Zeker van je aankoop

CBW-erkend

CBW-erkend voorwaarden voor **woonwinkels**

Deze voorwaarden gelden voor in de winkel, online of buiten de verkoopruimte, dus voor al uw aankopen bij een CBW-erkende ondernemer.

- CBW-erkende winkels bieden een goede garantie, tenminste 2 jaar.
- Uw aanbetaling: gaat een winkel failliet dan is er een aanbetalings-regeling. * / **
- Gaat er toch iets mis, dan is er een onafhankelijk instantie die voor een passende oplossing zorgt bij geschillen. **

Kijk op **ww.cbw-erkend.nl** of **scan de QR-code** voor meer informatie over CBW-erkend en de regeling.

* Uitgezonderd overeenkomsten op afstand.
** Aan de tekst in deze kolom kunnen geen rechten en plichten worden ontleend. De exacte voorwaarden, beperkingen en werkwijze staan uitgewerkt in de artikelen van deze CBW-erkend voorwaarden.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aankopen gedaan vanaf 01.11.2022

Artikel 1 Definities
Artikel 2 Geldigheid
Artikel 3 Intelectueel eigendom
Artikel 4 Offerte
Artikel 5 Overeenkomst
Artikel 6 Levertijd
Artikel 7 Rechten en plichten van de ondernemer
Artikel 8 Rechten en plichten van de afnemer
Artikel 9 Opslag van producten
Artikel 10 Vervoer en beschadiging bij aflevering
Artikel 11 Betaling
Artikel 12 Annulering
Artikel 13 Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk
Artikel 14 Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht en onvoorziene omstandigheid
Artikel 15 Conformiteit en garantie
Artikel 16 Aansprakelijkheid
Artikel 17 Klachten over gebreken en schade
Artikel 18 Op afstand en buiten de verkoop-ruimte gesloten overeenkomsten
Artikel 19 Aanbetalingsregeling
Artikel 20 De geschillenregeling
Artikel 21 Nakomingsgarantie
Artikel 22 Nederlands recht

Artikel 1 | Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
De ondernemer: de CBW-erkende verkoper/ opdrachtnemer, deelnemer aan de SG CBW, die met de afnemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;
De afnemer: de koper/opdrachtgever of degene die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;
De zakelijke afnemer: de afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
De consument: de afnemer die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
Aflevering: de feitelijke aanbieding van de gekochte producten en/of halfgerede producten aan de afnemer;
Oplevering: het gebruiksklaar, zoals afgesproken, ter beschikking stellen van de producten en/of het werk;
Overeenkomst op Afstand: de overeenkomst met een consument waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1e BW (bijv. webwinkel of postorder);
Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomst: een overeenkomst die met een consument gesloten wordt anders dan in de verkoopruimte van de ondernemer, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1f BW (bijv. bij consumenten thuis, op sommige beurzen of op straat);
SG CBW: Stichting Garantieregelingen CBW, die belast is met de uitvoering en handhaving van de consumentenregelingen als bedoeld in de artikelen 19 en 21 van deze voorwaarden;
Deelnemer SG CBW: de CBW-erkende ondernemer die zichzelf of een of meer van zijn filialen/ werkmaatschappijen heeft aangesloten bij de Stichting Garantieregelingen CBW;
Aanbetaling: de door afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs;
Vooruitbetaling: een betaling van (een deel van) de koopsom vóór levering bij de afnemer;
Product: roerende zaak, ook als deze digitale elementen bevat;
Digitale elementen: digitale inhoud of een digitale dienst, verwerkt in een product of daarmee onderling verbonden, zonder welke het product zijn functies niet kan vervullen;
Vloer: ondervloer en/of tussenvloer en/of vloerbedekkend materiaal;
Ondervloer: de bestaande ondergrond waarop het werk moet worden uitgevoerd;
Tussenvloer: het materiaal dat wordt aangebracht tussen de ondervloer en het vloerbedekkend materiaal, niet zijnde reparatiemateriaal van de ondervloer.
Aansluiten: het aansluiten van alle toe- en afvoerleidingen en bedradingen op aanwezige en correct aangebrachte aansluitpunten;
Installeren: het aanbrengen van alle toe- en afvoerleidingen, bedradingen en aansluitpunten, nodig voor het juist monteren van het product;
Monteren (plaatsen): het in elkaar zetten en stellen van het product dan wel onderdelen daarvan;
Overige werkzaamheden: sloop- en verbouwingswerkzaamheden, het egaliseren van vloeren en muren en het verwerken van tegels;
Geschillenbeslechter: de onafhankelijke instantie aan wie de SG CBW de behandeling van geschillen heeft uitbesteed.

Artikel 2 | Geldigheid

Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door CBW-erkende woonwinkels en uitsluitend voor de levering van producten en/of diensten op gebied van woninginrichting.
Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing in de situatie van een transactie tussen:

- een in Nederland gevestigde en zaakdoende CBW-erkende ondernemer met een afnemer
- een in het buitenland gevestigde en zaakdoende CBW-erkende ondernemer met een in Nederland gevestigde afnemer.

Artikel 3 | Intellectueel eigendom

1. De ondernemer behoudt zich het intellectuele eigendom voor op o.a. verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen en modellen. Als de ondernemer dat vraagt, moet de afnemer ze direct teruggeven. Als de ondernemer daarnaast nog andere wettelijke rechten heeft, kan hij die opeisen.
2. Afnemer mag aanduidingen over rechten van intellectueel eigendom op/in de door ondernemer geleverde of ter beschikking gestelde prestaties niet verwijderen of wijzigen.
3. Afnemer mag materiaal van de ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten rusten niet verveelvoudigen, openbaar maken, exploiteren of tentoonstellen zonder toestemming van de ondernemer.

