

Gedragscode IECA-Europe

Alle deelnemers met het Euro Safe Shop keurmerk verklaren dat deze voldoen aan de volgende gedragscode die gebaseerd is op Europese wetgeving en aanbevelingen om de Europese consument te beschermen, en opgesteld door Stichting IECA-Europe.

Gebruikers van het Euro Safe Shop keurmerk verklaren op de hoogte te zijn van deze gedragscode en zich hieraan te houden.

Artikel 1. Informatieplicht

Om consumenten duidelijkheid te geven met wie men zaken doet en waar men terecht kan met eventuele klachten dienen ondernemingen te voldoen aan de wettelijk informatieplicht. Ten minste de volgende gegevens zijn duidelijk en herkenbaar op de site te vinden:

- 1.1 Bedrijfsnaam
- 1.2 Adres van vestiging
- 1.3 Postadres
- 1.4 Telefoonnummer
- 1.5 e-mailadres
- 1.6 KVK inschrijfnummer
- 1.7 BTW identificatienummer
- 1.8 Voor zover een activiteit aan een vergunningsstelsel is onderworpen: De gegevens over de bevoegd toezichthoudende autoriteit.

Artikel 2. Doorzichtigheid van de prijzen en kosten

De onderneming dient een duidelijk overzicht te geven van de prijzen en totale kosten van het product of de dienst:

- 2.1 De belangrijkste kenmerken van het product of dienst;
- 2.2 De prijs, inclusief alle belastingen zoals BTW die van toepassing kunnen zijn;
- 2.3 De wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst;
- 2.4 Alle eventuele verdere kosten (zoals verzend/leveringskosten).

Artikel 3. Levering, beschikbaarheid en klantenservice

- 3.1 Prijsveranderingen mogen niet na het sluiten van de overeenkomst worden doorgevoerd.
- 3.2 De onderneming levert na sluiten van de overeenkomst de bestelde producten binnen 30 kalenderdagen, tenzij uitdrukkelijk anders met de consument is afgesproken.
- 3.3 Indien artikel 3.2 niet waargemaakt kan worden dient de ondernemer de klant hiervan op de hoogte te stellen. De consument heeft het recht de overeenkomst te ontbinden zonder verdere kosten. Eventuele gedane betalingen worden binnen 30 kalenderdagen teruggestort.
- 3.4 Indien bestelde producten of diensten niet leverbaar zijn, kan de onderneming een van gelijke kwaliteit vervanging aanbieden. De consument dient hiervan op de hoogte worden gesteld. De consument heeft in dat geval het recht de vervangende producten terug te sturen met in acht neming van de bedenktijd (zie artikel 4).
- 3.5 Indien de ondernemer een product levert dat niet overeenkomt met de in de overeenkomst beschreven kenmerken, is de ondernemer verplicht om zonder extra kosten voor de consument het overeengekomen product alsnog te leveren of de overeenkomst te ontbinden. In geval van ontbinding dient dit te geschieden zonder aanvullende kosten voor de consument.

Artikel 4. Bedenktijd, retourneren en klachten

4.1 Bij overeenkomsten die gesloten worden op afstand heeft de consument altijd recht op een wettelijke bedenktijd. In deze bedenktijd kan de consument, zonder opgaaf van reden, de producten retoursturen en de overeenkomst beëindigen. Indien de onderneming geen bedenktijd opgeeft geldt een periode van 3 maanden. Ondernemingen zijn dan verplicht de producten terug te nemen zonder extra kosten in rekening te brengen alsmede de kosten voor het heen-zenden te vergoeden.

4.2 De wettelijke (minimum) periode voor bedenktijd per Europees land:

7 dagen bedenktijd: Oostenrijk, Bulgarije, Frankrijk, Ierland, Litouwen, Luxemburg, Nederland, Slowakije, Spanje en het Verenigd Koninkrijk;

8 dagen bedenktijd: Hongarije;

10 dagen bedenktijd: Griekenland, Italië, Polen en Roemenië;

14 dagen: België, Cyprus, de Tsjechische Republiek, Denemarken, Estland, Finland, Duitsland, Portugal, Zweden, Letland;

15 dagen: Malta en Slovenië;

Voor de consumenten in Zwitserland, is er momenteel geen wettelijk recht van annulering in verkoop op afstand.

4.3 De periode van bedenktijd gaat in op de dag dat de consument de producten heeft ontvangen. Betreft het een dienst, dan gaat de periode in op de dag dat de overeenkomst wordt gesloten. Is in het geval van een dienst de onderneming met toestemming van de consument begonnen met de dienstverlening, mag de consument niet meer ontbinden.

4.4 De onderneming mag in het geval van retournering de kosten van retournering bij de consument leggen. Uitzondering: Bij consumenten uit Finland; Bij consumenten in Duitsland indien het totale bedrag van de teruggestuurde artikelen groter is dan € 40,-;

4.5 De onderneming reageert binnen een redelijke termijn op klachten (maximaal 14 dagen).

4.6 Tenzij duidelijk anders aangegeven gelden de in artikel 1 genoemde gegevens voor retourzendingen en klachten.

Artikel 5. Garantie

De onderneming staat garant voor de deugdelijkheid en goede werking van de producten of dienst. Eventuele gebreken dienen binnen de wettelijke termijn te worden verholpen. De onderneming mag de klant niet doorsturen naar derden, geen gemaakte kosten doorberekenen, garantie (op afgeprijsde producten) uitsluiten of de consument onderzoekskosten laten betalen.

Artikel 6. Algemene Voorwaarden

De onderneming maakt gebruik van Algemene Voorwaarden en dient deze via een duidelijke verwijzing leesbaar te maken voor de consument voordat een overeenkomst gesloten kan worden.

Artikel 7. Privacy en Beveiliging

7.1 De onderneming dient gegevensverkeer altijd via een beveiligde verbinding af te handelen waardoor gegevens van de consument beschermd zijn.

7.2 De onderneming dient duidelijk in een 'privacybeleid' aan te geven hoe er wordt om gegaan met privacy gevoelige informatie.

7.3 Opgeslagen consumentengegevens dienen beschermd te worden tegen diefstal.

7.4 De onderneming moet de mogelijkheid bieden, en deze duidelijk omschrijven, over het aanpassen, corrigeren en verwijderen van gegevens van de consument, door de consument.

7.5 Het is niet toegestaan om gegevens te verzamelen van consumenten met als doel deze te gebruiken voor andere doeleinden dan de uitvoering van de overeenkomst, tenzij de consument hier nadrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

7.6 Bij gebruik van elektronische nieuwsbrieven dient de onderneming duidelijk aan te geven hoe de consument zich kan afmelden.

Artikel 8. Naleven van de wet

8.1 Het naleven van de IECA-gedragscode betekent niet dat de onderneming niet verplicht is de regelgeving inzake verkoop op afstand, alsook de eventuele sectorale regelgevingen, hoeft na te leven.

Artikel 9. Gebruiksrecht Euro Safe Shop keurmerk

9.1 Het gebruiksrecht van het Euro Safe Shop keurmerk is voorbehouden aan webshops die akkoord hebben gegeven op de IECA-Gedragscode en die daarnaast toestemming hebben gekregen van Stichting IECA-Europe.

9.2 Op het toegepaste gebruiksrecht van het Euro Safe Shop keurmerk wordt bij aanmelding van de webshop via www.IECA-europe.eu een akkoord gegeven.