

Algemene Voorwaarden

Doe-Het-Zelf branche



V
W
D
H
Z

Vereniging van
Winkelketens in de
Doe-Het-Zelf branche

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing
op al onze leveringen aan consumenten.

HORNBAACH



Er is altijd iets te doen.

Hornbach service

Hornbach streeft naar tevreden klanten. Daarvoor bieden wij o.a. een uitgebreid service-pakket aan, waarmee wij u zo goed mogelijk van dienst willen zijn. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over uw aankoop, dan kunt u aanspraak maken op de Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelf branche van de VWDHZ, die in deze folder zijn opgenomen.

Niet tevreden? Dit kunt u doen:

Ruilen en retourneren binnen 30 dagen

Bij Hornbach kunt u uw aankopen binnen 30 dagen na aankoop met kasbon en in de originele verpakking zonder problemen ruilen of retourneren. Dit met uitzondering van speciale bestellingen, op maat gezaagde artikelen, planten en dieren.

Vertel het ons!

Is ruilen of retourneren geen oplossing, dan kunt u uw klacht melden bij de servicebalie in de vestiging waar u de aankoop heeft gedaan. In de meeste gevallen zal uw klacht ter plaatse opgelost kunnen worden. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u uw klacht schriftelijk of per mail aan ons toesturen.

Ons adres is:
Hornbach bouwmarkt (Nederland) BV
T.a.v. afd. klantenservice
Postbus 1099
3430 BB Nieuwegein
E-mail: info_NL@hornbach.com

Vermeld hierin duidelijk:

- De aard van de klacht.
- De reden dat de klacht niet ter plaatse opgelost kon worden.
- De vestiging waar u de aankoop gedaan heeft.
- De datum van aankoop.
- De naam van de medewerker met wie u gesproken heeft.
- Uw naam, adres, telefoonnummer en eventueel E-mail adres.

Wij zullen dan onze uiterste best doen, om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

De Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden Doe-Het-Zelfbranche van de VWDHZ zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en zijn in werking getreden per 1 november 2013. In het geval van internetverkoop kan de consument ook een beroep doen op de Algemene Voorwaarden Online store.

Artikel 1: Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Consument:** een natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
2. **Ondernemer:** een natuurlijke of (deel van) rechtspersoon, aangesloten franchisenemers van rechtspersonen vallen hier ook onder, dat zich bezighoudt met verkoop en/of dienstverlening en is aangesloten bij de Vereniging van Winkelketens in de Doe-Het-Zelfbranche (VWDHZ).
3. **Aanbod:** elke aanbieding van goederen en/of diensten zoals de ondernemer die in zijn winkel, catalogi, folders of anderszins aan de consument doet.
4. **Overeenkomst:** elke overeenkomst inzake verkoop of dienstverlening tussen een consument en een ondernemer.
5. **Dienstverlening:** een door een ondernemer georganiseerd systeem voor dienstverlening, anders dan huur en verhuur, aan consumenten in de Doe-Het-Zelfbranche.
6. **Goederen:** alle stoffelijke goederen die het voorwerp zijn van een overeenkomst, alsmede alle stoffelijke resultaten van dienstverlening (zoals aanneming van werk, montage, installatie en advies) door een ondernemer
7. **Prijs:** de prijs van het aangeboden goed of van de aangeboden dienst
8. **Overmacht:** een situatie waarbij een tekortkoming niet aan de ondernemer of de consument kan worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
9. **Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Doe-Het-Zelfbedrijven, Postbus 90600 2509 LP Den Haag www.degeschillencommissie.nl
10. **Algemene voorwaarden:** de Algemene Voorwaarden voor de Doe-Het-Zelfbranche.

Artikel 2: Algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst inzake verkoop of dienstverlening tussen een consument en een ondernemer met uitzondering van huur- en verhuurovereenkomsten.
2. Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door ondernemers die lid zijn van de VVDHZ.

Artikel 3: Het aanbod

1. De aangeboden goederen en/of diensten van de ondernemer worden duidelijk en waarheidsgetrouw afgebeeld en/of beschreven en zo volledig als redelijkerwijs mogelijk. Indien de ondernemer in zijn aanbod getallen, maten, gewichten of andere eigenschappen noemt die voor het aanbod wezenlijk zijn, zal hij aan de nauwkeurigheid van deze opgave uiterste zorg besteden.
2. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten, dat voor de consument duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn, indien hij het aanbod aanvaardt. Dit betreft in het bijzonder de prijs, de uitvoering, het eventuele recht van retournering, de wijze van betaling, de eventuele minimumduur van een duurovereenkomst of de bijkomende kosten en overige condities.
3. De ondernemer zal tevens aan de consument de volgende informatie verstrekken:
 - A.) Schriftelijk de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het recht van retournering gebruik kan maken.
 - B.) Het geografische adres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan.
 - C.) De na aankoop bestaande service en de garanties bij bestellingen en het met de consument overeengekomen maatwerk.

