaseerd zijn op wetgeving.

In deze Gedragsregels wordt met verkoop op afstand bedoeld : een door de verkoper of dienstverlener georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

### Artikel 1 – Basis principes

1. Elk bedrijf verbindt zich ertoe om deze Gedragsregels zowel naar de letter als naar de geest na te leven.
2. Elk bedrijf moet de wet en de van toepassing zijnde regelgeving naleven, in het bijzonder de bepalingen in het Burgerlijk Wetboek betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten en de Wet bescherming persoonsgegevens alsmede specifieke wet- of regelgeving met betrekking tot de aangeboden producten en/of diensten.
3. Elk bedrijf verbindt zich er toe de zelfregulering na te leven die Thuiswinkel.org onderschreven heeft. Een overzicht van deze zelfregulering is opgenomen in de bijlage bij deze Gedragsregels.
4. Elk bedrijf, met uitzondering van de bedrijven die financiële diensten verrichten en in het kader van de Wet op het financieel toezicht geregistreerd zijn en onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten, verbindt zich er toe in zijn relaties met de consument de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel te hanteren.
5. In de mate van het mogelijke moet elk bedrijf de wettelijke belangen van de consument tot wie hij zich richt in acht nemen, alsook de belangen van algemene aard zoals de bescherming van het milieu, het recht op respect van het privé-leven van de consument en de wijze waarop het product is gefabriceerd.

### Artikel 2 – Informatieplicht

1. Elk bedrijf vermeldt tijdig voor de totstandkoming van de overeenkomst zijn identiteit, zijn inschrijffnummer van de Kamer van Koophandel en zijn feitelijke adres, waarbij niet volstaan kan worden met het vermelden van een postbusnummer.
2. Elk bedrijf, dat op zijn website of per e-mail, of langs een andere elektronische weg, goederen of diensten aanbiedt, dient ervoor zorg te dragen dat de volgende gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk zijn voor degenen die gebruik maken van deze dienst:
  1. gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronische postadres;
  2. voor zover een activiteit aan een vergunningsstelsel is onderworpen: de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit;

3. voor zover het bedrijf een gereguleerd beroep uitoefent:
    - de beroepsvereniging of -organisatie waarbij het is ingeschreven,
    - de beroepstitel en de lidstaat van de Europese Unie of andere staat die partij is bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte waar die is toegekend,
    - een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en de wijze van toegang daartoe;
  4. het btw-identificatienummer.
3. Indien er voor de consument andere kosten dan het normale tarief verbonden zijn aan de communicatie, dient dit duidelijk vermeld te worden.
  4. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten, 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 de prijs inclusief belastingen, de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn, het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingrecht, de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst, de minimumduur van de overeenkomst op afstand, de verzendkosten en overige condities.

### **Artikel 3 – Bestelling**

1. Bij de aflevering van het product of de dienst moet de consument schriftelijk of op een andere duurzame drager de volgende informatie worden verstrekt:
  - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - het bezoekadres van de vestiging van het bedrijf waar de consument met klachten terecht kan;
  - de informatie over service na aankoop en commerciële garanties;
  - de voorwaarden, waaronder de overeenkomst opgezegd kan worden, indien de verwachte duur langer dan een jaar of van onbepaalde duur is.
2. Tenzij anders overeengekomen dient het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch tenminste binnen 30 dagen uit te voeren. Indien dit om welke reden dan ook niet mogelijk blijkt, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de bestelling zonder kosten te annuleren tegen terugbetaling van het eventueel reeds betaalde.
3. Iedere levering van een goed of dienst, zonder dat daar een order of overeenkomst aan ten grondslag ligt, wordt geacht ongevraagd toegezonden te zijn.

### **Artikel 4 – Vervangende goederen of diensten**

Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst zal – voor zover van toepassing - de consument op duidelijke wijze geïnformeerd worden over de mogelijkheid dat vervangende goederen of diensten van tenminste gelijke kwaliteit en prijs beschikbaar worden gesteld, indien de oorspronkelijk bestelde goederen of diensten niet beschikbaar zouden zijn. Bij vervangende artikelen kan de zichttermijn niet worden uitgesloten en zijn de kosten van retourzending altijd voor rekening van het bedrijf.

### **Artikel 5 – Herroepingsrecht**

1. De consument heeft het recht zonder opgave van redenen de goederen te retourneren of van de dienst af te zien binnen een periode van tenminste 14 kalenderdagen, ingaande de dag na ontvangst door of namens de consument van het product of de dag van het sluiten van de overeenkomst met betrekking tot de dienst.
2. Elke uitzondering op het herroepingsrecht, bijvoorbeeld op grond van de specifieke aard van de betreffende goederen of diensten, is alleen toegestaan indien dit ook wettelijk is toegestaan; een dergelijke uitzondering dient uitdrukkelijk voorafgaande aan de totstandkoming van de overeenkomst vermeld te zijn.