Artikel 4 | Offerte

1. Alle offertes zijn tot en met 21 dagen na offertedatum geldig, tenzij uit de offerte anders blijkt. Zij zijn gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en eventueel door de ondernemer gedane metingen. De afnemer moet daarbij de ondernemer informeren over feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover van belang bij het maken van de offerte (zie ook artikel 7 en 8). Bij vloeren houdt de ondernemer bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aan, daarbij rekening houdend met de verpakkingseenheden zoals die bij leveranciers besteld moeten worden (strekkende meters tapijt, pakken laminaat, volledige lengte plinten e.d.). Ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, opgaven van maten en gewichten en stalen en modellen afkomstig van de ondernemer zijn zo nauwkeurig mogelijk.
2. De offerte vermeldt een volledige omschrijving van de te leveren producten en te verrichten werkzaamheden, de totale (koop)prijs, de levertijd, de betalingscondities en de risico's voor beide partijen. Bij bestelling 'op afroep' bevat de offerte een uitleg daarover en informatie over de levertijd na afroep, zoals genoemd in artikel 6 lid 6. De offerte geeft de prijs van de materialen en de manier waarop de prijs voor het uit te voeren werk wordt berekend. Er zijn twee manieren: aanneemsom of regie. Bij aanneemsom spreken partijen een vast bedrag af waarvoor het werk zal worden uitgevoerd. Bij regie geeft de ondernemer nauwkeurig op wat de prijs bepaalt (bijv. uurtarief en prijzen van de benodigde materialen). De ondernemer kan op verzoek van de afnemer een richtprijs geven, dat is een schatting van de totale kosten. De offerte vermeldt als er sprake is van bijkomende kosten zoals vracht-, leverings-, montage-, betaal- of portokosten.
3. De werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de afgesproken prijs. Als de afnemer deze wel verlangt, kan dit prijsverhogend werken (zie ook artikel 13).
4. De afnemer moet ervoor zorgen dat de ondernemer de werkzaamheden goed kan uitvoeren.
5. Als de afnemer de offerte niet accepteert, mag de ondernemer de kosten van het opstellen van de offerte in rekening brengen, maar alleen als de afnemer bij of voor het aanvragen van de offerte aantoonbaar is gewezen op de (hoogte van de) kosten. De afnemer wordt eigenaar van de offerte en eventuele tekeningen bij betaling van offertekosten. Het intellectueel eigendom blijft bij de ondernemer.

Artikel 5 | Overeenkomst

(voor overeenkomsten buiten de verkoopruimte of op afstand: zie artikel 18)
1. De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een **aanbetaling** vragen. Bij een zakelijke afnemer (niet consument) gelden geen maximum percentages. Bij een consument is de hoogte van het maximum percentage afhankelijk van het product.

2. De **maximale aanbetaling** voor consumenten is 25%, behalve bij onderstaande producten waarvoor 15% het maximum is:
a. keukens/badkamers/sanitaire artikelen en/of onderdelen daarvan, en/of daarmee verband houdende werkzaamheden;
b. parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, PVC, traprenovatie, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.
c. eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die staan vermeld op **www.cbw-erkend.nl**.
3. Op de aanbetalingspercentages genoemd in lid 2 is de aanbetalingsregeling van artikel 19 van toepassing. Dit geldt niet bij een overeenkomst op afstand.
4. Bij een overeenkomst op afstand gelden geen maximale aanbetalingspercentages, behoudens de wettelijke beperkingen zoals omschreven in artikel 11 lid 2.
5. **Prijsverhogingen** kunnen aan zakelijke afnemers worden doorberekend.
6. Voor **prijsverhogingen bij consumenten**, optredend na het sluiten van de overeenkomst maar voor levering, geldt:
- Prijsverhogingen door wettelijke maatregelen (bijv. BTW-verhoging) kunnen altijd worden doorberekend.
- Andere prijsverhogingen mogen alleen worden doorberekend als de koopprijs onder voorbehoud van prijsverhogingen is afgesproken.
  - Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mag de consument kiezen tussen ontbinden van de koop of akkoord gaan met de prijsverhoging.
  - Bij prijsverhogingen na 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst vermeldt de ondernemer waarom een prijsverhoging wordt doorgevoerd en treden partijen in overleg.

7. **Prijsverlagingen** na het sluiten van de overeenkomst door bijv. opruimingen, opheffingsuitverkopen, acties of korting op showmodellen geven de afnemer geen recht op prijsvermindering.
8. De ondernemer blijft **eigenaar** van de verkochte producten tot de afnemer de prijs (en eventuele bijkomende kosten) volledig heeft voldaan. De afnemer is verplicht de producten zorgvuldig te behandelen. Hij mag de producten niet aan derden afstaan of in onderpand geven, belenen, of (laten) verwijderen uit de ruimte waar ze geleverd zijn, totdat het verschuldigde bedrag is betaald.
9. De ondernemer mag zonder ingebrekestelling de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk ontbinden bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de afnemer.
10. Bij een overeenkomst met een **zakelijke afnemer** mag de ondernemer voldoende zekerheid vragen voor het nakomen van de betalingsverplichting voordat hij de overeenkomst uitvoert of daarmee verder gaat.
11. De ondernemer hoeft nooit andere schadevergoeding te betalen aan een **zakelijke afnemer** dan in deze voorwaarden uitdrukkelijk is geregeld. Hij hoeft andere directe of indirecte schade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving en dergelijke, niet te vergoeden.
12. De ondernemer mag **voorrijkosten** rekenen als dit bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Als vervoer niet is inbegrepen in de overeenkomst, mag de ondernemer altijd voorrijkosten rekenen, behalve bij non-conformiteit.

