

KEURMERKCODE CONSUVEILIG

► 1. Nederlandse wet- en regelgeving

- 1.1. De aanbieder houdt zich aan de Nederlandse wet- en regelgeving waaronder de consumentenwetgeving ter bescherming van consumenten.

► 2. Identiteit van de aanbieder

- 2.1. De aanbieder stelt op zijn/haar website een telefoonnummer beschikbaar. Wanneer er geen telefonisch contact mogelijk is, dient de aanbieder een (web)formulier beschikbaar te stellen.
- 2.2. De aanbieder moet op zijn/haar website duidelijk alle contactmogelijkheden die van toepassing zijn vermelden, waaronder een telefoonnummer, faxnummer, (post)adres en/of een e-mailadres.
- 2.3. De aanbieder dient op zijn/haar website het inschrijfnummer bij de Kamer van Koophandel te vermelden.
- 2.4. De aanbieder geeft Consuveilig.nl volledig inzicht in zijn identiteit. Dit houdt in:
 - Opgeven van volledig persoons, contact- en adresgegevens
 - Inzenden kopie van inschrijving Kamer van Koophandel
- 2.5. De aanbieder geeft Consuveilig.nl toestemming om zijn/haar bedrijfsgegevens te publiceren. Aangesloten ondernemingen worden vermeld op de website van Consuveilig
- 2.6. Wijzigingen in contact- en/of bedrijfsgegevens dienen altijd binnen 5 werkdagen worden doorgegeven aan Consuveilig. Een wijziging kan leiden tot een herkeuring.

► 3. Klantenservice

- 3.1. De verkoper moet beschikken over een deugdelijke klantenservice. Een klantenservice houdt minimaal in: een telefoonnummer, e-mail adres of (web)formulier waar consumenten terecht kunnen met vragen. Ook is de verkoper verplicht op te geven gedurende welke tijden de klantenservice bereikbaar is en op welk termijn een consument een reactie kan verwachten, met een maximum van 5 werkdagen.

► 4. Bestelprocedure

- 4.1. Vóór het sluiten van een definitieve (koop)overeenkomst worden de gekozen producten/diensten en het te betalen bedrag aan de consument kenbaar gemaakt.
- 4.2. De aanbieder stuurt voor levering de consument een bevestiging van de gesloten (koop)overeenkomst. Dit kan per e-mail of per post.

► 5. Het aanbod

- 5.1. Aangeboden producten of diensten worden door de aanbieder duidelijk omschreven.
- 5.2. De consumentenprijs van de aangeboden producten of diensten wordt door de aanbieder duidelijk vermeld.
- 5.3. Wanneer er sprake is van extra kosten zoals verpakking- of verzendkosten, dan worden deze extra kosten duidelijk vermeld bij het product. Bijkomende kosten mogen niet pas worden vermeld op het moment van afrekenen of nadat een koopovereenkomst is gesloten.
- 5.4. Als er sprake is van een aanbieding of kortingsactie, dan wordt de geldigheidsduur hiervan duidelijk vermeld.

- 5.5. De aanbieder vermeldt op zijn/haar website de leveringstermijnen die van toepassing zijn op het aanbod. Wanneer een overeengekomen leveringstermijn overschreden wordt, dan dient de aanbieder de koper hier tijdig van op de hoogte te stellen. Bij het in gebreke blijven van levering heeft de consument recht op volledige teruggave van het betaalde (zie ook punt 6).
- 5.6. Het aanbod is actueel. De aanbieder dient producten of diensten, waarvan levering niet (meer) mogelijk is, direct van zijn/haar website te verwijderen.
- 5.7. De aanbieder is verplicht een product te verkopen dat voldoet aan de verwachtingen die een consument heeft van het product op basis van uitspraken van de verkoper en op basis van reclame die de fabrikant van het product heeft gemaakt.

► 6. Leveringstermijn

- 6.1. De aanbieder zal een leveringstermijn van maximaal 20 werkdagen met de consument overeenkomen.
- 6.2. De in 6.1 genoemde leveringstermijn mag langer zijn, maar alleen als de consument hier vóór het sluiten van een (koop)overeenkomst van in kennis is gesteld.
- 6.3. Wanneer de overeengekomen leveringstermijn overschreden wordt, moet de aanbieder de consument daarvan in kennis stellen en de mogelijkheid bieden om de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Eventuele gedane betalingen worden dan binnen maximaal 10 werkdagen na kennisgeving van ontbinding aan de consument terugbetaald.

