



Digikeur Gedragscode

Artikel 1 - Definities

1. Consument: diegene die een product of dienst afneemt, zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
2. Ondernemer: het (onderdeel van het) bedrijf dat keurmerkvoerder is van Stichting Digikeur en goederen en/of diensten aanbiedt en meer dan bijkomstig met consumenten (koop)overeenkomsten op afstand sluit.
3. Overeenkomst: elke overeenkomst die strekt tot verkoop van een goed of dienst op afstand.

Artikel 2 - Algemene bepalingen

1. Elke ondernemer onderschrijft de Gedragscode en is gehouden om deze naar letter en geest na te leven.
2. De Nederlandse wet- en regelgeving, in het bijzonder Boek 7, artikel 46a t/m 46j van het Burgerlijk Wetboek, is te allen tijde leidend en maatgevend.

Artikel 3 - Informatie

1. De website van de ondernemer dient duidelijk het vestigingsadres en inschrijffnummer van de Kamer van Koophandel te vermelden.
2. De prijs van de goederen of diensten dient duidelijk te worden vermeld, inclusief alle belastingen. Prijsverhoging na de totstandkoming van een overeenkomst zijn niet toegestaan tenzij de prijsverhoging het gevolg is van een wettelijke bepaling of de consument de gelegenheid wordt geboden de overeenkomst kostenloos te ontbinden.

Artikel 4 - Communicatie

1. De ondernemer dient consumenten in staat te stellen met hem in contact te komen via een communicatiemiddel die de ondernemer daartoe geëigend lijkt, mits deze niet onredelijk bezwarend is voor de consument. De ondernemer streeft er te allen tijde naar om consumenten op een adequate en voortvarende wijze te woord te staan, waarbij kan worden volstaan met een elektronisch berichtensysteem indien deze in redelijkheid en billijkheid een snel respons jegens de consument garandeert.

Artikel 5 - Privacy

1. De ondernemer spant zich maximaal in om de overdracht en opslag van gegevens en transacties te beveiligen met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.

2. Persoons- en contactgegevens die door de consument aan de ondernemer worden verstrekt zullen in beginsel alleen worden aangewend om te komen tot de uitvoering en nakoming van de overeenkomst, en mogen niet worden verstrekt aan derden.
3. Aanwending van persoons- en contactgegevens voor andere doeleinden zoals commerciële aanbiedingen is uitsluitend toegestaan met expliciete instemming van de ontvanger en dient op diens eerste verzoek daartoe te worden gestaakt.

Artikel 6 - Aflevering

1. De ondernemer is gehouden het bestelde binnen dertig dagen na de bestelling af te leveren, bij gebreke waarvan de ondernemer de consument zonder uitstel in kennis dient te stellen en de mogelijkheid dient te bieden om de overeenkomst kosteloos te ontbinden met terugbetaling van eventueel door de consument gedane betalingen.

Artikel 7 - Zichttermijn

1. Gedurende veertien dagen, gerekend vanaf de dag na ontvangst van de goederen dan wel op de dag van het sluiten van de overeenkomst in geval van een dienst, heeft de consument het recht de koop te ontbinden. Dit kan geschieden door zonder opgave van redenen de goederen te retourneren aan de ondernemer dan wel de dienst op te zeggen.
2. Dit herroepingsrecht is uitsluitend van kracht indien de betreffende goederen zich in dezelfde staat bevinden als bij aflevering, en is voorts niet van kracht indien de goederen op maat zijn gemaakt voor de consument dan wel snel kunnen bederven of verouderen dan wel in geval van een andere door de wet genoemde uitzondering.

Artikel 8 - Terugbetaling

1. Indien een overeenkomst op wettige gronden wordt ontbonden ontstaat er ten gunste van de consument een terugbetalingsplicht. De ondernemer is gehouden om de door de consument betaalde bedragen binnen uiterlijk dertig dagen terug te betalen.

Artikel 9 - Geschillen

1. In geval van een geschil dient een consument eerst contact op te nemen met de ondernemer, die binnen redelijke termijn daarop dient te reageren. Indien het geschil niet naar tevredenheid wordt opgelost kan de consument zich wenden tot Digikeur, die op haar beurt als bemiddelaar zal optreden tussen de ondernemer en de consument.