Artikel 6 | Levertijd

1. De levertijd is de afgesproken tijd waarbinnen het werk moet zijn verricht of de producten moeten zijn geleverd. De levertijd is vast tenzij in de overeenkomst een vermoedelijke levertijd staat. Als geen levertijd is afgesproken, dan geldt bij een consumentenkoop een vaste levertijd van 30 dagen.
2. Als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, krijgt de ondernemer een extra termijn om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd. Eventuele prijsverhoging binnen deze termijn mogen niet worden doorberekend.
3. Bij overschrijding van de extra termijn of de vast afgesproken levertijd mag de afnemer de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ontbinden en/of schadevergoeding vragen.
4. Bij overschrijding van de vermoedelijke of vast afgesproken levertijd is de ondernemer bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer niet aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade.
5. Bij een overeenkomst met een consument moet de ondernemer die schade vergoeden die verband houdt met de overschrijding en die mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade hem kan worden toegerekend. De consument moet de schade zo veel mogelijk beperken.
6. Als er is afgesproken dat er na de mededeling van de consument besteld wordt door de ondernemer (bestelling op afroep), dan gaat de afgesproken vaste of vermoedelijke levertijd lopen vanaf de afroepdatum. Afroep moet gebeuren binnen negen maanden na het sluiten van de overeenkomst, tenzij anders afgesproken. Vindt er geen afroep plaats binnen die termijn, dan zal de ondernemer de afnemer schriftelijk herinneren en hem maximaal drie maanden geven om alsnog af te roepen. Na deze termijn mag de ondernemer de overeenkomst ontbinden c.q. de overeenkomst als geannuleerd beschouwen en zijn schade op de afnemer verhalen conform artikel 12.

Artikel 7 | Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer levert de producten goed, deugdelijk en zoals afgesproken in de overeenkomst. De werkzaamheden worden goed, deugdelijk en zoals afgesproken uitgevoerd.
2. De ondernemer houdt zich bij de levering van producten en uitvoering van werkzaamheden aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften.
3. De ondernemer wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijv. dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften. Als de ondernemer daar niet (tijdig) op wijst, moet hij de door de consument geleden directe schade en kosten vergoeden en draagt hij zelf zijn eventuele eigen schade.
4. De ondernemer wijst de afnemer ook op:
- onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, bijv. het werken op een ondeugdelijke ondergrond;
- het gebrekkig of ongeschikt zijn van bepaalde zaken, bijv. door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen;

Dit geldt alleen als de ondernemer deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen. Doet de ondernemer dit niet, dan is hij aansprakelijk voor de schade, tenzij hem de schade niet is toe te rekenen.
5. De ondernemer, als hij is geïnformeerd door de afnemer (zie artikel 8 lid 5), geeft over de noodzaak van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen zoals een lift of een kraan de informatie die van hem voor zover zijn deskundigheid strekt mag worden verwacht. Partijen spreken af voor wiens rekening en risico het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen komt.
6. De ondernemer zet na de start het werk regelmatig voort.
7. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door voor dat werk deskundige personen.
8. Als het werk vertraagt door omstandigheden die voor risico van de consument komen, dan wordt de levertermijn verlengd.
9. Als de afnemer wensen heeft voor geluidsisolatie van een vloer (bijvoorbeeld in appartementen), dan vraagt de ondernemer aan de afnemer een verklaring met daarin de gemeten waarde van ondervloer en dekvloer. Doet de afnemer dat niet of is die niet beschikbaar, dan waarschuwt de ondernemer de afnemer voor een mogelijk minder geluidsisolering na oplevering. De ondernemer zorgt ervoor dat hij kan aantonen dat de geleverde producten het beoogde geluidswerende effect hebben, bijv. door overlegging van productinformatie van de leverancier van de tussenvloer.

Artikel 8 | Rechten en plichten van de afnemer

1. De afnemer zorgt dat de ondernemer de producten kan afleveren en het werk kan verrichten.
2. De afnemer zorgt dat de ondernemer tijdig de voor het werk benodigde goedkeuringen (vergunningen e.d.) en de voor het werk belangrijke gegevens (bijv. de ligging van leidingen) heeft.
3. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats waar gewerkt wordt daarvoor geschikt is, zoals dat:
- de ruimte glasdicht is en deugdelijk kan worden afgesloten;
- vloeren vrij zijn van kalk, cement- en vuilresten en losse gedeelten;
- er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften;
- installatiepunten, leidingen en afvoerpijpen aanwezig zijn conform de tekening van de ondernemer;
- er elektriciteit, verwarming, stromend water en voldoende ventilatie aanwezig is.

Als de afnemer daar niet voor zorgt, moet hij de door de ondernemer geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten vergoeden en draagt hij zijn eventuele eigen schade.
4. De afnemer draagt het risico voor schade door:
- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
- onjuistheden in de door de afnemer verlangde constructies en werkwijzen;
- gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt gedaan;
- gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld.

