

Wat zijn de juridische verplichtingen van een webshop?

1 Precontractuele informatie

Deze informatie moet toegankelijk zijn op je website. Deze onderverdeling mag ook in aparte links op je website staan: algemene voorwaarden, retour - en verzend-, betalingsbeleid en klantenservice.

Alle info is voor Business to Business (B2B) en Business to Consumer (B2C) webshops, tenzij anders vermeld.



Voornaamste kenmerken van dienst/product (producent...)



Contactmogelijkheid voor klachten met bijhorend beleid



De toepasselijke rechten en de bevoegde rechtbank

Link naar <http://ec.europa.eu/consumers/odr>



De verzendkosten (retour & verzendbeleid)



Leveringswijze en leveringstermijn (retour & verzendbeleid)



Betalingsmethodes (mag via pictogrammen)

Voor B2C moet je het herroepingsrecht vermelden in de algemene voorwaarden. Hierbij informeer je je bezoekers over:



- termijn: 14 dagen na ontvangst van de goederen of na de dag waarop het dienstencontract werd getekend
- modaliteit: modelformulier toevoegen
- terugbetaling: binnen 14 dagen na ontvangst van goederen en op dezelfde wijze als ontvangen + integratie betaling (ook verzendingskosten tenzij gekozen voor niet-standaard verzending zoals 'met spoed',
- modelformulier ter beschikking stellen.



Wettelijke waarborg (B2C)

- 2 jaar nieuwe goederen
- 1 jaar tweedehands



Wettelijke waarborg van conformiteit (B2B)



Klantendienst



Bij dienstenlevering:

- duur van overeenkomst en de voorwaarden van opzegging
- overeenkomst bij vroegtijdige opzegging



Downloadbaarheid van een goed en de toepasselijke software



Handelingsbekwaamheid: Minderjarigen hebben toestemming nodig



Procedure bij tyfouten



Procedure bij uitgeputte voorraad



Doel van de afbeeldingen



Informatie voor, tijdens en na het aankoopproces:

- Schade tijdens de verzending en het te volgen proces.
- Mogelijke bewerking van de bestelling na de verwerking.
- Kortingscodes en cadeaubonnen.

2

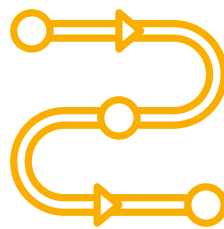
Procedure aankopen op webshop

Op je webshop sluiten je klanten overeenkomsten met jou via een aankoop die aan volgende voorwaarden moeten voldoen:

Voor de sluiting van een overeenkomst

1

Houd je klant bij de hand voor het checkout proces via stapjes. Toon aan hoeveel stappen er zijn en geef je klant de mogelijkheid om een stap terug te gaan



2

Informeer je klant wanneer hij iets verkeerd invult of vergeet bij het aankoopproces. (rode vakjes, foutbericht, 404 error page...)



3

Voordat je klant betaalt, som je de volgende gegevens nog eens op:

- gegevens van het gewenste product / dienst,
- totale prijs inclusief belastingen en verzendingskosten,
- betalingsmogelijkheden,
- bestelling met betalingsmodaliteiten,
- herroepingsrecht,
- eventuele leveringsbeperkingen,
- leveringstermijn,
- algemene voorwaarden (een mini-versie mag ook) waarbij je klant akkoord gaat via een actieve handeling of zoals een vakje aanvinken.

Na de sluiting van een overeenkomst

1

Versturen van een orderbevestiging:

- kopie van het aangekochte goed / dienst,
- vermeld duidelijk de berekening van de prijs: eenheidsprijs, belastingen en de verzendingskosten.

