


CHECKLIST GESCHILLENCOMMISSIE DOE-HET-ZELFBEDRIJVEN

Door de checklist door te lopen kunt u zelf bekijken of u uw klacht aan de Geschillencommissie kunt voorleggen.

1) Is de ondernemer lid van de Vereniging van Winkelketens in de Doe Het Zelf Branche (VWDHZ)? nee  U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen. N.B. Is de ondernemer gevestigd in een ander land van de Europese Unie, raadpleeg www.eccnl.eu ; tel. 030-232 64 40.

↓ ja

2) Heeft u de aankoop gedaan of de opdracht gegeven voor privé-doeleinden? nee  U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.

↓ ja

Voorwaarde is tenslotte dat u de klacht schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd én dat u hem een redelijke termijn (van 4 weken) heeft gegeven om inhoudelijk op uw klacht te reageren.

Heeft u hieraan voldaan dan kunt u het vragenformulier invullen en insturen.

Moet u de ondernemer nog aanschrijven en/of hem nog de tijd geven om te reageren, doet u dat dan eerst. Vraag in dat geval wel tijdig schriftelijk uitstel bij ons aan voor het insturen van het vragenformulier indien u –in afwachting van een reactie van de ondernemer- niet kunt voldoen aan de gestelde termijn waarbinnen u het vragenformulier aan ons dient te retourneren. U voorkomt hiermee dat het dossier definitief gesloten wordt en daarna behandeling van het geschil niet meer mogelijk is.

Vermeldt u bij uw correspondentie a.u.b. uw dossiernummer.