



de geschillencommissie

## Algemene Voorwaarden en Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken

*Registreren via bijgaand formulier*

Consumenten die een klacht hebben over een overeenkomst en die er met hun juwelier, uurwerkhersteller of goudsmid niet uitkomen, kunnen zich wenden tot de Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken. De Geschillencommissie is onafhankelijk; het advies is bindend. Geregistreeerde ondernemers kunnen gebruik maken van de algemene voorwaarden juweliers- en uurwerkenbranche en goud- en zilversmeden.

**Snel, goedkoop en effectief**

Als een consument een klacht heeft en daar samen met zijn juwelier, uurwerkhersteller of goudsmid niet uitkomt kan hij het secretariaat van de Federatie Goud en Zilver vragen om te bemiddelen. Als hij dat niet wil of als dat niet tot resultaat leidt, dan biedt de geschillencommissie een manier om het geschil alsnog snel, goedkoop en effectief uit de wereld te helpen door middel van een bindend advies.

**Alleen voor geregistreeerde ondernemers**

De Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken kan in beginsel alle geschillen tussen een consument en een ondernemer in de sieraden- en uurwerkenbranche behandelen, mits de laatste geregistreeerd is bij de commissie. Registratie is gratis voor leden van FGZ; niet-leden die zich willen laten registreren, moeten hiervoor betalen.

**Onafhankelijk en onpartijdig**

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden, een onafhankelijke jurist als voorzitter, een vertegenwoordiger van de Consumentenbond en een vertegenwoordiger van de branche. Hoewel de Consumentenbond en de FGZ een lid van de commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen: alle leden zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Een groot voordeel van beslechting door de Geschillencommissie is dat het een *onafhankelijke* instantie is die uitspraak doet. De relatie tussen consument en juwelier of goudsmid hoeft dus niet te lijden onder de afloop van de zaak.

**Algemene voorwaarden verplicht**

Ondernemers in de sieraden- en uurwerkenbranche die zich willen laten registreren bij de Geschillencommissie, moeten aan een aantal voorwaarden voldoen. Zo moeten zij de algemene leveringsvoorwaarden hanteren die de Federatie Goud en Zilver met de Consumentenbond hebben afgesproken en zich verzekeren tegen de meest voorkomende risico's in hun bedrijf. De algemene voorwaarden zijn alleen te gebruiken door ondernemers die bij de Geschillencommissie zijn aangesloten.

**Registreren**

Wilt u zich registreren bij de Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken? Stuur u dan bijgaand formulier ingevuld en ondertekend aan ons retour. U ontvangt daarna de algemene voorwaarden.

Federatie Goud en Zilver  
Postbus 904  
2270 AX Voorburg  
federatie@fgz.nl

Meer informatie  
[www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)