

TADÁÁÁÁÁÁ! HIER IS DE...

Tieman

CREATIVE LEGAL & MORE

E-COMMERCE CHEAT SHEET

Als ondernemer met een website ben je verplicht om aan allerlei regels te voldoen. Het niet naleven van deze regels kan leiden tot hoge boetes, andere juridische nadelen en reputatieschade. Met behulp van deze cheat sheet check je of jouw website aan de belangrijkste regels voldoet! Kom je er toch niet uit? Kijk dan op tclm.nl



ALGEMENE BEDRIJFS-GEGEVENS

✓ De wet bevat verplichtingen met betrekking tot het bekend maken van de identiteit en gegevens van jouw organisatie. Staan de onderstaande verplichte bedrijfsgegevens volledig en goed vindbaar op jouw website? Zo niet... Voeg ze dan snel toe!

- handelsnaam (zoals ingeschreven bij de KvK)
- vestigingsadres (zoals ingeschreven bij de KvK)
- e-mailadres
- telefoonnummer
- wanneer je bereikbaar bent
- klachtenregeling

- KvK-nummer
- btw-nummer
- chat-mogelijkheid of andere online manieren om in contact te komen (alleen nodig als die mogelijkheden er zijn)
- geschillencommissie waarbij je bent aangesloten (alleen nodig als je aangesloten bent bij een geschillencommissie)
- een link naar het Europese online platform voor geschilbeslechting

*Als je (ook) handelt als tussenpersoon, moet je ook de volgende gegevens op jouw website vermelden:

- de naam van het bedrijf waarvoor je verkoopt
- het bezoekadres van het bedrijf waarvoor je verkoopt

*Als je (ook) een online platform bent, moet je bij elk aanbod van andere verkopers in in ieder geval de volgende gegevens vermelden:

- handelsnaam van de verkoper
- adres, e-mailadres en telefoonnummer van de verkoper
- of de verkoper een bedrijf is of particulier
- bij particuliere verkopers: dat de koper niet beschermd is door het consumentenrecht
- met welke vragen de consument bij jou moet zijn, of bij de verkoper

CONSUMENTENRECHTEN

✂ ER IS VEEL EUROPESE WETGEVING MET ALS DOEL OM CONSUMENTEN TE BESCHERMEN. HIERONDER VIND JE DE BELANGRIJKSTE THEMA'S.

DE BELANGRIJKSTE THEMA'S

- + NIET ONLINE BEÏNVLOEDEN
- + TRANSPARANT VERKOPEN
- + BEDENKTIJD
- + BESTELPROCES

NIET ONLINE BEÏNVLOEDEN

Je wilt klanten natuurlijk een beetje verleiden om te kopen bij jouw onderneming. Daarvoor gelden echter regels. Blijft jouw website binnen de grenzen van 'online beïnvloeden'? Controleer dat op basis van de

onderstaande pijlers. Daarbij moet je ook 'achter de schermen' van jouw website kijken. Ook werkwijzen die bezoekers niet zien, kunnen verboden zijn.

 PERSONALISEREN Informeer bezoekers altijd over hoe een aanbod wordt gepersonaliseerd, bijvoorbeeld op basis van hun zoekgedrag of voorkeuren.	 KLIKGEDRAG TECHNIEKEN Pas technieken voor het sturen van klikgedrag toe op een manier die in het voordeel is van de consument en gebruik zo min mogelijk technieken tegelijk.	 VOLGORDE VAN ZOEKRESULTATEN Toon zoekresultaten in een natuurlijke volgorde of leg duidelijk uit hoe de volgorde van resultaten wordt bepaald.
 ECHE REVIEWS Zorg ervoor dat alle reviews en beoordelingen op de website echt zijn. Als je voor een een beoordeling hebt betaald, moet je dat vermelden.	 AANVINKBARE HOKJES Gebruik geen vooraf aangevinkte hokjes bij keuzes voor de klant. Deze de standaardinstellingen moeten het meest gunstig zijn voor de consument.	 BESCHIKBAARHEID EN POPULAIRITEIT Toon uitsluitend echte cijfers over de voorraad en wees transparant over de populariteit van een product. Vermeld dus geen '10 anderen bekijken dit product' als dat niet zo is.

TRANSPARANT VERKOPEN

Voordat consumenten een bestelling plaatsen of een account aanmaken, moeten zij zijn geïnformeerd over de belangrijkste kenmerken van het aanbod, de prijs, de betaal mogelijkheden, de datum en wijze van levering en nog meer. Hieronder vind je een overzicht van de informatie die je op jouw website moet vermelden.