3. Tijdens de bedenktijd heeft de consument de mogelijkheid om zonder enige verplichting zijnerzijds, anders dan tegen vergoeding van de rechtstreekse kosten van terugzending, de ontvangen goederen te retourneren, dan wel om te kennen te geven dat van de aangeboden diensten geen gebruik wordt gemaakt.
4. Tijdens de bedenktijd mag van consument verwacht worden dat hij zorgvuldig omgaat met het product en de verpakking. Hij mag 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.
5. De consument kan de zichttermijn uitsluitend daadwerkelijk invoeren op de wijze die door het bedrijf bij het aanbod en/of bij de aflevering is aangegeven. Deze wijze mag voor de consument nooit onredelijk bezwarend zijn.
6. Indien de consument van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijs mogelijk – in de originele staat en verpakking aan het bedrijf retourneren.

#### **Artikel 6 – Terugbetaling**

Indien de consument een bedrag vooruit betaald heeft en indien de overeenkomst waarop die vooruitbetaling betrekking heeft niet tot stand komt of op basis van het herroepingsrecht ontbonden wordt, zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig kalenderdagen terugbetaling plaatsvinden.

#### **Artikel 7 – Privacy**

1. De bedrijven dienen bij het gebruik van persoonsgegevens de bijzondere zorgvuldigheid in acht te nemen zoals is voorgeschreven in de nationale regelgeving.
2. Indien de consument aan het bedrijf te kennen heeft gegeven geen commerciële communicatie per post, telefoon, e-mail en dergelijke te willen ontvangen, dient deze wens gerespecteerd te worden.
3. Het bedrijf is verplicht op het ogenblik dat een consument zijn e-mailadres, anders dan voor het aanvragen van een nieuwsbrief, achterlaat op zijn website, hem te informeren over wat daarmee gebeurt. Het bedrijf biedt de consument de mogelijkheid aan te geven of hij al dan niet commerciële e-mails wenst te ontvangen.  
Voor het verstrekken van e-mail adressen aan derden biedt het bedrijf aan de consument dezelfde mogelijkheden.
4. Indien het bedrijf het initiatief neemt tot het (laten) voeren van een commercieel telefoongesprek, dient de identiteit van het bedrijf en het commerciële doel van het gesprek aan het begin daarvan duidelijk gemaakt worden en zal het gesprek afgebroken worden indien de consument daartoe de wens te kennen geeft.

#### **Artikel 8 – Krediet en goed kredietgeverschap**

1. Bij de beoordeling en het verstrekken van kredieten aan consumenten zal het bedrijf bijzondere zorgvuldigheid in acht nemen en zich laten leiden door de regels van goed kredietgeverschap zoals die zijn neergelegd in de wettelijke regelingen met betrekking tot kredietverstrekking aan consumenten.
2. Bedrijven zullen aan consumenten geen krediet verlenen indien de financiële positie van de consument dat volgens de geldende normen kennelijk niet toelaat of het krediet voorzienbaar zal leiden tot problematische schuldenposities van de consument.

#### **Artikel 9 – Klachten en klachtenbehandeling**

1. Het bedrijf beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt klachten

van consumenten overeenkomstig deze procedure.

2. Het bedrijf dient de klant er op te wijzen dat klachten over de uitvoering van de overeenkomst binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd volledig en duidelijk omschreven moeten worden ingediend bij de ondernemer.
3. Het bedrijf beantwoordt klachten zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van 14 kalenderdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, zal het bedrijf binnen de termijn van 14 kalenderdagen antwoorden 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 service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie: [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). In dat geval beantwoordt het bedrijf de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, zal het bedrijf binnen de termijn van 7 kalenderdagen antwoorden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
5. In het geval van een grensoverschrijdende klacht kan de buitenlandse consument de zusterorganisatie van Thuiswinkel.org in zijn woonland vragen te bemiddelen. In dat geval zal de bedoelde organisatie de klacht doorzenden naar Thuiswinkel.org welke deze dan zal voorleggen aan het bedrijf.
6. Indien de klacht van de consument niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **Artikel 10 – Geschillenbeslechting**

Indien een geschil niet naar genoegen opgelost wordt, moet de consument de mogelijkheid hebben het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Dit kan zijn de Geschillencommissie Thuiswinkel, een andere bij de Stichting Geschillencommissie aangesloten branche geschillencommissie of, indien het een financiële dienst betreft, bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

#### **Artikel 11 – Logo Thuiswinkel Waarborg en Aspirant-logo**

Alle gewone leden van Thuiswinkel.org worden geacht het logo Thuiswinkel Waarborg, conform het Reglement Gebruik Logo's, te voeren. Alle aspirant-leden worden geacht het aspirant-logo, conform het Reglement Gebruik Logo's, te voeren.

#### **BIJLAGE**

Codes en Reglementen van of onderschreven door de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

- a) Statuten;
- b) Huishoudelijk Reglement;
- c) Algemene Voorwaarden Thuiswinkel;
- d) Reglement Gebruik Logo's;
- e) Gedragscode promotionele kansspelen;
- f) European Convention on Crossborder Mail Order and Distance Selling;
- g) Nederlandse Reclame Code;
- h) Gedragsregels omtrent gespreide betaling en consumptief krediet
- i) Convenant met NVVK inzake schuldhulpverlening

**Geaccordeerd door de Algemene Ledenvergadering van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie op 15 januari 2009 te Bussum.**