

Woonwinkels die CBW-erkend zijn, hebben verkoopvoorwaarden die u extra goed beschermen bij uw aankoop.

- Ze bieden een extra goede garantie, tenminste 3 jaar.

- U kunt er veilig aanbetalen, gaat een winkel failliet dan bent u uw aanbetaling niet kwijt.

- Gaat er toch iets mis, dan is er een onafhankelijke geschillencommissie die voor een passende oplossing zorgt.

CBW-ERKENDE VOORWAARDEN VOOR WOONWINKELS



# Goed gekozen!

**U HEEFT DE JUISTE BESLISSING GENOMEN.** U heeft namelijk gekozen voor een CBW-erkende winkel. En dat heeft voor u tal van voordelen en, niet minder belangrijk, het biedt u meer zekerheid. Winkels die CBW-erkend zijn, hanteren Algemene voorwaarden die de consument extra goed beschermen. Ze zijn in samenwerking met de Consumentenbond opgesteld. Hierin zijn alle regels opgenomen die voor u van belang zijn bij uw aankoop, ten aanzien van aanbetaling, levertijd, levering, betaling, vervoer, garantie enzovoort.

CBW-erkende winkels bieden meer zekerheid dan andere woonwinkels, want ze hanteren een erkenningsregeling met **DRIE GARANTIES**. Op het gebied van **VEILIG AANBETALEN** bijvoorbeeld. Gaat een winkel failliet, dan bent u uw geld niet kwijt. Ook bieden ze een **EXTRA GOEDE PRODUCTGARANTIE**.

En gaat er toch nog iets mis, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een **ONAFHANKELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE**, met de zekerheid dat voor een passende oplossing wordt gezorgd. In de Algemene voorwaarden staat precies hoe de erkenningsregeling werkt. De CBW-erkende woonwinkels, variërend van meubel-, keuken- en parketzaken tot winkels met tapijt, badkamers, slaapkamers en gordijnen, zijn te herkennen aan het speciale CBW-erkend logo. Let daarom als u iets voor uw interieur koopt altijd op het CBW-erkend logo op de winkeldeur.

**KOOP ZEKER, KOOP CBW-ERKEND**

KIJK OP **WWW.CBW-ERKEND.NL** VOOR MEER INFORMATIE OVER CBW-ERKEND EN DE ERKENNINGSREGELING.

CBW-ERKENDE WINKELS ZIJN TE HERKENNEN AAN HET CBW-ERKEND LOGO MET JAARTAL. OP **WWW.CBW-ERKEND.NL** STAAT PRECIES WELKE WINKELS HET ZIJN.

AAN DE TEKST OP DEZE PAGINA KUNNEN GEEN RECHTEN EN Plichten WORDEN ONTLEEND, DAARVOOR VERWIJZEN WE NAAR DE ARTIKELEN IN DE ALGEMENE VOORWAARDEN



**CBW-erkend**



**ARTIKEL 15 - Conformiteit en garantie**

**1** De geleverde zaak moet die eigenschappen bezitten die de afnemer op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt tevens bij bijzonder gebruik voor zover dit door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is voorzien. Wordt aan deze verwachtingen niet voldaan, dan heeft de afnemer recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

**2** De ondernemer verstrekt bovenop zijn wettelijke verplichting genoemd in lid 1 de afnemer garantie op de geleverde zaak, voor zover het betreft gebreken waarvan de ondernemer niet aansprakelijk kan maken dat deze het gevolg zijn van niet met de bestemming corresponderend gebruik. Tenzij uitdrukkelijk bij het aanbod naar voren gekomen en schriftelijk of elektronisch anders overeengekomen, wordt de garantie gegeven volgens het volgende systeem:

- tot één jaar na factuurdatum: de kosten van reparatie resp. vervanging, met inbegrip van de vracht- en voorrijkosten, komen volledig voor rekening van de ondernemer;
- één jaar en tot twee jaar na factuurdatum: de kosten van reparatie, resp. vervanging, met inbegrip van de vracht- en voorrijkosten, komen voor 2/3 gedeelte voor rekening van de ondernemer;
- na twee jaar en tot drie jaar na factuurdatum: de kosten van reparatie resp. vervanging, met inbegrip van de vracht- en voorrijkosten, komen voor 1/3 gedeelte voor rekening van de ondernemer.

Het recht op vervanging komt de afnemer niet toe voor zover het gebrek redelijkerwijs is te herstellen. Het recht op vergoeding van de vracht- en voorrijkosten wordt na verhuizing buiten Nederland beperkt tot die kosten die de ondernemer kwijt zou zijn geweest als de afnemer was blijven wonen op het adres waarop de zaak is afgeleverd.