De ondernemer wijst de afnemer wel op de zaken genoemd in lid 4 van artikel 7.
5. De afnemer informeert de ondernemer over bijzondere omstandigheden die bijv. het gebruik van een lift of een kraan noodzakelijk maken. Partijen spreken af wie de kosten en het risico van het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen draagt. Als de afnemer deze informatie niet heeft gegeven, zijn de kosten van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen voor zijn rekening.
6. De afnemer zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen tijdig en goed gebeuren, zodat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging krijgt. Als er toch vertraging ontstaat, dan meldt de afnemer dat tijdig aan de ondernemer.
7. De afnemer zorgt ervoor dat in de ruimte waar de werkzaamheden plaatsvinden of hebben plaatsgevonden geen andere werkzaamheden worden verricht die schade kunnen veroorzaken aan het werk van de ondernemer.
8. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats van aflevering goed bereikbaar en tijdig beschikbaar is en dat al het mogelijke wordt gedaan om een vlotte op-/aflevering mogelijk te maken.
9. Als de start of de voortgang van het werk vertraagt door omstandigheden zoals in dit artikel genoemd, moet de afnemer de schade die de ondernemer daardoor lijdt vergoeden, als deze omstandigheden de afnemer kunnen worden toegerekend.
10. De afnemer zorgt goed voor de artikelen, materialen en gereedschappen van de ondernemer die zich ter plaatse van het werk bevinden.
11. De afnemer die tegen het uitdrukkelijke advies van de ondernemer toch wil dat de ondernemer bepaalde werkzaamheden verricht, is zelf aansprakelijk voor de hierdoor ontstane schade.
12. De afnemer kan de ondernemer niet verplichten tot het verrichten van werkzaamheden die in strijd zijn met Arbo-voorschriften.

Artikel 9 | Opslag van producten

1. Als de producten op de afgesproken leverdatum worden aangeboden maar niet worden aangenomen, behalve als de producten ondeugdelijk zijn, zal de ondernemer binnen een redelijke termijn een tweede levering doen. De ondernemer mag na weigering of na tweede levering opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen.
2. Als ook de tweede levering niet wordt aanvaard, mag de ondernemer: a. nakoming van de overeenkomst vorderen en opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten rekenen of; b. de overeenkomst als geannuleerd beschouwen volgens de regeling in artikel 12. Naast annuleringskosten mag de ondernemer ook de opslagkosten rekenen.
3. Als de producten door de afnemer zijn betaald, zal de ondernemer de producten maximaal 3 maanden in opslag houden, onder berekening van redelijke interne of externe opslagkosten. Hierbij houdt de ondernemer rekening met de verkoopwaarde van de producten en de duur van de opslagperiode, tenzij hierover andere afspraken gemaakt zijn. Neemt de afnemer na verloop van 3 maanden nog steeds niet af, dan wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en mag de ondernemer, naast de in artikel 12 genoemde annuleringsvergoeding, in redelijkheid gemaakte opslagkosten rekenen. Hij moet de afnemer schriftelijk melden dat hij dit van plan is.
4. Het risico van brand en beschadiging tijdens opslag wordt door de ondernemer in geval van een consumentenkoop voor zijn rekening door verzekering gedekt.

Artikel 10 | Vervoer en beschadiging bij aflevering

1. Het vervoer van de producten is bij de prijs inbegrepen, behalve bij meeneemartikelen of als er iets anders is afgesproken. De ondernemer draagt het risico van beschadiging en verlies bij vervoer. Als de producten door een beroepsvervoerder worden bezorgd, dan zorgt de ondernemer voor een goede verzekering.
2. Als bij levering beschadigingen worden vastgesteld, dan moet de afnemer dit op het afleverbewijs vermelden. Als er bij levering geen gelegenheid is om eventuele beschadigingen te constateren, dan noteert de afnemer dat op het afleverbewijs. Het is raadzaam zichtbare beschadigingen uiterlijk binnen 2 werkdagen aan de ondernemer te melden.
3. Als de afnemer zelf het vervoer regelt, dan moet hij na levering maar voor het vervoer zo veel mogelijk controleren of de producten onbeschadigd en compleet zijn.

Artikel 11 | Betaling

(Voor alle producten en diensten gelden de maximale aanbetalingspercentages van artikel 5 lid 1 en 2)
1. De algemene betalingsconditie bij **koop en verkoop** is betaling bij aflevering (contant of pinbetaling), ook als er aanneming van werk (diensten) in de overeenkomst is begrepen. Afnemer mag er ook voor zorgen dat het bedrag voor aflevering al is bijgeschreven op de bankrekening van de ondernemer.
2. Een andere betalingsconditie afspreken mag, maar het is wettelijk verboden om een consument vooruitbetaling van meer dan de helft van de koopsom als enige betalingsconditie aan te bieden.
3. Bij **aanneming van werk** (uitsluitend diensten en eventueel kleinmateriaal) geldt dat betaald wordt in termijnen evenredig met de voortgang van het werk.
4. Bij een combinatie van **consumentenkoop en aanneming van werk**, bijvoorbeeld bij het in opdracht maken van een (maatwerk) product door de ondernemer, gelden de wettelijke bepalingen van consumentenkoop.
5. De ondernemer die in gedeelten materialen, producten en/of diensten bij afnemer levert, mag bij elke deellevering betaling van het geleverde deel vragen. Voor elke deellevering ontvangt de afnemer een deelfactuur.
6. Betaling van een factuur of deelfactuur vindt plaats uiterlijk 14 dagen na ontvangst, tenzij anders afgesproken.
7. Als de afnemer niet tijdig betaalt, is hij zonder ingebrekestelling volgens de wet in verzuim. Toch zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering waarin hij afnemer op zijn verzuim wijst. De ondernemer geeft hem de kans alsnog binnen 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen en wijst op de gevolgen als hij dat niet doet.
8. Na deze nadere termijn mag de ondernemer zonder nadere ingebrekestelling het verschuldigde invorderen. De daaraan verbonden (incasso)kosten zijn voor rekening van de afnemer. Die kosten zijn beperkt tot maximaal het door wet- en regelgeving toegestane percentage van de hoofdsom.

