

CHECKLIST GESCHILLENCOMMISSIE THUISWINKEL

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

- | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Was de ondernemer, op het moment van de aankoop, lid van de <u>Nederlandse Thuiswinkel Organisatie</u> ?
Zonodig kunt u de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie om informatie vragen:
tel. 0318-64 85 75 of hun website bezoeken
www.thuiswinkel.org . | U 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. |
| ↓ U ja | | |
| 2) Heeft u de aankoop gedaan voor privé-doeleinden? | U nee
➔ | U kunt het vragenformulier niet insturen.
De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen. |
| ↓ U ja | | |
| 3) Heeft uw klacht betrekking op een aankoop op afstand (d.w.z. per telefoon, uit catalogus, via internet, etc.)? | U nee
➔ | U kunt het vragenformulier niet insturen.
De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen. |
| ↓ U 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.