**3** De verplichting van de ondernemer met betrekking tot conformiteit genoemd in lid 1 en zijn eventuele productgarantie genoemd in lid 2 vallen niet onder de aanbetalingsgarantie genoemd in artikel 17 lid 1.

**4** De datum van indiening van de klacht door de afnemer is beslissend voor de toepassing van bovengenoemd systeem.

**5** Indien door de fabrikant van de zaken een verdergaande garantie wordt gegeven aan de ondernemer, geldt deze garantie ook voor de afnemer.

**6** Garantie bepalingen zijn slechts van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik van de geleverde zaken of van het uitgevoerde werk.

**7** De afnemer is verplicht zich als een goed afnemer te gedragen, waaronder bijvoorbeeld wordt verstaan dat de zaak goed en afdoende wordt onderhouden en oordeelkundig wordt behandeld.

**8** Afwijkingen aan het geleverde betreffende kleur, slijtvastheid, structuur en dergelijke, welke uit technisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen, dan wel handelsgebruik, kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten.

**ARTIKEL 16 - Aansprakelijkheid**

Onverlet zijn aansprakelijkheid op grond van de wet en hetgeen tussen partijen is overeengekomen, is de ondernemer niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van oorzaken die de ondernemer niet kende noch behoorde te kennen, zoals:

- het ontstaan van krimpnamen en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;
- het ontstaan van verkleuringen, krimpnamen en/of haarscheurtjes ontstaan door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, c.v.-leidingen en haarden;
- extreme veranderingen in het luchtvochtigheidspercentage c.q. van temperatuur, dan wel een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten;
- een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht of een onvoldoende vlakke ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht. De ondernemer meldt voortdurend met de uitvoering van de werkzaamheden wordt gestart het onvoldoende vlak zijn aan de afnemer;
- het niet-blijvend droog zijn van de vloer, mits de ondernemer vooraf de vochtigheidsgraad van de vloeren heeft gemeten en het resultaat daarvan geen aanleiding vormde de werkzaamheden niet uit te voeren.

**ARTIKEL 17 - Aanbetalingsgarantie**

**1** Deze regeling strekt ten gunste van de consument die met een deelnemer aan SG CBW, de ondernemer, een overeenkomst van koop of verkoop heeft gesloten dan wel een andere overeenkomst op het gebied van de woninginrichting. Onder deze regeling vallen niet overeenkomsten met zakelijke afnemers. De verplichting van de ondernemer met betrekking tot conformiteit, genoemd in lid 1 van artikel 15 en zijn eventuele productgarantie genoemd in lid 2 van dat artikel, vallen niet onder de aanbetalingsgarantie van SG CBW.

**2** Deze regeling is van toepassing indien aan alle vier de navolgende voorwaarden is voldaan:

- a er is een overeenkomst als bedoeld in lid 1;
- b de consument heeft een aanbetaling verricht;
- c de ondernemer is surséance van betaling verleend, diens faillissement is uitgesproken of wettelijke schuldsanering is op hem als natuurlijk persoon van toepassing verklaard en
- d in verband daarmee wordt de in sub a bedoelde overeenkomst niet of niet volledig uitgevoerd noch de aanbetaling terugbetaald binnen drie maanden na het verlenen van de surséance van betaling, wettelijke schuldsanering van toepassing is verklaard of het uitspreken van het faillissement.

**3** Voor toepassing van deze regeling is verder vereist dat de consument uiterlijk drie maanden nadat aan de voorwaarden zoals genoemd onder sub a t/m d is voldaan een schriftelijk of elektronisch beroep daarop heeft gedaan bij de SG CBW.

De consument dient hierbij in ieder geval te overleggen een kopie van de koopovereenkomst, een bewijs van aanbetaling alsmede een kopie van het bericht van de curator/bewindvoerder dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en dat de aanbetaling niet wordt gerestitueerd.

Ingeval lid 2 van toepassing is, zal de SG CBW uiterlijk binnen twee maanden nadat een beroep op de regeling is gedaan, aan de consument laten weten of deze in aanmerking komt voor de aanbetalingsgarantie. Indien dit het geval is, zal de SG CBW binnen de genoemde termijn van twee maanden aan de consument een lijst met deelnemers, waar een vervangende koop kan worden gesloten ter hand stellen.

