

CHECKLIST VOOR EEN WEBSHOP

Deze checklist verstrekt een algemeen overzicht van de juridische aandachtspunten bij de het uitbaten van website waarop een webwinkel wordt uitgebaat. Deze checklist bouwt voort op de algemene checklist voor een website. Voor deze websites gelden dus evenzeer de verplichtingen inzake informatieplicht, disclaimer, privacydisclaimer en cookie disclaimer. Deze checklist moet samen gelezen worden met de algemene checklist voor websites.

In de context van een webwinkel moet een onderscheid gemaakt worden tussen B2B ('diensten van de informatiemaatschappij') met name overeenkomsten afgesloten in een zakelijke context tussen ondernemers (b.v. je neemt online een Microsoft Office 365 softwarelicentie voor alle gebruikers in je onderneming) en B2C ('overeenkomsten op afstand') transacties met name overeenkomsten die worden afgesloten terwijl de ondernemer en de consument zich niet op dezelfde plaats bevinden (b.v. je koopt kleding via een website). Voor de eerste categorie gelden de verplichtingen uit Boek XII van het Wetboek Economisch Recht. Voor de tweede categorie gelden daar bovenop de verplichtingen uit Boek VI van het Wetboek Economisch Recht. Voor deze categorie moeten dus alle bepalingen gecumuleerd worden.

Voor de doeleinden van deze checklist wordt aangenomen dat de webwinkel geen betrekking heeft op financiële diensten. Evenmin houdt deze checklist rekening met de verkoop van nutsdiensten (water, gas, elektriciteit).

Het kan zijn dat je gebruik maakt van een e-commerce platform (b.v. Shopify, Amazon Marketplace, Ebay, ...). In dat geval kan het zijn dat een deel van de onderstaande elementen vooraf geïmplementeerd werden door het platform. Meestal zal je wel nog een aantal details zelf moeten instellen. Gebruik deze checklist dan om dat af te toetsen.

1. Verplichtingen inzake websites waar een B2B-webwinkel wordt uitgebaat ('diensten van de informatiemaatschappij')

- **Informatie die moet worden verstrekt voor het plaatsen van een order**
 - Alle informatie van toepassing op gewone websites (zie checklist algemene websites)
 - De talen waarin het contract kan worden gesloten
 - De verschillende technische stappen om tot de sluiting van het contract te komen
 - Informatie over de technische middelen waarmee invoerfouten kunnen worden opgespoord en gecorrigeerd voordat de order wordt geplaatst (b.v. een orderoverzicht)
 - Uitsluitel omtrent de vraag of de uitbater van de webwinkel het gesloten contract zal archiveren en of het toegankelijk zal zijn voor de klant
- **Middelen die moeten worden verstrekt voor het plaatsen van een order**
 - Passende technische middelen waarmee invoerfouten kunnen worden opgespoord en gecorrigeerd
- **Acties naar aanleiding van een order**

- De uitbater van de webwinkel bevestigt zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van de order (b.v. per www.e-mail)
- Het ontvangstbewijs vermeldt onder meer een samenvatting van de order

Opgelet: indien de algemene voorwaarden dit vermelden kan worden afgeweken van bovenstaande verplichtingen, uitgezonderd de verplichting om de gemaakte afspraken en de algemene voorwaarden op duurzame drager ter beschikking te stellen aan de klant (b.v. een PDF-document).

2. Verplichtingen inzake websites waar een B2C-webwinkel wordt uitgebaut ('overeenkomsten op afstand')

Opgelet: de bepalingen inzake B2B onder punt 1 dienen gecumuleerd te worden met de onderstaande verplichtingen.

- **Informatie die moet worden verstrekt voor het plaatsen van een order**
 - Alle informatie van toepassing op gewone websites (zie checklist algemene websites)
 - Specifieke informatie met betrekking tot de overeenkomst op afstand
 - De voornaamste kenmerken van de goederen en/of de diensten
 - Prijsinformatie met betrekking tot de goederen en/of de diensten
 - de totale prijs van de goederen en/of diensten, met inbegrip van alle belastingen
 - als door de aard van het goed of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend
 - alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten
 - indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn
 - In het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode.
 - Indien voor dergelijke overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten
 - Indien de totale kosten niet redelijkerwijze vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, meegedeeld
 - De kosten voor het gebruik van technieken voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend (b.v. de kosten verbonden aan het gebruik van speciale telefoonnumers of MMS-berichten)
 - De wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de onderneming zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen en, desgevallend, het beleid van de onderneming inzake klachtenbehandeling

