

# WAT U ALS CONSUMENT MAG VERWACHTEN VAN DE DIRECTE VERKOOP BRANCHE

Alle bedrijven die via hun nationale brancheverenigingen zijn aangesloten bij de Europese Vereniging Directe Verkoop (SELDIA) hebben de volgende afspraken gemaakt om de belangen van de consument optimaal te waarborgen:

## 01 Transparantie

Vanaf het allereerste contact met een consument zal de business partner (verkoper) informatie verstrekken, in lijn met de wettelijke vereisten (European Consumer Right Directive).

## 02 Recht op 'niet tevreden geld terug'-garantie

De business partner zal u informeren over het recht om uw aankoop ongedaan te maken en aangekochte zaken te retourneren. Hiervoor heeft u 14 dagen de tijd (bij veel bedrijven langer). U heeft als consument recht op volledige teruggave van betaling voor de geretourneerde producten.

## 03 Overige garanties en service na de aankoop

Informatie over productgaranties, ruilvoorwaarden, mogelijke after sales services, de naam en adres van degene die de garantie afgeeft en eventuele reparatiemogelijkheden die de aankoper ter beschikking staan, dienen bij de consument bekend gemaakt te worden via de bestelbon of via andere productinformatie die ter beschikking wordt gesteld.

## 04 Het respecteren van de privacy

Business partners dienen geen contact te zoeken met consumenten op tijdstippen en manieren die als opdringerig beschouwd kunnen worden. Business partners dienen de nodige maatregelen te treffen om contactgegevens en andere vertrouwelijke informatie die ze van hun (potentiële) klanten hebben gekregen te beschermen.

## 05 Eerlijkheid/rechtvaardigheid

Business partners mogen geen misbruik maken van het vertrouwen of het gebrek aan commerciële ervaring van een consument. Ze mogen nooit iemands leeftijd, ziekte, psychische gesteldheid, lichtgelovigheid of taalgebrek uitsluiten. Bedrijven en hun business partners moeten zich onthouden van misleidende vergelijkingen of zaken die eerlijke concurrentie in de weg staan. Hun gedrag moet in lijn zijn met de relevante Europese wetgeving.

## 06 Correcte uitvoering

Elke bestelling dient zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 30 dagen na het plaatsen van de order/ zetten van de handtekening te worden uitgevoerd, tenzij beide partijen iets anders overeenkomen. U als consument moet op de hoogte worden gebracht door het bedrijf of hun business partners, indien zij hun deel van het leveringscontract niet kunnen nakomen doordat te leveren producten niet beschikbaar zijn.

## 07 Goede geschillenregeling

Als de consument bij een geschil er met zowel de business partner als het bedrijf van het product/de dienst er onderling niet uitkomt, is er voor de consument altijd een bemiddelingstraject via een derde partij beschikbaar (Geschillencommissie of code beheerder).

