

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Een Praxis klant is een tevreden klant. Mocht een aankoop bij Praxis niet naar wens zijn, dan kunt u aanspraak maken op de Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche, die in deze folder zijn opgenomen.

De Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche zijn in werking getreden per 1 januari 2004 en tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulerings-overleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad.

AV CZ/34 September 2003

V  
W  
D  
H  
Z



Vereniging van  
Winkelketens in de  
Doe Het Zelf branche

**PRAXIS**

**INFORMATIE**

## DE SERVICE VAN PRAXIS

Behalve dat u natuurlijk altijd - mocht er in uw ogen iets niet deugen aan uw aankoop - een beroep kunt doen op de Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche (opgenomen op de navolgende pagina's), wijzen wij u hier graag op een aantal servicepunten van Praxis.

### RETOURSERVICE

Bij Praxis kunt u uw klusmaterialen ruim inkopen. U kunt de artikelen die u over hebt namelijk binnen dertig dagen terugbrengen. U krijgt dan het volledige aankoopbedrag retour. U moet bij teruggave wel de originele kassabon kunnen overhandigen.

Deze retourservice van Praxis betekent voor u gemak. Zeker bij klussen waarbij u op voorhand moeilijk de benodigde hoeveelheid klusmaterialen kan bepalen. U kunt dus gerust ruim inkopen. Daarmee bespaart u zichzelf de ergernis van het halverwege de klus tot de ontdekking komen dat u materialen tekort komt.

De bepalingen over de retourservice volgens de Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche leest u in artikel 4.

### KLACHTENSERVICE

Ondanks het feit dat Praxis de grootst mogelijke zorg besteedt aan het aanbieden van kwalitatief goede en deugdelijke producten en diensten, kunnen er zich problemen voordoen.

Klachten over een product en/of dienst van Praxis kunt u kenbaar maken bij de vestigingsmanager van de vestiging waar u het product en/of de dienst heeft gekocht of afgenomen. In de meest voorkomende gevallen zal de klacht op een voor u bevredigende manier worden afgewikkeld.

Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan de afdeling Bureau Verkoop Ondersteuning (BVO) van Praxis. Zorg ervoor dat in uw brief de vestiging wordt genoemd en de naam van de vestigingsmanager die u over uw klacht hebt gesproken. Geef ook in kort bestek uw klacht weer en de reden waarom u er met de betreffende vestigingsmanager niet uit bent gekomen. De afdeling BVO zal uw klacht in behandeling nemen en samen met u en de verantwoordelijke vestigingsmanager naar een goede oplossing zoeken.

Het adres waar u uw klachtenbrief heen kunt sturen, is: Praxis, t.a.v. afdeling BVO, Postbus 268, 1110 AG Diemen.

Klachten over de bezorging van de huis-aan-huis folder van Praxis kunt u op twee manieren indienen: per e-mail naar [klantenservice@netwerkvsp.nl](mailto:klantenservice@netwerkvsp.nl) of telefonisch bij Netwerk VSP, 040 - 262 80 17.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE DOE-HET-ZELFBRANCHE

## 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 rechtspersoon of, indien zulks van toepassing is, een onderdeel van het bedrijf van de ondernemer dat zich bezighoudt met verkoop en/of dienstverlening en is aangesloten bij de Vereniging van Winkelketens in de Doe Het Zelf branche (VVDHZ).
- 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. Verkoop:** een door een ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop aan consumenten van goederen in de doe-het-zelfbranche.
- 6. Dienstverlening:** een door een ondernemer georganiseerd systeem voor dienstverlening aan consumenten in de doe-het-zelfbranche.
- 7. Goederen:** alle stoffelijke goederen die het voorwerp zijn van een overeenkomst, alsmede alle stoffelijke resultaten van dienstverlening door een ondernemer, zoals aanneming van werk, montage, installatie en advies.
- 8. Prijs:** de prijs van het aangeboden goed of van de aangeboden dienst, zonder eventuele bijkomende kosten die apart zullen worden bedongen.

- 9. Retourneringstermijn:** de termijn waarbinnen een consument gebruik kan maken van zijn recht van om aangekochte goederen of geleverde diensten tegen terugbetaling van de koopsom of de prijs terug te bezorgen aan de ondernemer.
- 10. 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.
- 11. Geschillencommissie:** de Algemene Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 12. 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.
- 2.** Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op huur- en verhuurovereenkomsten tussen een consument en een ondernemer.

## 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 de redelijkheid vereist. 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.

De inhoud van de Nederlandse Reclame Code van de Stichting Reclame Code is van overeenkomstige toepassing.

2. Indien er sprake is van beperkingen in of voorwaarden verbonden aan het aanbod, worden deze beperkingen of voorwaarden hierin duidelijk vermeld.
3. 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, de bijkomende kosten en overige condities.