9. De ondernemer mag aan consumenten wettelijke rente berekenen vanaf het verstrijken van de termijn van lid 7. Bij een zakelijke afnemer mag de ondernemer wettelijke handelsrente berekenen na in lid 6 genoemde termijn.
10. De afnemer mag bij klachten alleen dat deel van de factuur inhouden dat in verhouding staat tot de inhoud en ernst van de klacht. De ondernemer mag dit deel van zijn factuur niet invorderen als er terechte klachten zijn. Het andere deel van de koop-/aanneemsom moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.
11. Als bij alleen aanneming van werk betaling in termijnen is afgesproken en de ondernemer het werk niet voortzet, mag de afnemer zijn betaling van de termijn opschorten. Eerder verzonden deelfacturen moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

Artikel 12 | Annulering

1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. De schade van een ondernemer bij annulering bestaat uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten. In de praktijk blijkt de schade van ondernemers meer dan 30% van de koopsom te zijn als er nog niet geleverd is en (aanzienlijk) hoger als er al onherroepelijk is ingekocht. Meer informatie over (de hoogte van) annuleringskosten in de woonbranche is te vinden op **www.cbw-erkend.nl**.
2. De ondernemer moet zijn schade aannemelijk maken.
3. Een annulering geschiedt bij voorkeur schriftelijk. Bij een mondelinge annulering bevestigt de ondernemer dit schriftelijk.
4. Bij de koop van een keuken kan een consument binnen 2 dagen, beginnend de dag na het sluiten van de koop, schriftelijk annuleren tegen een sterk gereduceerd percentage van 5% van de koopsom met een minimum van € 500. Als de consument geen e-mailadres van de ondernemer heeft, dan kan hij ook per aangetekende brief annuleren. Hij bewijst dan via het gedateerde verzendbewijs dat verzending van de brief binnen 2 dagen is gebeurd.
5. Annuleren is niet mogelijk:
- bij de aankoop van een showroom- of B-keuzemodel, tenzij anders is afgesproken;
- voor het deel van de overeenkomst dat al is uitgevoerd en/of geleverd.

6. De consument hoeft bij een **buiten de verkoopruimte of op afstand gesloten overeenkomst** geen annuleringskosten te betalen bij gebruik van het herroepingsrecht zoals in de wet voor deze verkoopmethodes is vastgelegd (zie ook artikel 18 B, C en D van deze voorwaarden).

Artikel 13 | Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk

Kosten die ontstaan doordat de afnemer in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgang van het werk mogelijk te maken, komen voor rekening van de afnemer. Meerwerk en/of minderwerk zal naar billijkheid worden verrekend. Onder meerwerk wordt o.a. verstaan: alle werkzaamheden en leveranties, die niet in de overeenkomst zijn begrepen en die door de afnemer worden verlangd. Onder minderwerk wordt verstaan: het deel van de overeenkomst dat met instemming van beide partijen niet wordt uitgevoerd. Niet te bevloeren vlakken, bijv. kolommen en insprongen en snijverlies, zijn geen minderwerk. Op verzoek van de afnemer laat de ondernemer restanten bij de afnemer achter.

Artikel 14 | Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht en onvoorziene omstandigheid

1. Als nakoming van de overeenkomst tijdelijk onmogelijk is door een oorzaak die niet aan een van de partijen kan worden toegerekend, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.
2. Als nakoming van de overeenkomst voor een van de partijen geheel of deels blijvend onmogelijk is door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zullen beide partijen zo veel als redelijkerwijs mogelijk is inspanningen verrichten om de overeenkomst alsnog uit te voeren. Partijen overleggen hierover. Komen partijen er niet uit dan hebben zij het recht om de overeenkomst geheel respectievelijk deels te ontbinden.
3. In geval van onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een pandemie of oorlog, zullen partijen in onderling overleg treden.

Artikel 15 | Comformiteit en garantie

1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.
2. De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, boven op de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen schriftelijk ook een langere garantieperiode afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer. Bij consumentenkoop maakt de ondernemer dat aannemelijk. De ondernemer draagt de kosten van reparatie resp. vervanging, incl. vracht- en voorrijkosten;
Als het gebrek goed hersteld kan worden, dan hoeft de ondernemer het product niet te vervangen. Als de afnemer naar het buitenland is verhuisd, worden vracht- en voorrijkosten vergoed op basis van het oorspronkelijke afleveradres.
3. Afnemer moet volgens de wet zijn schade zo veel mogelijk voorkomen of beperken.
4. Ook na afloop van de tweejarige garantie in lid 2 kan een consument nog rechten hebben op grond van de wet (als omschreven in lid 1). De ondernemer kan zich dan niet beroepen op het aflopen van deze garantie.
5. De verplichtingen van de ondernemer met betrekking tot conformiteit en garantie van lid 1 en 2 vallen niet onder de aanbetalingsregeling genoemd in artikel 19. Bij faillissement/ surseance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer kan de afnemer zich melden als schuldeiser bij curator/bewindvoerder.
6. Als de fabrikant van de producten een verdergaande garantie geeft aan de ondernemer, geldt deze garantie ook voor de afnemer.
7. Garantiebepalingen zijn alleen van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik van de geleverde producten of van het uitgevoerde werk, of bij bijzonder gebruik als dat is afgesproken.
8. De afnemer moet zich als een goed afnemer gedragen. Daaronder wordt bijv. verstaan dat het product goed en afdoende wordt onderhouden en behandeld.
9. Afwijkingen in kleur, slijtvastheid, structuur, etc. kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten. Dit is het geval als de afwijkingen uit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen of handelsgebruik.
10. Uitgezonderd van de garantie van lid 2 zijn: (wegwerp)batterijen, verwisselbare lichtbronnen, woonaccessoires en normale slijtage. Tenzij anders overeengekomen zijn eveneens uitgezonderd showmodellen, B-keuze-producten en/of verkoop via een veiling.
11. De garantie genoemd in lid 2 is niet overdraagbaar.