► 7. Leveringsvoorwaarden

- 7.1. De aanbieder zorgt ervoor dat bij het sluiten van een overeenkomst alle geldende voorwaarden beschikbaar worden gesteld. De voorwaarden zijn tevens op de website van de aanbieder opgenomen.
- 7.2. Voorwaarden dienen te allen tijden te zijn opgesteld in de taal van het land waar de aanbieder actief is.
- 7.3. De bepalingen uit de ConsuVeilig keurmerkcode gaan te allen tijden vóór op de door de aanbieder gehanteerde voorwaarden.

► 8. Garantie

- 8.1. De aanbieder maakt per product duidelijk welke garantievoorwaarden gelden en wie deze garantie verstrekt.
- 8.2. De aanbieder vermeldt de termijn van reparatie of herstel van een product in zijn voorwaarden.

► 9. Defect of gebrek bij ontvangst

- 9.1. Bij constatering van een gebrek of defect bij ontvangst van een product mag de consument zich beroepen op gratis herstel of terugbetaling van het aankoopbedrag. Terugneden van het product is voor rekening van de aanbieder.

► 10. Afkoelingsperiode (wet kopen op afstand)

- 10.1. De consument heeft gedurende 14 dagen het recht een overeenkomst zonder opgave van reden kosteloos te ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument. Bij retourzending van een product draagt de consument zelf de kosten voor de retourzending.

- 10.2. De aanbieder mag een ontbinding in de afkoelingsperiode alleen afwijzen in de volgende gevallen:
 - Het product is door de consument dermate beschadigd dat het opnieuw aanbieden hiervan niet meer mogelijk is
 - Het product is (specifiek) op maat gemaakt voor de ontvanger/consument
 - Het product is niet compleet geretourneerd
 - De verzegeling van Cd's, video's, cd-roms en/of licenties door de ontvanger is verbroken
- 10.3. De aanbieder stelt op de website een duidelijke instructie beschikbaar voor het retourneren van een product.
- 10.4. Ontbinding van een **dienst** kan binnen 14 dagen. In geval van ontbinding van een dienst binnen 14 dagen dient de consument te betalen voor de eventueel al genoten diensten tot het moment van ontbinding.

► 11. De betalingsmethoden

- 11.1. De aanbieder geeft op zijn website aan op welke wijze de consument kan betalen. De veiligheid van de consument moet hierbij gegarandeerd zijn. Bij tekortkoming in de veiligheid, is de aanbieder aansprakelijk voor de gevolgen die deze tekortkoming heeft voor de consument.
- 11.2. Betalingen moeten door middel van een betalingskenmerk voor zowel de aanbieder als de consument te herleiden zijn.
- 11.3. Verzending van contanten is niet toegestaan. Contant afreken op (winkel)locatie wel, alleen als een betalingsbewijs of bon wordt afgegeven.

► 12. Veiligheid

- 12.1. De aanbieder beveiligd betaling- en privacygegevens van de consument en treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de overdracht van persoonlijke informatie en betalingen. Bij tekortkoming in bovengenoemde, is de aanbieder aansprakelijk voor de gevolgen van deze tekortkoming voor de consument.

► 13. Privacy

- 13.1. De Wet Persoonsregistraties wordt door de aanbieder nageleefd. Persoonsgegevens van de consument worden niet anders gebruikt dan in eerste instantie met de consument is overeengekomen.
- 13.2. De aanbieder vermeldt waarom hij/zij welke gegevens van de consument registreert of opvraagt.
- 13.3. Bij het toezenden van geadresseerd reclamemateriaal en/of het verstrekken van persoonsgegevens van de consument aan derden, moet te allen tijden toestemming van de consument worden gevraagd. Deze toestemming moet aantoonbaar zijn.
- 13.4. De aanbieder biedt de consument de mogelijkheid om de toezending van geadresseerde (al dan niet elektronische) reclame op elk gewenst moment stop te zetten. De aanbieder vermeldt de procedure daarvoor in of bij de toegezonden reclame-uitingen.
- 13.5. De consument kan zijn/haar gegevens te allen tijden inzien en desgewenst corrigeren of laten verwijderen.

