



m i n t  
ADVOCATEN

# Wat zijn de juridische verplichtingen van een webshop?

01

## 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 & verzendpolicy)

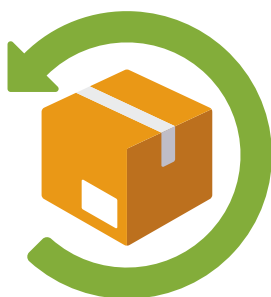


Leveringswijze en leveringstermijn (retour & verzendpolicy)



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
- kosten: binnen 14 dagen na ontvangst van goederen en op dezelfde wijze als otnvangen + integratle betaling (ook verzendingskosten tenzij gekozen voor niet-standaard verzending zoals 'met spoed',
- terugbetaling.

Uitzondering: direct downloadbare goederen of diensten niet onmiddellijk herroepbaar + 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 & 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 uitgeput  
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.

02

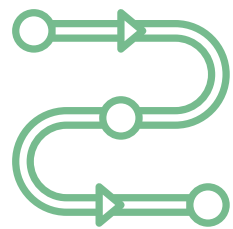
## Procedure aankopen op webshop

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

### Voor de sluiting van een overeenkomst

01

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 zetten.



02

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



03

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,
- eventuele leveringsbeperkingen,
- leveringstermijn,
- algemene voorwaarden (een mini-versie mag ook) waarbij je klant akkoord gaat via een actieve handeling, zoals een vakje aanvinken.

### Na de sluiting van een overeenkomst

01

Versturen van een orderbevestiging:

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



**mint**  
ADVOCATEN



09 391 79 18



karel@mintadvocaten.be



/company/mint-advocaten



/mintadvocaten