#### **ARTIKEL 4 - HET RECHT VAN RETOURNERING**

1. Het aanbod houdt tevens een recht van retournering van goederen gedurende ten minste tien dagen in, ingaande de dag na de verkoop, tenzij anders overeengekomen is conform lid 2 en met inachtnaam van hetgeen bepaald is in lid 3 van dit artikel. Onbeschadigde en ongebruikte goederen met de originele verpakking en originele kassabon kunnen zonder meer worden geretourneerd.
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. Andere beperkingen of uitsluitingen van het recht van retournering zullen duidelijk in het aanbod worden vermeld.
3. De consument kan van zijn recht van retournering uitsluitend gebruikmaken op de wijze die door de ondernemer bij het aanbod is aangegeven.

4. Indien het recht van retournering geen restitutie van de koopsom inhoudt doch de levering van een vervangend artikel of van een tegoedbon, zal de ondernemer dit in het aanbod meedelen.

#### **ARTIKEL 5 - TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van acceptatie van het aanbod door de consument en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument een bedrag (vooruit) betaald heeft zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na toepassing van het recht van retournering, terugbetaling plaatsvinden, indien de overeenkomst waarop die (vooruit)betaling betrekking heeft niet tot stand komt dan wel ontbonden wordt en restitutie van het (aan)betaalde bedrag is aangeboden.
3. 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.
4. Tijdig voor het tot stand komen van de overeenkomst zal de ondernemer de in artikel 3, leden 2 en 3 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde informatie aan de consument ter beschikking stellen.

5. De ondernemer zal tevens - bij het aanbod - 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 met de consument overeengekomen maatwerk.

#### ARTIKEL 6 - DE PRIJS

1. De prijs in het aanbod is inclusief BTW, doch exclusief eventuele verpakkings-, bezorg- en verzendkosten. Eventuele kosten voor montage- en/of installatiewerkzaamheden zullen steeds separaat worden geoffreerd. 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. Gedurende de in het aanbod aangegeven looptijd zullen de prijzen van de aangeboden goederen en/of diensten niet worden verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven en/of andere wettelijke heffingen.
3. De ondernemer kan de prijs na de totstandkoming van de overeenkomst doch voor aflevering niet verhogen, tenzij:
  - A. de prijsverhoging het gevolg is van wettelijke regelingen of 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 consument na de totstandkoming van de overeenkomst alsnog wijzigingen wenst in de uitvoering daarvan.

#### ARTIKEL 7 - CONFORMITEIT

1. 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. De ondernemer staat er bovendien voor in dat de goederen en/of diensten die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn (deugdelijk en bruikbaar zijn) alsmede voor een bijzonder gebruik voorzover dat is overeengekomen.
2. 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.

## **ARTIKEL 8 - VERKOOP UIT VOORRAAD OF OP BESTELLING**

- 1.** Verkoop en levering geschiedt uitsluitend à contant. De geaccepteerde betaalmiddelen en eventuele beperkingen daarop worden vooraf door de ondernemer aangegeven.
- 2.** Verkoop en levering op bestelling geschiedt uitsluitend op uitdrukkelijke en schriftelijke bestelling door de consument, tenzij tussen de consument en de ondernemer anders is overeengekomen.

## **ARTIKEL 9 - 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 en 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 een tijdige 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 bewame spoed doch uiterlijk binnen dertig dagen uitvoeren, tenzij uitdrukkelijk een andere termijn werd overeengekomen. De consument dient 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 en behoudens overschrijding als gevolg van overmacht, 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).
- 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 10 - 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 omstandigheden die leiden tot niet nakomen van de 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 kalenderjaar.

#### **ARTIKEL 11 - BETALING**

1. Indien er geen verkoop à contant werd overeengekomen dienen de, door de consument verschuldigde bedragen, binnen veertien dagen na aflevering door de ondernemer of ophalen door de consument van het goed, of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst na afgifte van de betreffende bescheiden, te worden voldaan, dan wel zoveel later als is overeengekomen. Indien de consument goederen bestelt, is de ondernemer gerechtigd daarvoor een aanbetaling of vooruitbetaling te verlangen.

2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde gegevens die op de overeenkomst betrekking hebben onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer na het verstrijken van een redelijke termijn, het recht om de in redelijkheid gemaakte incassokosten vermeerderd met de wettelijke rente ter zake in rekening te brengen.

#### **ARTIKEL 12 - EIGENDOMSVOORBEHOUD**

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

#### **ARTIKEL 13 - 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.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden.  
De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

#### **ARTIKEL 14 - BRANCHEGARANTIE NAKOMING BINDEnde ADVIEZEN**

1. De VWDHZ zal de verplichtingen van een lid tegenover de consument hem in een bindend advies opgelegd door de Geschillencommissie overnemen onder de tussen de Vereniging en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken afgesproken voorwaarden, indien de betreffende ondernemer deze niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen.
2. Voor toepassing van deze branchegarantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de VWDHZ.

#### **ARTIKEL 15 - WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN**

De VWDHZ zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis. Tevens wordt in overleg de datum bepaald waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking treden.

*Alle eerder gepubliceerde garantieregelingen van Praxis zijn met het verschijnen van deze uitgave komen te vervallen.*



© Praxis BV, Diemen. Uitgave 12/04.

Gedrukt op chloorvrij papier.

**Vormgeving:** De Fabriek Communicatie-advies & Uitvoering BV, Amsterdam.