

GEDRAGSCODE

Pidkleding is geen lid maar volgt wel dezelfde gedragscodes als thuiswinkelwaarborg

Steeds vaker worden producten of diensten op afstand afgenomen. Bij een 'overeenkomst op afstand' is er geen fysiek contact tussen de ondernemer (hierna: de dienstverlener) en de betreffende consument (hierna: de wederpartij). Door deze afwijkende omstandigheden gelden er aanvullende regels die u kunt vinden in dit document.

Een overeenkomst op afstand betreft elke dienst die, gewoonlijk tegen vergoeding, langs elektronische weg en op individueel verzoek van de wederpartij door de dienstverlener wordt verricht, zonder dat partijen gelijktijdig op dezelfde plaats aanwezig zijn. Een overeenkomst langs elektronische weg kan alle communicatie bevatten die niet uit mondeling of direct persoonlijk contact bestaat.

1. Tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten, moeten aan de wederpartij op begrijpelijke wijze de volgende gegevens worden verstrekt, waarvan het commerciële oogmerk duidelijk moet blijken:

a. de identiteit van de dienstverlener;
b. het adres van de dienstverlener;
c. of de koop op afstand verplicht tot geheel of gedeeltelijke vooruitbetaling;
d. de belangrijkste kenmerken van de overeenkomst op afstand;
e. de prijs, met inbegrip van alle belastingen, van de overeenkomst op afstand;
f. indien van toepassing de kosten van aflevering;
g. de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de koop op afstand;
h. het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot ontbinding;
i. of de gebruikskosten van de elektronische communicatiewijze worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief en zo ja, de hoogte van het geldende tarief;
j. de termijn voor de aanvaarding van het aanbod en de betalingstermijn;
k. indien van toepassing, bijvoorbeeld een koop op afstand die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van zaken, de minimale duur van de overeenkomst;
l. indien van toepassing het handelsregister of soortgelijk openbaar register waar de dienstverlener is ingeschreven en zijn inschrijvingsnummer of een vergelijkbaar middel ter identificatie in dat register.

Tabel 1.

2. Aan de wederpartij dienen tijdig (uiterlijk bij aflevering) op begrijpelijke wijze schriftelijk of elektronisch de volgende gegevens te worden verstrekt, mits de te leveren zaken niet aan derden worden geleverd:

a. de gegevens, bedoeld in de onderdelen a t/m l van lid 1;
b. de vereisten voor de gebruikmaking van het recht tot ontbinding;
c. het (elektronische) adres van de vestiging van de dienstverlener waar de wederpartij een klacht kan indienen;
d. indien van toepassing informatiegegevens omtrent garantie en aangeboden diensten in het kader van de koop op afstand;
e. indien de koop op afstand een duur heeft van meer dan een jaar of een onbepaalde tijdsduur: de vereisten voor opzegging van de overeenkomst.

Tabel 2.

3. Aan een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (hierna: potentiële consument) moet bij telefonische, ongevraagde oproepen ter bevordering van de totstandkoming van een koop op afstand aan het begin van elk gesprek duidelijk zowel de identiteit van de dienstverlener als het commerciële oogmerk van de oproep worden medegedeeld.

4. Het gebruik van automatische oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst, faxen en elektronische berichten voor het overbrengen van ongevraagde communicatie ter bevordering van de totstandkoming van een koop op afstand ten aanzien van een potentiële consument is uitsluitend toegestaan als de betreffende persoon daarvoor voorafgaand toestemming heeft verleend, onverminderd hetgeen is bepaald in lid 5.

5. Eenieder die elektronische contactgegevens voor elektronische berichten heeft verkregen in het kader van de verkoop van een product of dienst, mag deze gegevens gebruiken voor het overbrengen van communicatie ter bevordering van de totstandkoming van een koop op afstand met betrekking tot eigen gelijksoortige zaken, mits aan de wederpartij uitdrukkelijk de gelegenheid is geboden om kosteloos en op gemakkelijke wijze verzet aan te tekenen tegen het gebruik van die elektronische contactgegevens. Zelfs wanneer de wederpartij hiervan geen gebruik heeft gemaakt, dient bij elke overgebrachte communicatie de mogelijkheid te worden geboden om onder dezelfde voorwaarden verzet aan te tekenen tegen verder gebruik van zijn elektronische contactgegevens.

6. Bij het gebruik van elektronische berichten ter bevordering van de totstandkoming van een koop op afstand dienen te allen tijde de volgende gegevens te worden vermeld:

a. de werkelijke identiteit van de dienstverlener en een geldig (elektronisch) postadres, telefoonnummer of internetadres waaraan de ontvanger een verzoek tot beëindiging van dergelijke communicatie kan richten.

Tabel 3.

7. Het gebruik van andere dan de in lid 4 genoemde technieken voor communicatie op afstand voor het overbrengen van ongevraagde communicatie of het doen van ongevraagde mededelingen ter bevordering van de totstandkoming van een koop op afstand ten aanzien van een potentiële consument is toegestaan, tenzij de betreffende persoon te kennen heeft gegeven dat hij deze vorm van communicatie of mededelingen niet wenst te ontvangen.

8. Aan de maatregelen, bedoeld in lid 5 en 6, zijn voor de wederpartij geen kosten verbonden.

9. Voordat een overeenkomst op afstand tot stand komt, verstrekt de dienstverlener de wederpartij in elk geval de volgende informatie op begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze:

a. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en in het bijzonder welke handelingen daarvoor nodig zijn;
b. het al dan niet archiveren van de overeenkomst nadat deze tot stand zal zijn gekomen en, indien de overeenkomst wordt gearchiveerd, op welke wijze deze voor de wederpartij te raadplegen is;
c. de wijze waarop de wederpartij van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan raken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt.

