

INTENTIEVERKLARING

Consumententevredenheid Gordijnstoffen

Verbetering van de consumententevredenheid is van groot belang voor leveranciers en detaillisten in gordijnstoffen. Consumentenkachten 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.

In 2005 is op initiatief van de Centrale Branchevereniging Wonen een platform in het leven geroepen waarin leveranciers, inkooporganisaties, detaillisten en de Verenigde Nederlandse Gordijnateliers (VNGA) samenwerken om te komen tot vermindering van consumentenkachten en verbetering van de tevredenheid.

Een belangrijk resultaat van het platform is deze 'Intentieverklaring Consumententevredenheid Gordijnstoffen'. In 2010 heeft de VNGA hun werkwijze vastgelegd in een handleiding. Deze handleiding is als bijlage toegevoegd aan de intentieverklaring. Hierdoor is er meer duidelijkheid over de verantwoordelijkheden van de partijen binnen de keten: detaillist, leverancier en gordijnenatelier.

Definities

Definities geldend voor de intentieverklaring

Wasvoorschrift	Informatie omtrent wasvoorschriften, vermeld op het staal.
Afleverbon	De bon die leverancier meestuurt bij een levering van stof(fen) aan de detaillist.
Leverancier	Partij die gordijnstoffen produceert/inkoopt en levert aan detaillist.
Detaillist	Partij die gordijnen verkoopt en levert aan consument en/of projectmarkt.
Confectiebon	Opdrachtbon voor gordijnatelier, opgesteld door detaillist, met vermelding van de complete confectieopdracht.

Definities geldend voor de VNCA Handleiding (bijlage)

Leverancier	Partij die gordijnstoffen produceert/inkoopt en levert aan detaillist.
Opdrachtgever	Partij die opdracht geeft tot confectie van door hem/haar ter beschikking gestelde stoffen.
Confectiebon	Opdrachtbon voor gordijnatelier, opgesteld door detaillist, met vermelding van de complete confectieopdracht.

1. Productinformatie

- a. **Vezelsamenstelling**
 - Op het staal wordt de totale, dus 100%, vezelsamenstelling van de gordijnstof vermeld.
 - Voor de vezelafkortingen wordt de Modint-Ginetex tabel gehanteerd.
- b. **Wasvoorschriften**
 - Voor wassen/niet centrifugeren wordt het symbool 'machinewas' en de tekst 'niet centrifugeren' gebruikt.
 - Om te voorkomen dat de consument een strijkbare, maar niet stoombare stof toch met een stoomstrijkijzer behandelt, wordt op het staal het symbool 'strijkijzer met één/twee/drie punten' en de tekst 'geen stoom' gebruikt.
 - Met het oog op het stomen door de detaillist bij aflevering aan de consument, wordt op het staal vermeld wanneer er niet gestoomd kan worden.
- c. **Lichtechtheid**
 - Voor lichtechtheid wordt de ISO-norm 105 B02 gebruikt. De cijfers 1-8: 8 is zeer lichtecht, 1 is niet lichtecht.
- d. **Krimptolerantie/bewegingstolerantie**
 - De leverancier vermeldt het % krimptolerantie duidelijk op het 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 indien bekend vermeld.
- e. **Rapporthoogte**
 - De rapportmaat wordt op het staal vermeld. Hetzelfde geldt voor het springpatroon.
- f. **Basis productinformatie**
 - Alle verstrekte productinformatie is gebaseerd op het staal dat 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 de 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 en bij voorkeur een kleuromschrijving.
- b. **Levering in ondermaat**

De leverancier levert wat de detaillist in ondermaat heeft besteld. Informatie over ondermaten wordt eventueel in een 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. De detaillist is wel verantwoordelijk voor controle van de stof vóór confectie.
- e. **Leveringstermijn**

Indien de overeengekomen levertermijn niet haalbaar 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 levertermijn.

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 (gevolg)schade. Dit is wettelijk geregeld. Wettelijke plichten voortvloeiend uit consumentenklachten worden zonder omhaal nagekomen.
- a. **Uitspraak geschillencommissie of rechter.**

Detaillist en leverancier zijn verplicht juridische uitspraken van de geschillencommissie of een rechter uit te voeren. Definitieve uitspraken van geschillencommissie of rechter worden zonder omhaal nagekomen.

7. Werkwijze gordijnateliers

- a. **VNGA Handleiding vervaardiging Gordijnen**

De bij de VNGA aangesloten gordijnateliers onderschrijven de afspraken en werkmethodeken zoals vastgelegd in de VNGA Handleiding die als bijlage aan deze intentieverklaring is toegevoegd.

Ondertekenaars Intentieverklaring Consumententevredenheid Gordijnstoffen

Leveranciers:

A.S. Création (Tulipan, Fuggerhaus)
Johan van den Acker Textielfabriek
Ado
Eijffinger
Gardisette Textiles
Holland Haag
Kobefab International
Kendix
Artelux
De Ploeg
Your Edition!
UNLAND Nederland
Vadain
Vriesco

Retail Service Organisaties:

Euretco
Intres

Brancheorganisaties:

CBW-MITEX
VNGA (Verenigde Nederlandse Gordijnateliers)
MODINT