Artikel 4: Het recht van retournering

1. Ongebruikte en onbeschadigde goederen kunnen met originele kassabon gedurende 10 dagen door de consument geretourneerd worden bij de ondernemer in ruil voor de betaalde aankoopssom. Indien er afwijkende of aanvullende voorwaarden gelden voor retournering, dan laat de ondernemer dit bij het aanbod weten.
2. Goederen die op verzoek van de consument zijn vervaardigd, gemengd, bewerkt of op maat gemaakt, of goederen die op verzoek van de consument zijn besteld, zijn steeds uitgesloten van het recht van retournering.
3. Indien de consument een bedrag (vooruit) betaald heeft zal de ondernemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na toepassing van het recht van retournering, het bedrag waarop de consument recht heeft terugbetalen. Dit bedrag bestaat uit het betaalde bedrag met aftrek van de eventuele kosten die op grond van lid 1 van dit artikel in rekening mogen worden gebracht.
4. Bij goederen die betaald zijn met een cadeaubon of tegoedbon en worden geretourneerd kan de ondernemer de consument ook terugbetalen in cadeaubonnen of tegoedbonnen. Deze cadeaubonnen of tegoedbonnen hebben (minimaal) dezelfde voorwaarden als de ter betaling ingeleverde bonnen.

Artikel 5: Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de consument en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden of op het moment van het invullen van een bestelformulier door de consument en de acceptatie daarvan van de ondernemer.
2. De ondernemer is gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden indien hij gegronde reden heeft te vrezen dat de consument niet aan zijn verplichtingen zal voldoen. Deze grond kan zijn een concrete en recente negatieve ervaring van de ondernemer met de consument, dan wel gelegen zijn in de voorschriften van de Arbeidsomstandighedenwet. Desgevraagd zal de ondernemer zijn motivering schriftelijk aan de consument verstrekken.

Artikel 6: De prijs

1. De prijs in het aanbod is inclusief BTW, doch exclusief eventuele verpakings-, bezorg- of verzendkosten. Eventuele kosten voor montage- en/of installatiewerkzaamheden zullen steeds separaat worden geoffereerd. Van alle bijkomende kosten zal de ondernemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst de consument opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten door de consument kunnen worden berekend.
2. De ondernemer kan de prijs na de totstandkoming van de overeenkomst doch voor aflevering niet verhogen, tenzij:
 - A.) De prijsverhoging het gevolg is van door de fabrikant opgelegde verwijderingsbijdragen of
 - B.) De prijsverhoging het gevolg is van door de ondernemer op verzoek van de consument uitgevoerd meerwerk en de consument daarover van tevoren op de hoogte is gesteld of
 - C.) De prijsverhoging het gevolg is van veranderingen in het BTW-tarief en/of andere wettelijke heffingen.

Artikel 7: Conformiteit

1. De ondernemer staat er voor in dat de goederen en/of diensten die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn (alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen).
2. De ondernemer staat er voor in dat de goederen en/of diensten voldoen aan de in het aanbod vermelde specificaties en niet in strijd zijn met op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
3. De consument staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens. Bij maatwerk, of indien goederen worden samengevoegd op aanwijzing van de consument, staat de consument in voor de opgegeven maten en de gegeven aanwijzingen, tenzij er kennelijk sprake is van een vergissing en deze vergissing ook voor de ondernemer kenbaar moet zijn geweest. Indien de consument gegevens mondeling of telefonisch kenbaar maakt, komen de gegevens die niet door de ondernemer schriftelijk zijn bevestigd voor risico van de consument. De ondernemer wijst de consument op dit risico.
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde gegevens die op de overeenkomst betrekking hebben onverwijld aan de ondernemer te melden.