Tabel 4.

10. De dienstverlener stelt vóór of tijdens het sluiten van de overeenkomst de voorwaarden van de overeenkomst, dus naast de algemene voorwaarden, op zodanige wijze aan de wederpartij ter beschikking, dat deze kunnen worden opgeslagen en toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming.

11. Lid 9 is niet van toepassing op overeenkomsten die uitsluitend door uitwisseling van elektronische post of een soortgelijke vorm van individuele communicatie tot stand zijn gekomen.

12. Een onvolledige overeenkomst waarbij niet alle genoemde verplichtingen in de gestelde voorwaarden zijn nagekomen, is vernietigbaar.

13. Gedurende de periode dat de dienstverlener de informatie, bedoeld in lid 9, onder b en lid 10, niet heeft verstrekt, kan de wederpartij de overeenkomst ontbinden.

14. Tussen partijen die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf kan van lid 9 worden afgeweken.

15. De dienstverlener, stelt de wederpartij passende, doeltreffende en toegankelijke middelen ter beschikking waarmee de wederpartij voor de aanvaarding van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan raken en waarmee hij deze kan herstellen.

16. Indien een wederpartij het aanbod van een dienstverlener langs elektronische weg duidelijk aanvaardt of toestemming geeft om in onderhandeling te treden, bevestigt de dienstverlener zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van deze verklaring. Zolang de ontvangst van een aanvaarding niet is bevestigd, kan de wederpartij de overeenkomst ontbinden. Het niet tijdig bevestigen van de ontvangst van een aanbod geldt als verwerping daarvan.

17. Een verklaring als bedoeld in lid 15 en de ontvangstbevestiging worden geacht te zijn ontvangen op het moment dat deze toegankelijk zijn voor de partijen tot wie zij zijn gericht.

18. Lid 16 en 17 zijn niet van toepassing indien de overeenkomst uitsluitend door de dienstverlener van zijn in lid 15 genoemde verplichting vernietigbaar is. Van dit artikel kan slechts worden afgeweken tussen partijen die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

19. Bij overeenkomsten die worden gesloten op afstand, heeft de wederpartij altijd recht op een wettelijke bedenktijd. Minimaal zeven kalenderdagen en maximaal zoveel als de dienstverlener wenst. Bedenktijd wil zeggen dat de wederpartij zonder opgave van redenen de overeengekomen zaak mag terugsturen ofwel de overeenkomst ongedaan mag maken. Indien de dienstverlener niets vermeldt, dan mag de wederpartij goederen na een periode van drie maanden na aankoop zonder opgave van reden retourneren. Dienstverleners zijn dan wettelijk verplicht om de overeengekomen zaak terug te nemen zonder kosten in rekening te brengen. Op het moment dat de dienstverlener een wederpartij alsnog goed informeert, dan wordt de bedenktijd weer minimaal zeven werkdagen. De zeven werkdagen gaan in op het moment dat de wederpartij de overeengekomen zaak ontvangt. De wettelijke bedenktijd geldt niet voor alle producten en/of diensten en geldt uitsluitend voor consumenten.

20. Bij een overeenkomst op afstand is de dienstverlener verplicht om de overeengekomen zaak binnen een periode van dertig kalenderdagen te leveren, tenzij de dienstverlener iets anders met de wederpartij heeft afgesproken. Indien de dienstverlener de overeengekomen zaak niet binnen dertig dagen kan leveren, dan heeft de wederpartij het recht om direct de overeenkomst op afstand te ontbinden.

21. Komt de zaak niet exact overeen met de in de overeenkomst beschreven kenmerken, dan is de dienstverlener verplicht zonder extra kosten voor de wederpartij alsnog de zaak te leveren of de overeenkomst op afstand te ontbinden. De dienstverlener dient rekening te houden met de volgende rechten van de wederpartij:

- | |
|---|
| <p>a. aangeboden producten en diensten moeten deugdelijk zijn;</p> <p>b. de dienstverlener dient garant te staan voor een goede werking van het betreffende product of de geleverde dienst. Eventuele gebreken die zich voordoen, moeten worden behandeld binnen een termijn die niet onredelijk bezwarend is in het land waar de overeenkomst op afstand is gesloten;</p> <p>b. de wederpartij kan de dienstverlener op de hoogte stellen van een gebrek aan de overeengekomen zaak. De dienstverlener is dan wettelijk verplicht het probleem voor de wederpartij op te lossen. Bijvoorbeeld door de zaak te (laten) repareren of te vervangen. De dienstverlener mag de wederpartij niet doorverwijzen naar een derde partij als de wederpartij daar niet mee akkoord gaat.</p> |
|---|

Tabel 5.

22. De dienstverlener moet de garantie schriftelijk (op papier of digitaal) aan de wederpartij ter beschikking stellen. In het garantiebewijs moet de volgende informatie staan:

- | |
|--|
| <p>a. de rechten of vorderingen van de wederpartij in duidelijke en begrijpelijke taal;</p> <p>b. een notitie dat deze rechten of vorderingen geen beperking mogen zijn van de rechten die de wederpartij heeft op basis van de wet;</p> <p>c. de bedrijfsgegevens van de dienstverlener;</p> <p>d. de duur van de garantie;</p> <p>e. het gebied waarvoor de garantie geldt.</p> |
|--|

Tabel 6.