

Op verzoek, kan de VDV u kosteloos deze Algemene Voorwaarden per post sturen. Aangepast op 1 oktober 2015.



Algemene voorwaarden tot stand gekomen in overleg met Consumentenbond

Overlegkader SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg



vereniging directe verkoop nederland

#### ARTIKEL 1 - Definities

**Algemene Voorwaarden of Voorwaarden:** de Algemene Voorwaarden van de VDV, die worden gebruikt door alle directe verkoopondernemingen die bij de VDV zijn aangesloten;

**Directe Verkoop:** elke verkoopmethode gebaseerd op de verkoop van consumptiegoederen en diensten rechtstreeks aan u door een Directe Verkoop, 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, behalve verkoop die op straat plaats vindt;

**Consument / u:** de contractant, zijnde een natuurlijke persoon die een product koopt en die niet handelt voor een beroep of bedrijf;

**VDV:** de Vereniging Directe Verkoop, zijnde de nationale vereniging van directe verkoopondernemingen in Nederland, die de belangen van de Directe Verkoop sector in Nederland vertegenwoordigt en lid is van SELDIA (The European Direct Selling Association) en wDSA (world federation of Direct Selling Associations);

**Onderneming:** 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 (aspirant)- lid is van de VDV;

**Verkoper / Handelaar:** de Directe Verkoop, zijnde elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die Producten aankoopt van een Directe Verkooponderneming en daarna verkoopt als zelfstandig ondernemer;

**Product:** het begrip Product omvat goederen en/of diensten;

**Prijs:** de prijs van het aangeboden Product, zonder eventuele verzendkosten;

**Bestelbon:** ieder met de hand geschreven of gedrukt document dat dient ter bevestiging van een overeenkomst in Directe Verkoop;

**Herroepingstermijn:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn recht de overeenkomst te ontbinden;

**Verkoopdemonstratie:** de demonstratie van Producten aan consumenten, door een Verkoper, in de woning van een gastheer of gastvrouw die andere personen uitnodigt voor deze demonstratie;

**Gedragscode:** een zelfregulerende code die nageleefd dient te worden door alle Ondernemingen, aangesloten bij de VDV, en hun Verkopers in de relatie naar de Consument en naar elkaar.

**Bemiddelaar:** de Gedragscodebeheerder, aangewezen door de VDV om de naleving van de Gedragscode door de leden-ondernemingen te bewaken en de klachten van Consumenten, Verkopers en directe verkoopondernemingen te behandelen;

**Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Directe Verkoop, aangesloten bij De Geschillencommissie;

**Schriftelijk:** op schrift gesteld, waaronder per brief, fax of elektronisch (waaronder e-mail).

#### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle (koop)overeenkomsten uit Directe Verkoop die u sluit met een Verkoper.

#### ARTIKEL 3 - Aanbod

1. De Verkoper geeft een eerlijke en duidelijke presentatie van de Producten, zodanig dat het commerciële oogmerk duidelijk naar voren komt. Vóór het afsluiten van de overeenkomst geeft de Verkoper de wettelijk voorgeschreven informatie.

2. Tijdens een verkoopdemonstratie maakt de Verkoper het doel van de bijeenkomst bekend aan de gastvrouw/-heer en aan de gasten.

3. Als de Verkoper u de mogelijkheid biedt om uitgesteld of in termijnen te betalen, worden de voorwaarden waaronder dit kan in het aanbod opgenomen.

4. Elk aanbod moet zodanige informatie bevatten, dat voor u duidelijk is wat uw rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Als sprake is van een beperkte geldigheidsduur van het aanbod wordt dit duidelijk vermeld.

#### ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand als u het aanbod aanvaardt. Elke overeenkomst met een financieel belang van in totaal meer dan €50 wordt schriftelijk bevestigd met een Bestelbon, of als u dit wenst op een duurzame gegevensdrager, en moet een voorbeeld bevatten van een brief waarmee u 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 - Herroepingstermijn

U heeft een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag na ontvangst van het Product. Als u een dienst afneemt gaat de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen in op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Bij een overeenkomst met een financieel belang van €50 of meer, kan het herroepingsrecht worden verlengd tot maximaal 12 maanden, als de Onderneming niet voldoet aan de informatieplicht. De oorspronkelijke herroepingstermijn herleeft, nadat de verkoper heeft voldaan aan de informatieplicht.

#### ARTIKEL 6 - Prijs

1. De Prijs en de eventuele verzendkosten die u moet betalen, worden vooraf overeengekomen, evenals de eventuele bevoegdheid tot tussentijdse prijswijziging. Prijswijzigingen binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zijn niet toegestaan.

2. U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als de Prijs meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst wordt verhoogd, tenzij in de overeenkomst bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop plaatsvindt.

3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet volgen, 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 aangeboden garantieregeling doet niets af aan de rechten die u jegens de Verkoper kan doen gelden op grond van de wet en de overeenkomst.

#### ARTIKEL 9 - Uitvoering van de bestelling

##### A. Algemeen

1. De Verkoper neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht 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 dat u het laatst aan de Verkoper kenbaar heeft gemaakt, tenzij u een ander afleveradres heeft opgegeven.

3. De Verkoper voert in ontvangst genomen bestellingen zo spoedig mogelijk uit, uiterlijk dertig dagen vanaf de dag nadat u de bestelling heeft ondertekend, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

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

4. Als partijen een (uiterlijke) leverdatum zijn overeengekomen, is lid 5 t/m 7 van toepassing.

5. Als de bestelling niet, niet tijdig of niet volledig kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan bericht binnen acht dagen nadat u de bestelling hebt geplaatst, maar in elk geval vóór de overeengekomen leverdatum.