Artikel 16 | Aansprakelijkheid

De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen, behalve als hij aansprakelijk is volgens de wet of als anders tussen partijen is afgesproken. Die oorzaken kunnen bijv. zijn:
- het ontstaan van krimpnaden en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;
- het ontstaan van verkleuringen, krimpnaden en/of haarscheurtjes door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en haarden;
- een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten of een extreme verandering daarin;
- een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht of een onvoldoende vlakke ondervloer, als deze niet door de ondernemer is aangebracht. De ondernemer meldt voor de start van het werk het onvoldoende vlak zijn dan wel ongeschiktheid van de tussen- of ondervloer aan de afnemer, voor zover dit door de ondernemer naar objectieve maatstaven vast te stellen is;
- het niet-blijvend droog zijn van de vloer, mits de ondernemer vooraf de vochtigheidsgraad van de vloeren heeft gemeten en het resultaat daarvan voldoende was.

Artikel 17 | Klachten over gebreken en schade

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of door ondernemer veroorzaakte schade moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Dit moet zo snel mogelijk, bij voorkeur schriftelijk en in ieder geval tijdig gebeuren.
2. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om gebreken aan het geleverde te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer klachten daarover zo spoedig mogelijk daarna, liefst binnen 14 dagen, schriftelijk melden.
3. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om andere door de ondernemer veroorzaakte schade te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer de schade zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk melden, liefst binnen twee werkdagen na constatering. Als binnen 14 dagen na (op)levering geen melding door ondernemer is ontvangen, dan wordt aangenomen dat er geen schade door ondernemer is veroorzaakt. Deze termijn is belangrijk voor een soepele afhandeling van de klacht en het verhalen van schade op derden of de aansprakelijkheidsverzekering.
4. Bij schade stelt de afnemer de ondernemer in de gelegenheid om door of namens hem de schade te inspecteren en te taxeren ten behoeve van zijn aansprakelijkheidsverzekering en/of eventuele aanspraken op derden. Ook verleent de afnemer medewerking aan reparatie door of namens de ondernemer.
5. Over gebreken die pas na levering in het gebruik ontstaan wordt zo spoedig mogelijk na ontstaan -uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking- geklaagd, bij voorkeur schriftelijk.
6. Het zo snel mogelijk indienen van een klacht is in het belang van zowel afnemer als ondernemer. Niet tijdig klagen kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten op dit gebied verliest.

Artikel 18 | Op afstand en buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten

A - De overeenkomst
1. Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer direct langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Zolang dit nog niet is gebeurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
2. Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Als de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen nemen.
3. De ondernemer mag -als de wet dit toestaat- onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag de ondernemer gemotiveerd een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.
4. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst de volgende informatie meesturen:
a. het bezoekadres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
b. de voorwaarden waaronder en hoe de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding over het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
c. informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
d. de prijs van het product of dienst inclusief belastingen, eventuele afleverkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
e. als de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping. Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.

B - Herroepingsrecht (uitsluitend voor op afstand en buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten)
1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product -al dan niet gecombineerd met een dienst- gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar hem niet verplichten die op te geven.
2. Deze bedenktijd gaat in op de dag nadat het product door de consument (of op verzoek van de consument namens hem) is ontvangen. Bij meerdere deelleveringen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deellevering door of namens de consument is ontvangen.
3. Voor uitsluitend diensten gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.
Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:
4. Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de in lid B vastgestelde bedenktijd.
5. Zodra de ondernemer alsnog de in lid 4 bedoelde informatie verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie alsnog heeft ontvangen.

C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktermijn via het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. Bij een **overeenkomst op afstand** draagt de consument de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product behalve:
a. als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of
b. als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.
Bij een **buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomst** draagt de ondernemer de retourkosten van het product.
6. Als de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:
a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of
b. de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.
8. Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden. Als de consument kan aantonen dat het product is teruggezonden maar het komt niet aan bij de ondernemer, dan zal de consument het door hem ingeschakelde vervoerbedrijf verzoeken een onderzoek te doen naar de vermissing van het product.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

F - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:
1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument; en
b. de consument heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht; en
c. de ondernemer de consument een bevestiging van de overeenkomst en de verklaring zoals bedoeld in het vorige lid heeft verstrekt.
2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
3. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
4. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

