

Deze Algemene Voorwaarden van de Vereniging Directe Verkoop zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsgroep (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking op 1 januari 2008.



GESCHILLENCOMMISSIE DIRECTE VERKOOP

Deze Algemene Voorwaarden van de Vereniging Directe Verkoop zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsgroep (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking op 1 januari 2008. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

Artikel 1	Definities	3
Artikel 2	Toepasselijkheid	4
Artikel 3	Het Aanbod	4
Artikel 4	Totstandkoming van de overeenkomst	5
Artikel 5	Afkoelingsperiode	5
Artikel 6	De prijs	6
Artikel 7	Conformiteit	6
Artikel 8	Garantie	6
Artikel 9	De uitvoering van de bestelling	6
Artikel 10	Betaling	7
Artikel 11	Klachten(procedures)	8
Artikel 12	Klachtenafhandeling Onderneming en Bemiddelingspoging Vereniging	8
Artikel 13	Geschillencommissie Directe Verkoop	9
Artikel 14	Nakomingsgarantie	10
Artikel 15	Wijziging van de Algemene Voorwaarden	10
Bijlage 1	Annuleringsclausule	11

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Algemene Voorwaarden of Voorwaarden:</i>	de Algemene Voorwaarden van de Vereniging Directe Verkoop die van toepassing zijn op alle directe verkoopondernemingen die bij de Vereniging zijn aangesloten;
<i>Directe Verkoop:</i>	elke verkoopmethode gebaseerd op de verkoop van consumptiegoederen en diensten rechtstreeks aan de Consument door een Directe Verkoper, door middel van een voorstelling of een demonstratie van de goederen of diensten ofwel bij de Consument thuis of in de woning van een andere Consument, of in de werkomgeving van de Consument, ofwel op andere plaatsen buiten winkels;
<i>Consument:</i>	de contractant, zijnde de koper van goederen of afnemer van diensten, zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
<i>Vereniging:</i>	de Vereniging Directe Verkoop (VDV), zijnde de nationale vereniging van directe verkoopondernemingen in Nederland die de belangen van de Directe Verkoop sector in Nederland vertegenwoordigt en lid is van FEDSA (European Federation of Direct Selling Associations) en WFDSA (World Federation of Direct Selling Associations);
<i>Onderneming:</i>	de directe verkooponderneming, zijnde de zakelijke entiteit die producten onder haar handelsmerk of dienstmerk of ander identificerend symbool op de markt brengt, via een distributiesysteem gebaseerd op directe verkoop en die lid is van de Vereniging Directe Verkoop;
<i>Verkoper:</i>	de Directe Verkoper, zijnde elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die producten aankoopt van een Directe Verkooponderneming en daarna verkoopt als zelfstandig ondernemer;
<i>Product:</i>	het begrip product omvat goederen en/of diensten;
<i>Prijs:</i>	de prijs van het aangeboden goed of van de aangeboden dienst, zonder eventuele verzendkosten;
<i>Bestelbon:</i>	ieder met de hand geschreven of gedrukt document dat dient ter bevestiging van een overeenkomst in Directe Verkoop;
<i>Afkoelingsperiode:</i>	de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn recht de overeenkomst ongedaan te maken;

<i>Verkoopdemonstratie:</i>	de voorstelling en demonstratie van de producten aan een groep van consumenten, door een Verkoper, in de woning van een gastheer of gastvrouw die andere personen uitnodigt voor deze productvoorstelling;
<i>Gedragcode:</i>	een zelfregulerende code met verplichtingen die een niveau van ethisch gedrag vaststelt die de wettelijke vereisten te boven gaan en die nageleefd dient te worden door alle Ondernemingen, aangesloten bij de Vereniging, en haar Verkopers in de relatie naar de Consument en naar elkaar.
<i>Bemiddelaar:</i>	de codebeheerder zijnde een onafhankelijke natuurlijke of rechtspersoon of organisatie, aangewezen door de Vereniging om de naleving van de Gedragcode door de leden-ondernemingen te bewaken en de klachten van de consumenten, verkopers en de directe verkoopondernemingen te behandelen;
<i>Geschillencommissie:</i>	de Geschillencommissie Directe Verkoop aangesloten bij De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
<i>Schriftelijk:</i>	al datgene dat op schrift is gesteld, hetzij per brief (fax of post), hetzij per email (elektronisch).