Artikel 8: Uitvoering van een bestelling

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van de bestelling van goederen en bij de beoordeling van een aanvraag tot verlening van diensten. De ondernemer is gerechtigd de bestelling of onderdelen daarvan uit te laten voeren door niet bij hem in dienst zijnde derden.
2. Indien de overeenkomst aflevering van de verkochte goederen inhoudt, geldt als plaats van aflevering het door de consument opgegeven adres. De aflevering geschiedt aan de voordeur op niveau gelijkvloers of naast de bezorgwagen. De consument is gehouden datgene te doen, wat redelijkerwijze nodig of wenselijk is om aflevering mogelijk te maken. De ondernemer mag er van uitgaan dat de goederen met gebruikelijke transportmiddelen kunnen worden afgeleverd op goed bereikbare plaatsen op een voor lossing gebruikelijke werkwijze. Indien het transport en/of het lossen tengevolge van het ontbreken van die mogelijkheden extra kosten met zich meebrengt, is de consument gehouden deze extra kosten te voldoen, tenzij de consument de ondernemer over het ontbreken van die mogelijkheden van tevoren nadrukkelijk heeft geïnformeerd.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer de geaccepteerde bestelling met bekwaame spoed doch uiterlijk binnen dertig dagen uitvoeren, tenzij uitdrukkelijk een andere termijn werd overeengekomen. De consument dient, tenzij anders overeengekomen, bestellingen binnen zeven dagen na bericht van de ondernemer – met vermelding van de eventueel daaraan verbonden kosten – af te halen of te laten bezorgen. Laat de consument dit na dan zijn de eventueel daaraan verbonden kosten voor zijn rekening.
4. Indien de bezorging hetzij door het (tijdelijk) niet in voorraad zijn van de bestelde goederen, hetzij om andere redenen vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan tijdig en zo mogelijk binnen veertien dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden is vermeld heeft de consument bij overschrijding van de overeengekomen bezorg- of levertijd met meer dan zeven werkdagen het recht om de overeenkomst te ontbinden (zonder kosten). In geval van overmacht kan de overeenkomst niet direct worden ontbonden tenzij de nakoming blijvend onmogelijk is geworden.
5. Indien levering van een besteld goed onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zodanige inspanningen verrichten als de redelijkheid en billijkheid met zich brengen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Hierover, over de levertijd en over de eventuele meer- of minderprijs informeert de ondernemer de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze. Stemt de consument niet in met levering van het vervangend artikel, dan heeft hij het recht om de overeenkomst te ontbinden (zonder kosten).
6. Levering kan in onderling overleg geschieden in gedeeltes, naarmate de goederen gereed of voorradig zijn.

Artikel 9: Garantie bij vooruitbetaling

1. De ondernemer is gerechtigd bij de verkoop van goederen vooruitbetaling van de consument te verlangen tot maximaal 50 % van de te betalen prijs.
2. De ondernemer garandeert de consument dat het door de consument vooruitbetaalde bedrag onder alle voor rekening en/of risico van ondernemer

komende omstandigheden die leiden tot niet nakomen van zijn leveringsverplichting, zal worden terugbetaald. Als de ondernemer deze verplichting niet nakomt, zal de VVDHZ ervoor zorgdragen dat levering door een andere ondernemer wordt bewerkstelligd. Mocht dit onder omstandigheden niet mogelijk zijn, dan garandeert de VVDHZ consumenten die gedupeerd zijn terugbetaling tot een bedrag van maximaal € 10.000,- per klacht.

Artikel 10: Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten bij de koop of aflevering tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Betaalt de consument niet tijdig dan zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
3. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald dan is de ondernemer gerechtigd om wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen. De hoogte van deze buitengerechtelijke kosten zijn onderworpen aan wettelijke grenzen.

Artikel 11: Eigendomsvoorbehoud

De ondernemer behoudt zich de eigendom van de aan de consument geleverde goederen voor zolang de consument deze niet volledig heeft betaald, onverminderd de aan de consument op grond van de wet toe-komende rechten. De consument wordt pas eigenaar van het gekochte goed als hij de koopsom volledig aan de ondernemer heeft voldaan.

Artikel 12: Geschillenregeling

1. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde goederen en diensten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aan de Geschillencommissie worden voorgelegd.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd. Voor het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie wordt een klachtengeld gehanteerd, waarvan de hoogte wordt vastgesteld door het bestuur van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.
3. Het geschil dient uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil voor wil leggen aan de Geschillencommissie, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden.
5. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

Artikel 13: Branche Garantie nakoming bindende adviezen

1. De VVDHZ staat garant voor de nakoming van een door de Geschillencommissie gewezen bindend advies door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van 10.000 euro per bindend advies wordt dit bedrag door de VVDHZ aan de consument uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de VVDHZ een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de VVDHZ de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.
2. De VVDHZ verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van een van de volgende situaties sprake is:
 - aan het lid is surseance van betaling verleend;
 - het lid is failliet verklaard;
 - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de VVDHZ aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
3. Voor toepassing van deze branche Garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de VVDHZ.

Artikel 14: Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De VVDHZ zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis.



Nog vragen?

Onze vakkundige medewerkers zijn u graag van dienst.

Uitgave november 2013

©HORNBACH bouwmarkt (Nederland) BV

Postbus 1099, 3430 BB Nieuwegein

Internet: www.hornbach.nl E-mail: info.NL@hornbach.com