► 14. Klachten

- 14.1. De aanbieder beschikt over een eenvoudige klachtenprocedure.
- 14.2. De aanbieder legt op zijn website uit hoe een consument een klacht kan indienen. Hierbij moet de consument ook gewezen worden op het gegeven dat hij/zij ook een klacht kan indienen via Consuveilig.
- 14.3. De aanbieder zal aan Consuveilig medewerking verlenen bij het oplossen van een klacht.
- 14.4. Wanneer herhaaldelijk blijkt dat een aanbieder geen medewerking verleent bij het oplossen van een klacht, of Consuveilig ontnemt de aanbieder direct het gebruiksrecht van het keurmerklogo.
- 14.5. Op alle overeenkomsten met in Nederland wonende consumenten is het Nederlands recht van toepassing. De aanbieder onderwerpt zich aan de jurisdictie van de bevoegde rechter van de woonplaats van de consument of van de vestigingsplaats van de aanbieder. Dit is naar keuze van de consument

► 15. Consuveilig Keurmerk

Het Consuveilig Keurmerk is een officieel geregistreerd beeldmerk bij het Benelux-Bureau voor de Intellectuele Eigendom (BBIE). Consuveilig beoogt consumenten te beschermen tegen ondeugdelijke webwinkels en websites. Van aanbieders aangesloten bij Consuveilig wordt geacht dat zij het keurmerklogo zichtbaar op hun website(s) tonen. Dit logo is door de aanbieder voorzien van een link naar de website van Consuveilig.

- 15.1. Het keurmerklogo mag alleen gebruikt worden door aanbieders die zijn goedgekeurd door Consuveilig. Aangesloten/goedgekeurde deelnemers worden benoemd op de website van Consuveilig (www.consuveilig.nl).
- 15.2. Consuveilig kan een aanvraag voor een keurmerklogo weigeren wanneer de aanbieder niet voldoet aan de keurmerkcode. Een aanvraag wordt geverifieerd aan de hand van de opgegeven gegevens en de inhoud van de website van de aanvrager.
- 15.3. De aanbieder mag op geen enkele wijze een band hebben met Consuveilig.
- 15.4. Een aanbieder kan alleen door Consuveilig het recht worden verleend tot het gebruik van het Consuveilig keurmerklogo.
- 15.5. Een aanbieder zal regelmatig opnieuw worden onderworpen aan een onderzoek of controle. De aanbieder zal hierbij Consuveilig te allen tijden medewerking verlenen.
- 15.6. De aanbieder mag het Consuveilig Keurmerklogo niet gebruiken voor andere doelen dan waarvoor deze bedoeld is.
- 15.7. Het Keurmerklogo mag op documentatie of andere (reclame-)uitingen van de aanbieder worden geplaatst, mits het logo op geen enkele wijze wordt gewijzigd.
- 15.8. Consuveilig kan de aanbieder direct het gebruiksrecht van het Keurmerklogo ontnemen indien er sprake is van niet naleving van deze keurmerkcode. Consuveilig zal 24 uur voor schorsing de aanbieder hiervan per e-mail op de hoogte stellen. De aanbieder is dan verplicht het logo binnen 48 uur van de website te verwijderen.
- 15.9. Consuveilig zal bij misbruik van het Keurmerklogo of bij herhaalde schending van deze keurmerkcode de overtreder vermelden op haar website.

► **16. Wijzigingen van de keurmerkcode**

Bij wijzigingen van de keurmerkcode zal Consuveilig deze wijzigingen op haar website publiceren. Wanneer een wijziging gevolgen heeft voor een aanbieder, dan wordt deze aanbieder twee maanden van tevoren hierover ingelicht. De aanbieder heeft dan het recht de wijziging(en) niet te accepteren en de overeenkomst met Consuveilig te beëindigen. Eventueel teveel betaalde contributie zal Consuveilig dan restitueren vanaf moment van wijziging.