Binnen zes maanden nadien kan de consument met de ondernemer van zijn keuze uit diens normale collectie en op diens normale leveringsvoorwaarden een of meer overeenkomsten tot levering van woninginrichtingsartikelen of het verlenen van diensten op het gebied van woninginrichting sluiten. In dat geval wordt de door de consument verrichte aanbetaling op de verschuldigde prijs in mindering gebracht, echter tot een maximum van 15% of 25% van de oorspronkelijk verschuldigde prijs of tot een maximum van 15% of 25% van de nieuwe prijs indien de nieuwe prijs lager is dan de oorspronkelijk verschuldigde prijs. Het percentage is het oorspronkelijk overeengekomen aanbetalingspercentage met in achtneming van de maximum aanvangspercentages.

Voor alle producten met uitzondering van onderstaande producten geldt een maximum aanbetalingspercentage van 25%. Een maximum aanbetalingspercentage van 15% geldt voor:

- a keuken/badkamer, dan wel onderdelen daarvan, dan wel sanitaire artikelen en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden;
- b parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, natuurstenen-, grind-, grindtegel-, kurken laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.

**4** De consument komt niet in aanmerking voor de regeling indien de vervangende koop wordt gesloten zonder toetsing door SG CBW alsook indien de koop wordt gesloten bij een niet op de lijst genoemde deelnemer. De consument overhandigt de brief van de SG CBW waarin wordt medegedeeld dat deze in aanmerking komt voor de aanbetalingsregeling aan de ondernemer waar de vervangende koop is gesloten.

De consument is verplicht alle verlangde gegevens aan de SG CBW te doen toekomen en zijn vordering op de oorspronkelijke ondernemer -tot een maximum van het ingevolge lid 3 in mindering te brengen bedrag- aan de SG CBW over te dragen.

**ARTIKEL 18 - Klachten**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven, bij voorkeur schriftelijk of elektronisch, worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de afnemer de gebreken heeft ontdekt. Bij consumentenkoop van een roerende zaak is een kennisgeving binnen een termijn van twee maanden na de ontdekking van het gebrek in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten ter zake verliest.

**ARTIKEL 19 - De geschillenregeling**

**1** Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aangehangen worden gemaakt bij de Geschillencommissie Wonen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

**2** Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.

**3** Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aangehangen worden gemaakt.

**4** Wanneer de consument een geschil aangehangen maakt bij de Geschillencommissie is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aangehangen wil maken bij de Geschillencommissie moet hij de consument 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 de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aangehangen te maken.

**5** De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtning van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement voorziet daarnaast in oplossing van het geschil door tussenkomst van een bemiddelingsdeskundige. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden door de Geschillencommissie Wonen. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

**6** Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

**ARTIKEL 20 - Nakomingsgarantie**

**1** De SG CBW staat tegenover de consument borg voor de nakoming van een door de Geschillencommissie gewezen bindend advies en een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, een en ander tenzij de deelnemer het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd en voor zover op de overeenkomst die ten grondslag ligt aan het bindend advies of de schikkingsovereenkomst geen beroep op de aanbetalingsgarantie genoemd in artikel 17 gedaan kan of had kunnen worden. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument binnen drie maanden nadat de termijn is verstreken waarbinnen de ondernemer het bindend advies of de schikkingsovereenkomst moest nakomen, een schriftelijk of elektronisch beroep hierop doet bij de SG CBW.

**2** De SG CBW verschafft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil in behandeling is genomen, van een van de volgende situaties sprake is:

- a de deelnemer is surséance van betaling verleend;
- b het faillissement van de deelnemer is uitgesproken of wettelijke schuldsanering is op hem als natuurlijk persoon van toepassing verklaard;
- c de bedrijfsactiviteiten van de deelnemer zijn feitelijk beëindigd.

Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan de SG CBW aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

**3** Indien sprake is van een van de in lid 2 onder a t/m c genoemde situaties nadat het geschil in behandeling is genomen, maar voordat het bindend advies is gewezen of de schikking is vastgelegd, wordt nakoming van het bindend advies of de schikkingsovereenkomst gegarandeerd tot een maximum van €2269,- voor keuken, badkamer dan wel sanitaire artikelen en van €1361,- voor alle overige producten, onder de voorwaarde dat de consument de gehele vordering aan de SG CBW overdraagt. Indien verhaal door de SG CBW op de ondernemer redelijkerwijs mogelijk is, zal hetgeen verhaald wordt aan de consument worden uitgekeerd met dien verstande dat dit tezamen met het eerder uitbetaalde bedrag de totale waarde als bedoeld in het bindend advies of de schikkingsovereenkomst niet overschrijft.

**4** De garantstelling door SG CBW is beperkt tot €10.000,- per bindend advies. SG CBW verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan SG CBW overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie. Voor het meerdere heeft SG CBW een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de deelnemer het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan SG CBW over te dragen, waarna SG CBW op eigen naam en op kosten van SG CBW de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

**ARTIKEL 21 - Nederlands recht**

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.