DE BELANGRIJKSTE KENMERKEN VAN JOUW AANBOD (BIJ PRODUCTEN):

- Model
- kleur
- materiaal
- afmetingen
- geschikt voor binnen of buiten
- testresultaten

DE BELANGRIJKSTE KENMERKEN VAN JOUW AANBOD (BIJ DIENSTEN):

- soort werk
- hoe vaak je dit uitvoert
- doel of resultaat
- wat de consument hiervoor nodig heeft

VOOR SLIMME PRODUCTEN, DIGITALE INHOUD & DIGITALE DIENSTEN:

- waarvoor het te gebruiken is
- met welke hardware of software het te gebruiken is
- hoe het beveiligd is (bijv. tegen kopiëren)
- de te verwachten updates

REIZEN:

- soort reis (bijv. pakketreis)
- bestemming
- data
- aantal personen
- vervoersmiddelen
- tussenstops
- rondleidingen en excursies
- bagagevervoer
- maaltijden
- voorwaarden voor annuleren

ABONNEMENTEN EN LEVERINGS-CONTRACTEN:

- looptijd
- duur opzegtermijn
- hoe vaak er betaald moet worden
- kosten per periode

DE (VOLLEDIGE) PRIJS:

Bij verkoop aan consumenten moet je jouw prijzen inclusief btw en eventuele bijkomende kosten vermelden. Alle andere kosten moeten afzonderlijk worden vermeld, zoals:

- de verkoopprijs
- de bijkomende kosten
- de kosten van opties
- de betaalkosten
- de tarieven van informatienummers
- de invoerkosten
- de borg (alleen bij verhuur)
- de bemiddelingskosten kamer- of woningverhuur
- de van- en voorprijzen en kortingen
- de gepersonaliseerde prijzen moeten zijn toegelicht

ANNULEREN EN OPZEGGEN:

Vóórdat de consument een overeenkomst (koop) met je is aangegaan, moet je de volgende informatie hebben gegeven over het annuleren of opzeggen van jouw diensten.

- het recht op bedenktijd
- de lengte van de vaste looptijd
- de lengte van de opzegtermijn
- of sprake is van stilzwijgende verlenging of automatische stop na de vaste looptijd
- de wijze van opzeggen
- de eventuele opzeggvergoeding
- wanneer en hoe consumenten kunnen annuleren
- de annuleringstermijn
- de annuleringskosten

*VOOR PAKKETREIZEN GELDEN ER APARTE REGELS. VERKOOP JE PAKKETREIZEN? NEEM DAN CONTACT MET ONS OP VOOR MEER INFORMATIE.



BETALEN:

Ook de betaalmiddelen en de wijze waarop kan worden betaald, dien je duidelijk te vermelden, zodat consumenten daarover zijn geïnformeerd vóórdat ze een bestelling plaatsen. Check dus of aan onderstaande vereisten is voldaan.

- alle mogelijke betaalmiddelen zijn vermeld
- de betaalkosten zijn vermeld
- consumenten betalen maximaal 50% vooruit
- uit de bestelknop blijkt duidelijk dat de klant een betalingsverplichting aangaat
- Binnen de EU hebben alle klanten dezelfde betaal mogelijkheden

LEVEREN:

Vóór de koop moet een consument weten wanneer en hoe je jouw producten en diensten levert. Controleer daarom de volgende onderdelen zorgvuldig:

- de levertijd is vermeld
- de wijze van leveren is vermeld
- levering door een derde is vermeld (bij dropshipping)
- het levergebied is vermeld
- de bezorgopties zijn vermeld
- het retourbeleid is vermeld

GARANTIES:

Heb je consumenten ook gewezen op wettelijke garanties en kom je deze na? Zorg in ieder geval dat consumenten op jouw website de volgende informatie kunnen vinden.

- ✓ Er is vermeld dat je voor gratis reparatie of vervanging zorgt in geval van gebreken.

- ✓ Als er een commerciële garantie wordt gegeven, kunnen consumenten een garantiebewijs bewaren of opslaan.

- ✓ In de commerciële garantie staat ten minste:

- welke rechten consumenten hebben en wat ze van je mogen vragen
- dat consumenten alle rechten houden die ze volgens de wet hebben
- hoelang de garantie geldt
- in welk gebied de garantie geldt
- de naam en het adres van de handelaar
- wat de consument moet doen om de garantie te gebruiken
- wat er precies onder de garantie valt
- de garantievoorwaarden

KLACHTENAFHANDELING EN KLANTENSERVICE:

Daarnaast dien je het volgende duidelijk op jouw website te vermelden:

- Hoe je klachten afhandelt, als daarvoor een regeling bestaat
- Een link naar het Europese online platform voor geschilbeslechting
- Het tarief voor bellen met klantenservice.

EXTRA CHECK! Gebruik je informatienummers? Dan moet je ook voldoen aan andere regels voor tarieven en tariefmeldingen.

HET BESTELPROCES

Het bestelproces dient voor de consument gemakkelijk en duidelijk te zijn. Zorg daarom voor het volgende.