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle (koop)overeenkomsten uit Directe Verkoop die tussen Verkoper en Consument worden gesloten.

Artikel 3 - Het Aanbod

- De Verkoper zal een eerlijke en duidelijke presentatie geven van de producten en zodanig dat het commerciële oogmerk duidelijk naar voren komt. Vóór het afsluiten van de verkoop zal de Verkoper een voorstelling en/of demonstratie van het Product geven, en de volgende informatie voorleggen:
 - Zijn/haar identiteit en adres, en de naam en adres van de Onderneming;
 - In welke hoedanigheid hij/zij optreedt;
 - De belangrijkste kenmerken van de aangeboden producten;
 - De prijzen van de producten, BTW inbegrepen;
 - Leveringskosten waar toepasselijk;
 - Betalingsvoorwaarden, kredietkaart regelingen, levering of prestaties;

- g. Het bestaan van recht tot terugtrekking of annulering;
 - h. De garantievoorzwaarden;
 - i. De inhoud van eventuele aanvullende rechten van de consument en de bijbehorende voorwaarden;
 - j. Levertijd, indien niet voorradig.
2. Tijdens een verkoopdemonstratie zal de Verkoper het doel van het onderhoud zowel aan de gastvrouw/heer als aan de gasten bekend maken.
 3. Indien door de Verkoper aan de consument de mogelijkheid wordt geboden om uitgesteld of in termijnen te betalen, zullen de voorwaarden waaronder dit geschiedt in het aanbod worden opgenomen.
 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. Indien er sprake is van een beperkte geldigheidsduur van het aanbod wordt deze beperking duidelijk vermeld.

Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand doordat de Consument het aanbod aanvaardt. Iedere overeenkomst met een financieel belang van in totaal meer dan € 34,- zal schriftelijk worden bevestigd middels een Bestelbon en een voorbeeld bevatten van een opzeggingsbrief, waarmee de Consument de overeenkomst ongedaan kan maken (zie bijlage 1). Indien van toepassing moet de Overeenkomst datgene dat in het aanbod is vermeld (zie artikel 3.1 en 3.3) bevatten.

Artikel 5 - Afkoelingsperiode

De Verkoper is verplicht bij overeenkomsten met een financieel belang van in totaal meer dan € 34,- de Consument een afkoelingsperiode te gunnen van 8 kalenderdagen, welke termijn eerst ingaat op het moment waarop de Overeenkomst door de desbetreffende Kamer van Koophandel is gedagtekend. Voor elke Overeenkomst met een financieel belang van in totaal € 34,- of minder geldt eveneens een afkoelingsperiode van 8 kalenderdagen, welke termijn eerst ingaat op het moment waarop de Overeenkomst is gedagtekend.

Artikel 6 - De prijs

1. De Prijs en de eventuele verzendkosten die de Consument moet betalen, worden vooraf overeengekomen evenals de eventuele bevoegdheid tot tussentijdse prijswijziging. Als binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen Prijs.
2. De Consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als meer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst de Prijs wordt verhoogd, tenzij bij de Overeenkomst bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.
3. Het eerste en het tweede lid zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien zoals die ter zake van BTW.

Artikel 7 - Conformiteit

De Verkoper staat ervoor in dat het geleverde Product beantwoordt aan de Overeenkomst (conformiteit). De Verkoper staat er bovendien voor in dat het Product die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

Artikel 8 - Garantie

Een eventueel door de Verkoper als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten die de Consument jegens de Verkoper kan doen gelden op grond van de wet en de Overeenkomst.

