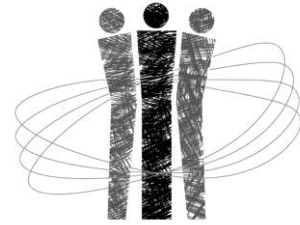


# VRAGENFORMULIER GESCHILLENCOMMISSIE THUISWINKEL



de geschillencommissie

## DOSSIERNUMMER:

(wordt door De Geschillencommissie ingevuld)

Wij verzoeken u dit formulier volledig en duidelijk leesbaar in te vullen.

\*Aanvinken wat van toepassing is.

U kunt dit formulier sturen naar:  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

## 1. Consument

mevrouw  heer \*

voorletters : ..... telefoonnummer overdag : .....

naam : ..... telefoonnummer 's avonds : .....

adres : .....

postcode : .....

woonplaats : .....

De Geschillencommissie werkt ook online. Als u zelf de procedure voert (u heeft dus geen vertegenwoordiger), kunt u onze brieven per e-mail ontvangen. Ook kunt u op deze manier uw dossier online inzien en digitaal documenten toevoegen.

Wilt u onze brieven per e-mail ontvangen en uw dossier online kunnen inzien?

\*Ja, gebruik hiervoor het volgende e-mailadres:

.....(ga verder naar vraag 2.)

\*Nee, ik wil per post blijven communiceren. (ga verder naar vraag 2.)

## 2. Ondernemer (degene tegen wie uw klacht is gericht)

naam : ..... telefoonnummer : .....

adres : ..... faxnummer : .....

postcode : .....

plaats : .....

### 3. Onderwerp van geschil

- 3.1 De overeenkomst is  mondeling /  schriftelijk \* gesloten op : .....  
(NB. bij online datingservices wordt hier de inschrijvingsdatum gevraagd)
- 3.2 Het geschil betreft\*
- aankoop van een artikel;
  - reparatie van een artikel;
  - online datingservices (ga verder bij vraag 3.12)
- 3.3 omschrijving artikel:
- Merk: .....
- Type: .....
- 3.4 De transactie is per telefoon, via het internet, via een bestelling uit een catalogus, etc. tot stand gekomen (zgn. transactie op afstand). :  ja  nee\*
- 3.5 Datum (af)levering artikel (bij aankoop) : .....  
of  
Datum reparatie of aflevering gerepareerd artikel (bij reparatie) : .....
- 3.6 Heeft u op aankoop/reparatie een aparte, schriftelijke garantie ontvangen? :  ja  nee\*
- 3.7 Overeengekomen prijs : € .....  
Bijkomende kosten (bijv. verzendkosten) : € .....
- 3.8 Heeft u de rekening volledig betaald? :  ja  nee\*
- 3.9 Betaalt u het geleverde artikel / dienst in termijnen? :  ja  nee\*
- 3.10 Indien u zowel bij vraag 3.8 als bij vraag 3.9 nee heeft geantwoord, welk bedrag staat nog open? : € .....
- 3.11 Waar bevindt zich op dit moment het artikel waarop uw klacht betrekking heeft ?
- op het onder 1 genoemde adres.
  - bij de ondernemer
  - elders, nl .....

**GA VERDER BIJ VRAAG 4.1**

3.12 Voor welke periode is de overeenkomst gesloten: van : .....  
tot : .....

3.13 Totaal overeengekomen bedrag : € .....  
Waarvan Inschrijvingskosten : € .....  
Waarvan Bemiddelingskosten : € .....  
Waarvan Administratiekosten : € .....  
Waarvan Overige kosten: : € .....

3.14 Heeft u dit bedrag volledig betaald? :  ja  nee\*

3.15 Betaalt u het geleverde artikel / dienst in termijnen? :  ja  nee\*

3.16 Indien u zowel bij vraag 3.14 als bij vraag 3.15 nee heeft geantwoord,  
welk bedrag staat nog open? : € .....

3.17 Heeft het bureau u partnervoorstel(len) gedaan? :  ja  nee

3.18 Hoeveel partnervoorstellen heeft u van het bureau ontvangen? : .....

3.19 Data van de voorstellen : .....

3.20 Heeft u alle voorstellen geaccepteerd? :  ja  nee \*

3.21 Indien niet geaccepteerd, wat waren hiervoor de redenen?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



- 4.5 Heeft u antwoord ontvangen van de ondernemer? :  ja  nee\*
- Zo ja, op welke datum? : .....
- 4.6 Heeft de ondernemer u een aanbod gedaan? :  ja  nee\*
- Zo ja, op welke datum? : .....
- en hoe luidt dit aanbod?
- .....
- .....
- .....
- .....
- 4.7 Heeft u gebruik gemaakt van bemiddeling door Thuiswinkel.org? :  ja  nee \*
- 4.8 Wat is uw voorstel ter oplossing van dit geschil?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**5. Benodigde stukken**

Controleer of u de volgende stukken in uw bezit heeft en stuur deze direct mee met het ingevulde vragenformulier:

- de overeenkomst die u met de wederpartij heeft gesloten;
- de rekening/factuur;
- het garantiebewijs;
- uw schriftelijke klacht, gezonden aan de wederpartij;
- het antwoord van de wederpartij op uw schriftelijke klacht (indien van toepassing);
- alle overige stukken die u relevant acht voor de beoordeling van uw geschil.

**Let op!** U dient (een kopie van) de stukken, (enkelzijdig gekopieerd) in A4-formaat, direct bij inlevering van het vragenformulier compleet in te sturen, teneinde vertraging in de behandeling van het geschil te voorkomen.

## 6. Vertegenwoordiger

Voert u ( degene zoals vermeld onder vraag 1) zelf de procedure bij De Geschillencommissie?

\*Ja (ga verder naar vraag 7.)

\*Nee, vul de gegevens van de vertegenwoordiger hieronder in (en ga daarna verder naar vraag 7.)

Deze vertegenwoordiger ontvangt dan alle brieven die wij over uw geschil sturen.

Organisatiennaam vertegenwoordiger (indien van toepassing):

.....

mevrouw  heer \*

Naam vertegenwoordiger : .....

Adres vertegenwoordiger : .....

Postcode vertegenwoordiger : .....

Woonplaats vertegenwoordiger : .....

## 7. Ondertekening

**Ondergetekende, vermeld onder 1, verklaart zich te onderwerpen aan de bepalingen van het reglement van de Geschillencommissie Thuiswinkel en de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend te aanvaarden en stemt ermee in dat de eventueel in dit vragenformulier opgegeven vertegenwoordiger de procedure voert.**

Plaats :

Datum :

Handtekening :

.....