Artikel 19 | Aanbetalingsregeling

(Uitgebreide informatie over de regeling is te vinden op **www.cbw-erkend.nl**).
Deze regeling is uitsluitend van toepassing op een overeenkomst op gebied van woninginrichting, gesloten in een fysieke winkel of buiten de verkoopruimte (bijv. bij consument thuis, op straat of sommige beurzen).
De regeling is van toepassing als de consument bij faillissement/surseance/wettelijke schuldsanering van de ondernemer geen product en/of dienst geleverd krijgt terwijl hij wel heeft aanbetaald. Deze regeling houdt in dat de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten met een andere CBW-erkende woonwinkel. De aanbetaling wordt op de prijs in mindering gebracht door en voor rekening van deze CBW-erkende woonwinkel. Er wordt geen geld terugbetaald.
1. De regeling kent de volgende voorwaarden:
a. De consument doet een schriftelijk beroep op de aanbetalingsregeling bij de SG CBW. Dat kan via **www.cbw-erkend.nl**. Dit beroep moet uiterlijk 3 maanden nadat de curator het onder lid 1 b bedoelde bewijs heeft verstrekt, maar in ieder geval uiterlijk 6 maanden na uitspraak van faillissement/surseance/wettelijke schuldsanering bij SG CBW ontvangen zijn.
b. De consument overlegt hierbij een kopie van de overeenkomst, een aanbetalingsbewijs en een kopie van het bericht van de curator/bewindvoerder dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en dat de aanbetaling niet wordt terugbetaald.
c. Wanneer de curator binnen 3 maanden na uitspraak faillissement/surseance/wettelijke schuldsanering het in lid 1 b bedoelde bewijs nog niet heeft verstrekt, dan kan de consument toch een beroep doen. Dan volstaat in plaats van het document van de curator bedoeld onder 1 b een bevestiging van de curator dat de vordering van de consument is vermeld op de lijst van voorlopig erkende schuldeisers.
d. De consument is verplicht zijn vordering op de oorspronkelijke ondernemer (tot het maximale aanbetalingspercentage in artikel 5 lid 2) aan de SG CBW over te dragen.
2. De SG CBW laat binnen 2 maanden na ontvangst weten of het beroep terecht is. Zo ja, dan verstrekt de SG CBW schriftelijk het bewijs waarmee de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten. Een lijst van ondernemers, zo veel mogelijk in hetzelfde (prijs) segment, is in te zien op **www.cbw-erkend.nl**. Daar staat ook uitgelegd hoe deze lijst wordt samengesteld. De consument kan zelf suggesties aandragen bij SG CBW.
3. Bij het sluiten van de vervangende overeenkomst gelden de volgende regels:
a. De consument overhandigt direct het in lid 2 bedoelde bewijs van de SG CBW aan de ondernemer waarmee de vervangende overeenkomst wordt gesloten.
b. De consument sluit de vervangende overeenkomst binnen 6 maanden na ontvangst van het bewijs.
c. De aanbetaling van de consument wordt van de nieuwe prijs afgetrokken maar niet meer dan 25 of 15% van de oorspronkelijke prijs en niet meer dan 25 of 15% van de nieuwe prijs als die lager is dan de oorspronkelijke prijs (rekenvoorbeelden: zie **www.cbw-erkend.nl**). Het percentage van 15% geldt voor:
- keuken/badkamer(-onderdelen) en sanitaire producten en/of in verband daarmee te verrichten werkzaamheden;
- parket, vloerplanken van massief hout, traprenovatie, marmoleum, PVC, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.
- eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die op **www.cbw-erkend.nl** staan vermeld.

d. De ondernemer die is vermeld op de lijst werkt mee met het sluiten van vervangende overeenkomsten. Hij mag alleen een vervangende overeenkomst weigeren als hij aan SG CBW aannemelijk maakt dat dit in zijn geval onredelijk is.
e. De ondernemer met wie de consument een vervangende overeenkomst wil sluiten, houdt zijn eigen, normale verkoopprijs aan. Dat hoeft niet dezelfde prijs te zijn als de oorspronkelijke ondernemer hanteerde. De regeling is dus geen prijsgarantie. Speciale actie-, opruimings- of aanbiedingsartikelen mogen buiten het aanbod blijven.
4. **Niet onder de aanbetalingsregeling vallen:**
- overeenkomsten op afstand;
- overeenkomsten met zakelijke kopers;
- de productgarantie genoemd in artikel 15;
- het sluiten van een vervangende overeenkomst zonder toetsing door SG CBW (zie lid 1 en 2);
- het meerdere boven de genoemde percentages.

Er kan ook geen beroep op de regeling worden gedaan als de curator ervoor zorgt dat hij of een andere partij de oorspronkelijke overeenkomst tegen dezelfde condities kan uitvoeren.

Artikel 20 | De geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de tot Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten, waarbij het belang van de consument tenminste € 250 bedraagt, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij Stichting UitgesprokenZaak.nl, verder te noemen de geschillenbeslechter. Hoe dit in zijn werk gaat en hoe een geschil aanhangig gemaakt kan worden is na te lezen op **www.cbw-erkend.nl** of **www.uitgesprokenzaak.nl**. Alle informatie kan eveneens worden aangevraagd bij Stichting UitgesprokenZaak.nl, Postbus 505, 3700 AM Zeist.
2. De consument moet zijn klacht eerst bij de ondernemer melden. De ondernemer moet in de gelegenheid zijn gesteld om:
- op de klacht te reageren; en
- de klacht te onderzoeken, te erkennen of af te wijzen; en
- bij een erkende klacht deze op te lossen. De termijn voor oplossing wordt bepaald op 6 weken, tenzij de ondernemer een andere redelijke termijn heeft aangegeven die nodig is om de klacht op te lossen, in welk geval de door de ondernemer meegedeelde termijn geldt.

3. Als de ondernemer een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht of de klacht heeft afgewezen, en de consument gaat niet akkoord, dan moet de consument dit aanbod aantoonbaar afwijzen dan wel aantoonbaar aan de ondernemer meedelen dat hij het daarmee niet eens is. Daarna heeft de ondernemer nog twee weken tijd om een aangepast voorstel te doen. Als de consument daarmee ook niet akkoord gaat, dan wijst hij dit voorstel aantoonbaar af, alvorens het geschil in behandeling genomen kan worden.
4. Als niet is voldaan aan het bepaalde in lid 2 en 3, kan het geschil niet in behandeling genomen worden.
5. De consument kan tot 12 maanden na het indienen van zijn klacht bij de ondernemer het geschil aanhangig maken bij de geschillenbeslechter, tenzij partijen anders overeenkomen.
6. Als de consument een geschil aanmeldt bij de geschillenbeslechter is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Als de ondernemer een geschil behandeld wil zien door de geschillenbeslechter, dan kan dat alleen met medewerking van de consument. Als deze daaraan niet meewerkt, dan is de ondernemer vrij om het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
8. Het geschil kan door de geschillenbeslechter worden opgelost door:
- bemiddeling door de geschilbehandelaar;
- bemiddeling door een deskundige;
- een bindende uitspraak.