Artikel 9 - De uitvoering van de bestelling

A. Algemeen

1. De Verkoper zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en ten uitvoer brengen van bestellingen van goederen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van aflevering geldt het woonadres van de Consument dat het laatst aan de Verkoper kenbaar is gemaakt, tenzij de Consument een ander afleveradres heeft opgegeven.
3. De Verkoper zal in ontvangst genomen bestellingen zo spoedig mogelijk uitvoeren, uiterlijk dertig dagen vanaf de dag volgend op de dag waarop de Consument de bestelling heeft ondertekend, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

B. Het niet, niet tijdig of niet volledig kunnen uitvoeren van de bestelling

4. Indien partijen een (uiterlijke) leverdatum zijn overeengekomen, is het bepaalde in de leden 5 tot en met 7 van toepassing.
5. Indien de bestelling niet, niet tijdig of niet volledig kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan bericht binnen acht dagen nadat hij de bestelling heeft geplaatst, maar in elk geval vóór de overeengekomen leverdatum.
6. De Verkoper zal zodanige inspanningen verrichten als de redelijkheid en billijkheid met zich mee brengen om een vervangend Product beschikbaar te stellen. Bij het in lid 5 bedoelde bericht aan de Consument dient de Verkoper tevens aan te geven of en zo ja, op welke termijn een vervangend Product kan worden geleverd.
7. De Consument heeft het recht om:
 - het eventuele aanbod van de Verkoper betreffende het vervangende Product te aanvaarden, of
 - alsnog levering van het oorspronkelijk overeengekomen Product te eisen binnen een redelijke termijn, of
 - de oorspronkelijke bestelling kosteloos te annuleren, onverminderd het eventuele recht op schadevergoeding.
8. Indien partijen geen (uiterlijke) leverdatum zijn overeengekomen, komen de Consument de hierboven genoemde rechten slechts toe indien hij de Verkoper schriftelijk in gebreke heeft gesteld met vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de Verkoper alsnog dient te leveren, en de Verkoper niet alsnog binnen die termijn naar behoren heeft geleverd.

Artikel 10 - Betaling

1. De door de Consument verschuldigde bedragen dienen te worden voldaan zoals met de Verkoper is overeengekomen.
2. De Consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betaaltermijn. De Verkoper zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de Consument de gelegenheid binnen 8 kalenderdagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
3. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de Verkoper gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 11 - Klachten(procedures)

1. Als de Consument een probleem of vraag heeft betreffende een Product dat hij/zij heeft aangeschaft, dient de Consument zich te wenden tot de Verkoper.
2. Indien het contact met de Verkoper voor de Consument niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, kan de Consument zich wenden tot de Onderneming of de Vereniging. Indien de Consument zich wendt tot de Vereniging, zal de Vereniging de klacht, die dan is ontstaan, in eerst instantie doorgeleiden naar de Onderneming.
3. Indien de klachtafhandeling door de Onderneming niet heeft geleid tot een voor de Consument bevredigend resultaat, kan de Consument naar keuze zijn klacht voorleggen aan de Vereniging voor een bemiddelingspoging of zijn geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Indien de klacht is voorgelegd aan de Vereniging en ook de bemiddelingspoging niet heeft geleid tot een voor de Consument bevredigend resultaat, kan de Consument zijn geschil alsnog voorleggen aan de Geschillencommissie (zie artikel 13).

Artikel 12 - Klachtenafhandeling Onderneming en Bemiddelingspoging Vereniging

1. Een klacht ontstaat indien het probleem of de opmerking die de Consument heeft over een Product dat hij/zij heeft aangeschaft niet naar tevredenheid door de Verkoper is opgelost.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten door de Consument volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij of de Onderneming op wiens Product de klacht betrekking heeft, of de Vereniging, tijdig nadat de Consument het gebrek heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Consument terzake zijn rechten verliest.
3. De Onderneming dient de klacht van de Consument in behandeling te nemen. Binnen acht werkdagen dient de Consument een bericht van ontvangst van de klacht te hebben ontvangen en binnen veertien werkdagen een inhoudelijke reactie.
4. Indien de klacht niet heeft geleid tot een voor de Consument bevredigend resultaat, kan de Consument zijn klacht voorleggen aan de Vereniging voor een bemiddelingspoging.
5. De Consument dient de klacht aan de Vereniging voor te leggen per brief (VDV, Postbus 2450, 5202 CL Den Bosch), via e-mail (vdv@directeverkoop.nl) of online via de website (www.directeverkoop.nl).