 DUIDELIJKHEID Informeer bezoekers duidelijk welke stappen er zijn en bij welke stap er moet worden betaald.	 OVERZICHT BESTELLING In de stap vóór het betaalscherm dien je een overzicht te geven van de belangrijkste kenmerken en prijs van de bestelling. Bij diensten dien je ook de voorwaarden voor annuleren en opzeggen te vermelden én de duur van de overeenkomst.	 DE BESTELKNOP Uit de tekst op de bestelknop moet uitdrukkelijk blijken dat de klant een betalingsverplichting aangaat zodra hij op de knop klikt. De tekst 'Bestellen' is niet duidelijk genoeg. Gebruik bijvoorbeeld 'Bestel en betaal' of 'Bestellen met betalingsverplichting'.	 FOUTEN HERSTELLEN Het moet voor klanten duidelijk zijn hoe zijn fouten in de bestelling of opgegeven gegevens kunnen herstellen.
 SCHRIJFTELIJKE BEVESTIGING Na de betaling moet je zo snel mogelijk een schriftelijke bevestiging (e-mail) van de bestelling sturen. Daarin staat in ieder geval: • dat jouw klant iets heeft besteld of een contract heeft afgesloten; • alle verplichte informatie over de koop. • dat jouw klant akkoord ging met het starten van de dienst tijdens de bedenktijd (als dit het geval is). • dat jouw klant ermee akkoord ging dat de bedenktijd vervalt bij afspelen of streamen van digitale inhoud (als dit het geval is).			

PRIVACY

✂ DE ALGEMENE VERORDENING GEGEVENS-BESCHERMING (AVG) EN TELECOMMUNICATIEWET GEFEN REGELS VOOR HET VERWERKEN VAN PERSOONS-GEGEVENS EN HET GEBRUIK VAN COOKIES. HIERONDER STAAT EEN OVERZICHT.

AVG

BESCHIKT JOUW ORGANISATIE OVER DE VOLGENDE DOCUMENTEN EN PROCESSEN?

 ✓ VERWERKINGSREGISTER Alle organisaties die persoonsgegevens verwerken, zijn verplicht om dit register op te stellen en bij te houden.	 ✓ VERWERKERSOVEREENKOMST Als je persoonsgegevens deelt met een derde partij, zoals een IT-leverancier, ben je verplicht een verwerkersovereenkomst te sluiten met die partij.	 ✓ PRIVACY- EN COOKIEVERKLARING Dit document legt aan jouw klanten uit hoe je omgaat met hun persoonsgegevens en geeft uitleg over het gebruik van cookies op jouw website. Het is juridisch correct én helder geschreven, zodat het begrijpelijk is voor iedereen.
 ✓ DATALEKREGISTER Hierin registreer je eventuele datalekken. Daarmee maak je voor de Autoriteit Persoonsgegevens inzichtelijk of jouw organisatie aan haar meldplicht heeft voldaan.	 ✓ DATALEK PROTOCOL Hierin staat de interne procedure van jouw organisatie bij datalekken. Die procedure maken we gebruiksvriendelijk en laagdrempelig, zodat iedereen binnen en buiten jouw organisatie het protocol kan doorlopen.	 ✓ MELDINGSFORMULIER DATALEK Dit formulier helpt je om snel en duidelijk te zien welke informatie nodig is wanneer er een datalek optreedt bij jouw organisatie of door jou ingeschakelde verwerkers.
 ✓ TOESTEMINGSVERKLARING Soms heb je toestemming nodig voor het verwerken van persoonsgegevens. Met dit document vraag je op de juiste manier toestemming aan betrokkenen voor het verwerken van hun persoonsgegevens.	 ✓ BEVEILIGINGSBELEID Dit document beschrijft hoe jouw organisatie persoonsgegevens die zij verwerkt, beschermt. Het voldoet aan de AVG-eisen en helpt je om te laten zien dat je de beveiliging van persoonsgegevens serieus neemt.	 ✓ BEWAARTERMIJNENBELEID Je mag persoonsgegevens niet eindeloos bewaren. In dit beleid staat hoe lang jij bepaalde persoonsgegevens bewaart.

OP DE WEBSITE:

- ✓ de betrokkene wordt steeds geïnformeerd over de verwerking van persoonsgegevens. Bijvoorbeeld bij het contactformulier.
- ✓ de betrokkene wordt steeds om toestemming gevraagd als de grondslag voor de verwerking toestemming is.
- ✓ de privacy- en cookieverklaring is eenvoudig te vinden.

WETEN BEZOEKERS WIE JIJ BENT?

TOEGANKELIJKHEIDSWET

Kan iedereen jouw webshop gebruiken?



Heb je 10 of meer mensen in dienst en/of een jaaromzet van meer dan € 2 miljoen? Dan moet jouw webshop aan de toegankelijkheidswet voldoen.

De toegankelijkheidswet is bedoeld om producten en diensten toegankelijker te maken voor mensen met beperkingen. Iemand die slechtziend is moet bijvoorbeeld óók jouw website kunnen gebruiken. Dat is anders als je onder de vrijstelling valt.



Meer weten?
Bel of mail ons
gerust.

Of bezoek TCLM.nl!



085 - 800 44 88



www.tclm.nl



info@tclm.nl