- Informatie inzake het herroepingsrecht (i.e. het recht om af te zien van de bestelling en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zonder enige sanctie en motivering)
 - Het bestaan, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht
 - Het modelformulier voor herroeping
 - Desgevallend, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de goederen
 - Indien er niet voorzien is in een herroepingsrecht, de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of, desgevallend, de omstandigheden waarin de consument zijn herroepingsrecht verliest (zie hieronder wanneer dit kan worden uitgesloten, want dit kan niet altijd)
- Een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen (d.w.z. de waarborg inzake consumentenkoop, in principe 2 jaar garantie)
- Desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en commerciële garanties bovenop de wettelijke garanties
- De duur van de overeenkomst, desgevallend, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst
- Desgevallend, de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst
- Desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de onderneming moet betalen of bieden
- Desgevallend, de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen
- Desgevallend, de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de onderneming op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn (b.v. beperkingen inzake geografische zones bij DVD's of het feit dat een computerspel enkel werkt op bepaalde toestellen, ...)
- Desgevallend, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschillenbeslechtingprocedures waaraan de onderneming is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is
 - Verwijzing (hyperlink) naar een Online Dispute Resolution platform. Voor België is dat het Europees Centrum voor de Consument.
- **Bepalingen inzake het bestelproces**
 - In het begin van het bestelproces: vermelding van informatie inzake leveringsbeperkingen en aanvaarde betaalmiddelen
 - In geval van betalingsverplichting
 - Herhaling van vereiste informatie vlak voor het plaatsen van een bestelling op een duidelijke en in het oog springende manier

- De voornaamste kenmerken van de goederen en/of de diensten
 - De totale prijs van de goederen en/of diensten
 - De duur van de overeenkomst
 - Desgevallend, de minimumduur van de verplichtingen de consument
- Uitdrukkelijke erkenning van de betalingsverplichting
 - In geval van bestelling via knop: vermelding “bestelling met betalingsverplichting” of overeenkomstige ondubbelzinnige formulering
- Bevestiging van de bestelling (duurzame gegevensdrager, b.v. e-mail of PDF)
- **Bepalingen inzake het wettelijk herroepingsrecht**
 - Toekenning van een herroepingsrecht
 - Gratis
 - Geen motiveringsplicht
 - Binnen een termijn van 14 dagen uit te oefenen, vanaf:
 - Voor dienstenovereenkomsten, de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten
 - Voor verkoopovereenkomsten, de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit neemt of:
 - Indien de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd, de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit neemt
 - Indien de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen, de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit neemt
 - Voor overeenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode, de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, het eerste goed fysiek in bezit neemt
 - Termijnverlenging is mogelijk
 - 12 maanden vanaf bovenstaande termijnen, indien de vereiste informatie niet werd verstrekt
 - 14 dagen na informatieverstrekking, indien gedurende de termijn van 12 maanden alsnog de informatie wordt verstrekt
 - Verplichtingen bij uitoefening herroepingsrecht
 - Volledige terugbetaling binnen 14 dagen
 - Zelfde betaalmiddel, tenzij uitdrukkelijke instemming consument en mits geen bijkomende kosten
 - Leveringskosten moeten ook worden terugbetaald
 - Niet verplicht met betrekking tot meerkosten bijzondere leveringswijzen
 - Uitsluiting herroepingsrecht is mogelijk in volgende gevallen

- Dienstenovereenkomsten na volledige uitvoering van de dienst als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de onderneming de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd
- De levering of verstrekking van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
- De levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn
- De levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid
- De levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken
- De levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten
- De levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van de verkoopovereenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de onderneming geen invloed heeft
- Overeenkomsten waarbij de consument de onderneming specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten
- De levering van verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken
- De levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van overeenkomsten voor een abonnement op dergelijke publicaties
- Overeenkomsten die zijn gesloten tijdens een openbare veiling
- De terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien
- De levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest
- De overeenkomsten voor diensten voor weddenschappen en loterijen

Alle rechten voorbehouden. U heeft het recht om deze checklist te raadplegen, te downloaden en te reproduceren voor uw eigen persoonlijk gebruik, evenals het recht om deze checklist gratis aan derden ter beschikking te stellen, op voorwaarde dat u deze checklist niet wijzigt. Deze checklist wordt uitsluitend verstrekt als algemene informatie en mag niet worden beschouwd als juridisch advies. U dient er zich bewust van te zijn dat de wetgeving of rechtspraak gewijzigd kan zijn sinds de datum van publicatie.