6. De Vereniging heeft voor de afhandeling van de klacht een onafhankelijke Bemiddelaar aangesteld die de klacht in behandeling zal nemen en zal proberen de klacht op een voor beide partijen bevredigende manier af te handelen.
7. Binnen 8 werkdagen dient de Consument een bericht van ontvangst van het indienen van de klacht te hebben ontvangen van de Vereniging en binnen 14 werkdagen een inhoudelijke reactie van de Bemiddelaar.
8. Indien de klacht van de Consument betrekking heeft op een Product van een Onderneming die niet is aangesloten bij de Vereniging, zal de Vereniging deze Onderneming op de hoogte stellen van de klacht. De Vereniging kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het wel of niet in behandeling nemen van de klacht door een onderneming die niet is aangesloten bij de Vereniging.

Artikel 13 - Geschillencommissie Directe Verkoop

1. Een geschil ontstaat indien de klacht die de Consument heeft over een Product dat hij/zij heeft aangeschaft niet naar tevredenheid door de Onderneming en/of via de bemiddelingspoging van de Vereniging is opgelost.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht, al dan niet via de Vereniging, eerst bij de Onderneming heeft ingediend.
3. Het geschil dient uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
4. Wanneer de Consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Onderneming aan deze keuze gebonden. Indien de Onderneming een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken schriftelijk uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Onderneming dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement in de vorm van een bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd door degene die het geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de Geschillencommissie Directe Verkoop is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

7. Geschillen tussen de Consument en de Onderneming over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot te leveren of geleverde goederen en diensten kunnen zowel door de Consument als de Onderneming aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Directe Verkoop, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.de.geschillencommissie.nl), Tel: 070-3105310, Fax: 070-3658814.

Artikel 14 - Nakomingsgarantie

1. De Vereniging Directe Verkoop staat garant voor de nakoming van een bindend advies dat door de Geschillencommissie aan één van haar leden wordt opgelegd. De nakomingsgarantie houdt in dat de Vereniging de verplichting die de Geschillencommissie oplegt, overneemt wanneer dat lid die verplichting niet nakomt binnen de daarvoor in het bindende advies gestelde termijn en evenmin het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de gewone rechter voorlegt.
2. Voor toepassing van deze garantie vereist de Vereniging Directe Verkoop dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de Vereniging Directe Verkoop, Postbus 2450, 5202 CL Den Bosch of per e-mail vdv@directeverkoop.nl.

Artikel 15 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De Vereniging Directe Verkoop zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

Bijlage 1:

ANNULERINGSCLAUSULE

Deze overeenkomst kan door u ongedaan worden gemaakt binnen acht dagen nadat een afschrift bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te van een datum is voorzien. Zolang hoeft u ook nog niet te betalen. Als u wilt opzeggen, kunt u dat het beste doen per aangetekende brief of briefkaart uiterlijk zes dagen nadat uzelf de overeenkomst hebt ondertekend. Uw brief of briefkaart komt dan op tijd aan.

Opzegging moet gebeuren aan het volgende adres:

Hieronder vindt u een formulier, dat u als opzeggingsbrief kunt gebruiken, nadat het is ingevuld.

OPZEGGINGSBRIEF:

Aan: *(hier invullen naam en adres van de onderneming - zie hierboven).*

Hierbij laat ik u weten, dat ik afzie van het hierna omschreven contract.
Omschrijving van het gekochte goed / de opgedragen dienst: *(hier moet u omschrijven wat u hebt gekocht of welk ander contract - bijvoorbeeld reparatie, cursus - u hebt gesloten).*

Datum waarop het contract is gesloten:

Naam van de contractant: *(hier vult u uw eigen naam in)*

Handtekening van de contractant: *(hier uw handtekening plaatsen)*

Plaats: Datum:

Vereniging Directe Verkoop (VDV)

Postadres: Postbus 2450 | Tel: 0900 - 55 33 111
5202 CL Den Bosch | Email: vdv@directeverkoop.nl

www.directeverkoop.nl

De Geschillencommissie

Postadres: Postbus 90600 | Tel: 070 310 5310
2509 LP Den Haag | Fax: 070 365 8814
Bezoekadres: Bordewijklaan 46 | www.degeschillencommissie.nl
2591 XR Den Haag