

# INTENTIEVERKLARING

## Consumententevredenheid Gordijnstoffen

### Inleiding

Verbetering van de consumententevredenheid is van groot belang voor leveranciers en detaillisten in gordijnstoffen. Consumenteklachten komen terecht bij de detaillist, die daarmee ook suggesties krijgt voor verbetering. Sommige problemen kunnen worden opgelost binnen de eigen bedrijfsvoering, maar een aantal kan het beste worden aangepakt via samenwerking in de keten.

Dit besef heeft er in 2005 toe geleid dat er op initiatief van de Centrale Branchevereniging Wonen een platform in het leven is geroepen waarin leveranciers, inkooporganisaties en detaillisten samen de mogelijkheden bespreken om te komen tot vermindering van consumenteklachten en verbetering van de tevredenheid.

Een belangrijk resultaat van het platform is deze 'Intentieverklaring Consumententevredenheid Gordijnstoffen'. In deze verklaring zijn praktische aanbevelingen beschreven op het gebied van productinformatie, confectiemethoden, collectiewijzigingen, prijswijzigingen, levering en klachtafhandeling.

## Intentieverklaring

Ondergetekende erkent het belang van samenwerking in de keten om continu te werken aan verbetering van de consumententevredenheid. Hij of zij verklaart daarom een maximale inspanning te leveren om de gemaakte afspraken en eventuele toekomstige afspraken tussen detaillisten en leveranciers te realiseren.

De inhoud van de afspraken zoals die door het platform zijn vastgesteld op 20 april 2006 zijn hiernaast weergegeven. Deelnemers worden na ondertekening vermeld op de website van CBW.

Datum,	Plaats
Naam	
Bedrijfsnaam	

## 1. Productinformatie

a Vezelsamenstelling

Op de staal wordt de totale, dus 100%, vezelsamenstelling van de gordijnstof vermeld.

Voor de vezelafkortingen wordt de tabel op de Modint/ Editex-site gehanteerd.

b Wasvoorschriften

Voor de wassymbolen wordt de ISO-Ginetex norm gebruikt.

Voor wassen/ niet centrifugeren wordt het symbool 'machinewas' én de tekst 'niet centrifugeren' gebruikt.

Om te voorkomen dat de consument een strijkbare, maar niet stoombare stof, toch met een stoomstrijkijzer behandelt, wordt op de staal het symbool 'strijkijzer met één/twee/drie punten' én de tekst 'geen stoom' gezet.

Met het oog op het stomen door de detaillist bij aflevering wordt - indien van toepassing - op de staal gemeld: 'geen stoom'.

c Lichtechtheid

Voor lichtechtheid wordt de ISO-norm 105 B02 gebruikt. Cijfers 1-8: 8 is zeer lichtecht, 1 is niet lichtecht.

d Krimptolerantie/ Bewegingstolerantie

De leverancier geeft de krimptolerantie weer op de staal. Een krimptolerantie tot een maximum van 3% is normaal.

De detaillist vertelt de consument dat gordijnen kunnen bewegen c.q. krimpen. Bewegingstolerantie informatie wordt vermeld indien bekend.

e Rapporthoogte

De rapporthoogte én breedte wordt op de staal vermeld. Hetzelfde geldt voor het springpatroon.

f Basis productinformatie

Alle verstrekte productinformatie is gebaseerd op de staal die in de winkel hangt.

## 2. Confectiemethoden

a Verwerkingsmethode/Toepasbaarheid

Toepasbaarheid als vouwgordijn en/ of paneelgordijn wordt door de leverancier gemeld.

Toepasbaarheid voor andere verwerkingsmethoden wordt vermeld als de leverancier dit wil.

## 3. Collectiewijzigingen

a Doorgeven collectiewijzigingen.

Collectiewijzigingen worden een maand van tevoren aangegeven. De leverancier kiest daar het meest geschikte medium voor.

## 4. Prijswijzigingen

a Doorgeven van prijswijzigingen.

Prijswijzigingen worden door leverancier een maand van tevoren doorgegeven.

## 5. Levering

a Volledige afleverbon.

Ten behoeve van een goede communicatie tussen detaillist en gordijnatelier bevat de afleverbon minimaal de volgende informatie: metrage, commissiekenmerk(en), kleurnummer, artikelnummer/ artikelnaam, ordernummer en/of referentienummer.

b Levering in ondermaat.

De leverancier levert wat de detaillist in ondermaat heeft besteld. Dit wordt eventueel in het productinformatieboekje opgenomen.

c Levering gedoubleerde kamerhoge gordijnen.

De leverancier vermeldt dat er gedoubleerd wordt geleverd indien er in verband met de vouw klachten kunnen optreden. De detaillist kan zo de consument informeren over de mogelijkheid van klachten in verband met de vouw.

d Eindkeuring van de levering van wel/ niet direct visueel zichtbare fouten

Als de detaillist de gordijnen/ vitrages in coupage(s) bestelt, moeten die foutloos geleverd worden. Dit in tegenstelling tot rolbestellingen met een lagere prijs, waarin wel foutjes voor kunnen komen.

e Leveringstermijn

Indien de gebruikelijke leveringstermijn van twee weken niet mogelijk is, waarschuwt de leverancier de detaillist hiervoor, bij voorkeur schriftelijk, binnen 48 uur na het plaatsen van de order en indien mogelijk onder vermelding van de nieuwe leveringstermijn.

## 6. Omgaan met terechte klacht

a Consumentenklacht. Als een consument een terechte klacht indient, dan zijn detaillist en leverancier wettelijk gehouden alle kosten te vergoeden, inclusief maakloon en eventuele schade. Dit is wettelijk geregeld.

Wettelijke plichten voortkomend uit consumentenklacht worden zonder omhaal nagekomen.

b Uitspraak geschillencommissie of rechter. Detaillist en leverancier zijn verplicht juridische van de geschillencommissie of een rechter uit te voeren.

Uitspraken van geschillencommissie of rechter worden zonder omhaal nagekomen.