9. Het reglement van de geschillenbeslechter is te raadplegen op **www.uitgesprokenzaak.nl**.
10. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De tarieven staan vermeld op **www.uitgesprokenzaak.nl**.
11. Uitsluitend de rechter of de hierboven genoemde geschillenbeslechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Voor online aankopen mag ook een klacht worden ingediend bij het Europese Platform Online Dispute Resolution **http://ec.europa.eu/odr**.
12. Buiten Nederland wonende consumenten zorgen zelf, en voor eigen rekening, ervoor dat het gebrekkige product bij de geschillenbeslechter kan worden beoordeeld door een deskundige. Als dit niet mogelijk is, dan volstaat een deskundigenrapport dat is opgesteld door een deskundige van een door het thuisland van de consument erkende geschillencommissie, vertaald in het Nederlands of Engels door een erkend tolk/vertaler.
13. Als de consument (deels) heeft betaald en de ondernemer zonder (gerechtvaardigde) reden
- niet uitlevert, of
- niets of nauwelijks meer van zich laat horen over een afgesproken levering, of
- met (verschillende) excuses de levering meermaals uitstelt, of
- de (aan)betaling niet terugbetaalt als de consument de koop terecht heeft ontbonden of herroepen in een van de hiervoor genoemde situaties,

dan zal de geschillenbeslechter een poging doen om de situatie tussen consument en ondernemer op te lossen. Lukt dat niet, dan eindigt daarna de behandeling en krijgt de consument het klachtengeld terug.

Artikel 21 | Nakomingsgarantie

1. De SG CBW staat garant voor de nakoming van een door de geschillenbeslechter gewezen bindend advies of een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, behalve in de situaties beschreven in lid 5 (beperkte nakomingsgarantie) en leden 6 en 7 (geen nakomingsgarantie).
De consument moet een schriftelijk beroep doen op de nakomingsgarantie bij de SG CBW (via **www.cbw-erkend.nl**). Dit mag vanaf het moment dat zowel de tweemaandentermijn van lid 7a als de termijn waarbinnen de ondernemer de schikking of het bindend advies had moeten nakomen is verstreken. Het beroep op de nakomingsgarantie moet uiterlijk binnen 3 maanden na het verstrijken van deze termijnen zijn gedaan.
2. De SG CBW zal na een beroep op de nakomingsgarantie altijd eerst de ondernemer gelegenheid geven na te komen. De consument werkt daaraan mee, ook al zijn termijnen die de geschillenbeslechter stelde al verlopen.
3. Als de geschillenbeslechter een ondernemer zowel verplicht tot betaling van een bedrag als het uitvoeren van werkzaamheden, dan zullen eerst de werkzaamheden worden uitgevoerd alvorens de betaling wordt verricht, ook al vermeldt het bindend advies een andere volgorde.
4. Als het bindend advies de ondernemer verplicht om een product terug te nemen, dan moet de consument daaraan meewerken en de ondernemer tot terugneming in de gelegenheid stellen. Aan de consument terug te betalen bedragen hoeven pas na terugname uitgekeerd te worden, ook als het bindend advies een andere volgorde aangeeft, tenzij de ondernemer niet meewerkt aan nakoming van het bindend advies.
5. De nakomingsgarantie is beperkt tot:
a. € 10.000 per bindend advies;
b. € 2.269 per geschil voor keukens en badkamers en € 1.361 per geschil voor overige producten/diensten, alsmede een totaalbedrag van € 25.000 voor alle geschillen tezamen, als er sprake is van faillissement, surseance van betaling, wettelijke schuldsanering of feitelijke beëindiging van de (verkoop)activiteiten van het bedrijf tussen het moment van de dagtekening van bindend advies of schikkingsovereenkomst en het moment waarop de consument een geldig beroep op de nakomingsgarantie doet binnen de in lid 1 vermelde termijnen. Nadat de termijn is verstreken waarbinnen een beroep op de nakomingsgarantie kan worden gedaan, zal de SG CBW (de) gegronde beroep(en) op de nakomingsgarantie van de consument(en) uitkeren. Als de gezamenlijke beroepen boven € 25.000 uitkomen, dan zal SG CBW naar rato uitkeren. Daarbij wordt gestreefd naar een uitkering binnen uiterlijk zes weken na het verstrijken van de laatstgenoemde termijn.
6. De SG CBW verschaft geen nakomingsgarantie als voor of tijdens een procedure bij de geschillenbeslechter sprake is van:
a. faillissement/surseance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer;
b. feitelijke beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer. Bepalend is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan de SG CBW de feitelijke beëindiging van de (verkoop)activiteiten van het bedrijf aannemelijk kan maken.
7. De SG CBW verschaft ook geen nakomingsgarantie in de volgende situaties:
a. als de ondernemer het bindend advies binnen 2 maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd;
b. als er sprake is van de situatie zoals omschreven in artikel 20 lid 13;
8. De consument draagt zijn vordering over (cedeert) aan SG CBW tot het bedrag van het uitgekeerde bedrag. SG CBW spant zich, zoveel als redelijkerwijs van haar kan worden verwacht, in om haar vordering en eventueel de restantvordering van de consument, zonder kosten voor de consument, op de nalatige deelnemer te verhalen. Wanneer de deelnemer voor de rechter wordt gedaagd, dan moet de consument om praktische redenen ook het meerdere overdragen (cederen) aan SG CBW.

Artikel 22 | Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument gevestigd is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal de ondernemer deze rechten toepassen.

© Koninklijke INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist