

## TOEZEGGING DYNABYTE B.V.

1. Dynabyte B.V. is op 27 juni 2008 door de Consumentenautoriteit in kennis gesteld dat de toezichthoudende ambtenaren van de Consumentenautoriteit hebben geconstateerd dat in ieder geval in de periode 1 januari tot 27 maart 2008 door Dynabyte B.V. een overtreding heeft plaatsgevonden van de volgende wettelijke artikelen van het Burgerlijk Wetboek:
  - artikel 6:236 sub k;
  - artikel 7:6a;
  - artikel 7:21 eerste, tweede en derde lid;
  - artikel 7:22.
  
2. Dynabyte B.V. erkent dat in het verleden de regels van garantie en conformiteit zoals genoemd in randnummer 1 niet altijd naar behoren zijn nageleefd. Dit geldt in het bijzonder voor de formulering van de algemene voorwaarden, de informatie op de website, de wijze waarop Dynabyte B.V. haar medewerkers heeft geïnstrueerd en de wijze waarop medewerkers verzoeken van consumenten ten aanzien van garantie en conformiteit hebben afgehandeld.
  
3. Dynabyte B.V. heeft aangegeven te hechten aan de belangen van consumenten en heeft voorts aangegeven dat zij de overtredingen van de in randnummer 1 genoemde artikelen niet opzettelijk heeft begaan.
  
4. Dynabyte B.V. zegt toe naar aanleiding van het onderzoek zoals verricht door de toezichthoudende ambtenaren van de dienst Consumentenautoriteit, de in randnummer 1 geconstateerde overtredingen te beëindigen en in de toekomst de in randnummer 1 genoemde artikelen niet meer te overtreden.
  
5. Teneinde de overtredingen te beëindigen en in de toekomst beëindigd te houden zegt Dynabyte B.V. toe om wijzigingen door te voeren in haar algemene voorwaarden, op haar website, in de instructies aan haar medewerkers en de wijze waarop medewerkers verzoeken van consumenten ten aanzien van garantie en conformiteit afhandelen, ten aanzien van de volgende punten:
  - a) Dynabyte B.V. is als verkoper gehouden een deugdelijk product te leveren en is voor consumenten het directe aanspreekpunt bij gebreken aan dat product;
  - b) Dynabyte B.V. dient in haar praktijk en op schrift te verduidelijken dat wanneer gesproken wordt over garantie bedoeld wordt op de fabrieksgarantie en dat deze garantie geen

# DYNABYTE

afbreuk doet aan de wettelijke verplichting van Dynabyte B.V. om een deugdelijk product te leveren;

- c) In geval van non conformiteit geldt als uitgangspunt dat de consument de keuze heeft tussen herstel of vervanging, ongeacht het beleid van de fabrikant.
- d) Dynabyte B.V. dient ervoor te zorgen dat herstel of vervanging van producten binnen een redelijke termijn plaatsvindt, ongeacht het beleid van de fabrikant.
- e) In geval van non-conformiteit dient Dynabyte de consument de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk (in de vorm van prijsvermindering) te ontbinden indien herstel of vervanging niet mogelijk is of geen oplossing biedt.
- f) De consument kan in de eerste twee jaar na aankoop van het product niet worden verplicht tot betaling bij herstel of vervanging in geval van non-conformiteit.
  - i. Daarbij geldt dat gedurende de eerste zes maanden na aankoop van het product voor een beroep op non-conformiteit de consument zijn klacht dient te omschrijven en dient aan te geven dat het gebrek zich binnen zes maanden heeft gemanifesteerd.
  - ii. Daarbij geldt vanaf zes maanden na aankoop van het product dat de consument non-conformiteit kan aantonen door:
    - 1. zijn klacht te omschrijven;
    - 2. aan te geven dat het product normaal is gebruikt door het product te tonen (waartoe Dynabyte B.V. gelegenheid moet bieden); en
    - 3. informatie te verstrekken over het gebruik van het product.
  - iii. Daarbij geldt dat Dynabyte B.V. in bovenstaande gevallen altijd het recht op tegenbewijs houdt. Indien hieruit blijkt dat geen sprake is van non conformiteit, is Dynabyte B.V. gerechtigd de kosten, zoals de kosten terzake van onderzoek, bij de consument in rekening te brengen.
- g) Na twee jaar heeft de consument nog steeds recht op kosteloos herstel of vervanging indien hij kan aantonen dat sprake is van non-conformiteit.
  - i. Daarbij geldt vanaf twee jaar na aankoop van het product dat de consument non-conformiteit kan aantonen door:
    - 1. zijn klacht te omschrijven;
    - 2. aan te geven dat het product normaal is gebruikt door het product te tonen (waartoe Dynabyte B.V. gelegenheid moet bieden)
    - 3. informatie te verstrekken over het gebruik van het product;
    - 4. aan te tonen dat de afgeleverde zaak reeds ten tijde van de aflevering niet aan de overeenkomst beantwoordde.
  - ii. Daarbij geldt dat Dynabyte B.V. in bovenstaande gevallen altijd het recht op tegenbewijs houdt. Indien hieruit blijkt dat geen sprake is van non conformiteit, is Dynabyte B.V. gerechtigd de kosten, zoals de kosten terzake van onderzoek, bij de consument in rekening te brengen.

- h) Na twee jaar kan het in bijzondere gevallen redelijk zijn van de consument een bijdrage te verlangen in de herstel- of vervangingskosten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als er duidelijk sprake is van een aanzienlijke verlenging van de levensduur van het betreffende product. De door Dynabyte B.V. gehanteerde vruchtgebruikregeling kan een manier zijn om een regeling te treffen met de consument over de door de consument te betalen bijdrage onder voorwaarde dat beide partijen (Dynabyte B.V. en consument) het recht op tegenbewijs behouden.
6. Dynabyte B.V. zegt toe, in lijn met de onderhavige toezegging:
- deze wijzigingen op schrift door te voeren: in de algemene voorwaarden, de websites en het instructiemateriaal van personeel; en
  - deze wijzigingen in de praktijk door te voeren: bij het afhandelen van verzoeken van consumenten ten aanzien van garantie en conformiteit;
  - deze wijzigingen wat betreft de algemene voorwaarden en websites uiterlijk een maand na ondertekening van deze toezegging te hebben doorgevoerd;
  - deze wijzigingen wat betreft de instructies aan haar medewerkers en de wijze waarop medewerkers verzoeken van consumenten ten aanzien van garantie en conformiteit heeft afgehandeld uiterlijk drie maanden na ondertekening van deze toezegging te hebben doorgevoerd.
7. Dynabyte zegt toe:
- haar medewerking te verlenen aan het toezicht op de naleving van de toezegging door de Consumentenautoriteit;
  - de Consumentenautoriteit informatie te verstrekken over de doorgevoerde aanpassingen met betrekking tot de in randnummer 5 genoemde punten a) tot en met h) binnen de in randnummer 6 gestelde termijnen door verstrekking van de aangepaste algemene voorwaarden, uitdraaien van de webpagina's en het instructiemateriaal;
  - na de in randnummer 6 gestelde termijnen op verzoek van de Consumentenautoriteit informatie te verstrekken over haar handelspraktijken met betrekking tot de bovengenoemde punten a) tot en met h).
8. Dynabyte B.V. stemt in met de openbaarmaking van deze toezegging door de Consumentenautoriteit.

Dynabyte B.V.

H. Bramer

algemeen directeur  
Zwolle, 15-12-2008

P. van den Berg

directeur management services  
Zwolle, 15-12-2008