6. De Verkoper verricht in redelijkheid alle inspanningen die nodig zijn om een vervangend Product te leveren. Bij het in lid 5 bedoelde bericht moet de Verkoper ook aangeven of en zo ja, op welke termijn hij een vervangend Product kan leveren.

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. Als partijen geen (uiterlijke) leverdatum zijn overeengekomen, komen de hierboven genoemde rechten u slechts toe als u de Verkoper schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de Verkoper alsnog moet leveren, en de Verkoper niet alsnog binnen die termijn naar behoren heeft geleverd.

#### ARTIKEL 10 - Betaling

1. Als u moet de verschuldigde bedragen voldoen zoals u met de Verkoper bent overeengekomen.

2. U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betaaltermijn. De Verkoper stuurt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de herinnering alsnog betalen.

3. Als u na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet heeft betaald, mag de Verkoper rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

#### ARTIKEL 11 - Klachten(procedures)

1. Als u een probleem of vraag heeft met/over een Product dat u heeft aangeschaft, moet u de Verkoper aanspreken.

2. Als contact met de Verkoper voor u niet leidt tot een bevredigend resultaat, kunt u zich wenden tot de Onderneming of de VDV. Als u zich wendt tot de VDV, geleidt de VDV de klacht, die dan is ontstaan, in eerste instantie door naar de Onderneming.

3. Als de klachtafhandeling door de Onderneming niet heeft geleid tot een voor u bevredigend resultaat, kunt u naar keuze uw klacht voorleggen aan de VDV voor een bemiddelingspoging, of het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Als de klacht is voorgelegd aan de VDV en ook de bemiddelingspoging niet leidt tot een voor de Consument bevredigend resultaat, kunt u het geschil alsnog voorleggen aan de Geschillencommissie (zie artikel 13).

#### ARTIKEL 12 - Klachtenafhandeling Onderneming en Bemiddelingspoging VDV

1. Een klacht ontstaat als de Verkoper het probleem of de opmerking die u heeft over een Product dat u heeft aangeschaft, niet naar tevredenheid oplost.

2. U moet klachten over de uitvoering van de overeenkomst volledig en duidelijk omschreven indienen bij, of de Onderneming op wiens Product de klacht betrekking heeft, of bij de VDV, tijdig nadat u het gebrek heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat u uw rechten ter zake verliest.

3. De Onderneming moet uw klacht in behandeling nemen. Binnen 8 werkdagen moet u een bericht van ontvangst van de klacht ontvangen en binnen 14 werkdagen een inhoudelijke reactie.

4. Indien de Onderneming uw klacht niet naar wens afhandelt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de VDV per brief (VDV, Postbus 2450, 5202 CL Den Bosch), via email (vdv@directeverkoop.nl) of online via de website (www.directeverkoop.nl).

5. De VDV heeft voor de afhandeling van de klacht een onafhankelijke Bemiddelaar aangesteld. Deze neemt de klacht in behandeling en probeert de klacht op een voor beide partijen bevredigende manier af te handelen.

6. De VDV moet u binnen 8 werkdagen een bericht van ontvangst van het indienen van de klacht sturen. Binnen 14 werkdagen moet u van de Bemiddelaar een inhoudelijke reactie krijgen.

7. Als uw klacht gaat over een Product van een Onderneming die niet is aangesloten bij de VDV, stelt de VDV deze Onderneming op de hoogte van uw klacht. U kunt de VDV niet aansprakelijk stellen voor het wel of niet in behandeling nemen van de klacht door een Onderneming die niet is aangesloten bij de VDV.

#### ARTIKEL 13 - Geschillencommissie Directe Verkoop

1. Een geschil ontstaat als uw klacht over een Product dat u heeft aangeschaft niet naar tevredenheid door de Onderneming en/of via de bemiddelingspoging van de VDV is opgelost.

2. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling als u uw klacht, al dan niet via de VDV, eerst bij de Onderneming heeft ingediend.

3. Leidt het indienen van de klacht niet tot een oplossing, dan moet u het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop u uw klacht bij de Onderneming indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig maken.

4. Als u een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Onderneming aan deze keuze gebonden. Als de Onderneming een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij u schriftelijk vragen u binnen 5 weken schriftelijk uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De Onderneming moet daarbij aankondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij acht het geschil aan de rechter voor te leggen.

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 diegene die het geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie.

6. Uitsluitend de rechter dan wel de Geschillencommissie Directe Verkoop is bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

7. De contactgegevens van de Geschillencommissie Directe Verkoop: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl), Tel: 070-3105310, Fax: 070-3658814.

#### ARTIKEL 14 - Nakomingsgarantie

De VDV staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Zie voor de voorwaarden waaronder deze garantie geldt en de te volgen procedure: www.directeverkoop.nl en www.ser.nl.

#### ARTIKEL 15 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De VDV zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

#### Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping (opzeggingsbrief / herroepingsrecht)

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen. Indien gewenst, is meer specifieke informatie over herroepingsrecht terug te vinden op de website van de Onderneming: [www.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____))

— Aan [hier dient de handelaar zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]:

— Ik / Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik / wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep / herroepen (\*)

— Besteld op (\*) / Ontvangen op (\*)

— Naam / Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

— Datum(\*)

(\*)Doorhalen wat niet van toepassing is