

Webwinkel Checklist

Consumentenwet verkoop op afstand

13 juni 2014 gaat de regelgeving voor het online verkopen van producten en het leveren van diensten in. De regels zijn van toepassing op professionele verkopers die aan consumenten leveren (B2C).

Met deze checklist controleert u stapsgewijs of uw webwinkel voldoet aan de nieuwe eisen/ Aangezien een aantal zaken reeds zijn verwerkt in WebwinkelPro is deze checklist daar al op aangepast.

Informatieplicht

De webwinkel:

Ja

vermeldt op een eenvoudig te vinden plek de bedrijfsgegevens.

Vermelding bestaat ten minste uit:

- Bedrijfsnaam
- Vestigingsadres (geen postbus)
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- KvK nummer
- BTW nummer
- Bankrekeningnummer / IBAN

*Vermelding van deze gegevens enkel in de Algemene Voorwaarden is niet toereikend!
Wetgever stelt dat de verkopende partij binnen 20 minuten bereikt moet kunnen worden
maar stelt geen technische eisen hieraan.*

biedt zijn algemene voorwaarden aan in tekst en in de vorm van een duurzame datadrager (pdf)

biedt een privacy statement aan waarin duidelijk vermeldt staat wat er gebeurt met de door de consument opgegeven persoonsgegevens.

Gebruik hiervoor onze standaard en pas deze naar eigen inzicht aan aan uw werkwijze.

toont waar nodig een cookieverklaring en vraagt de consument om toestemming in het geval er zogenaamde 'third party cookies' ingesteld worden bij een bezoek aan de website.

biedt een uitleg over het herroepingsrecht van de consument en de betreffende werkwijze van de webwinkel indien de consument gebruik wenst te maken van dit recht.

Uitzonderingen zijn alleen mogelijk indien opgenomen in de wet EN door u duidelijk vermeldt!

Winkelwagen en bestelproces

De webwinkel:

Ja

vermeldt duidelijk alle van belang zijnde productinformatie zoals materiaal, type, afmetingen, garantie, gebruik(saanwijzing) etc

kent geen vooraf aangevinkte vakjes waarmee de klant automatisch iets extra's koopt (bijv. batterijen/extra diensten)

Staat het toch aangevinkt en moet de consument het zelf uitvinken, dan krijgt hij de extra's gratis!

toont duidelijk de totale prijs inclusief toeslagen/verzendkosten als deze voor de koop van dat product onvermijdelijk zijn.

Niet transparant geweest? Dan hoeft de consument ook niet voor deze extra kosten te betalen.

vermeldt duidelijk de verzendkosten voor het product ook als deze afhangen van het winkelwagen totaal en afleveradres.

brengt alleen daadwerkelijke betaalkosten in rekening. Een (te) hoge toeslag voor een betaalmethode mag niet langer.

vermeldt duidelijk de te doorlopen stappen in het bestelproces en bij welke stap de consument zich bevindt zodat deze weet wanneer de overeenkomst tot stand komt.

vermeldt de prijs van een product inclusief btw en toont het totaal en percentage aan btw.

toont in het bestelproces de algemene voorwaarden en biedt deze aan op een duurzame datadrager (pdf)

biedt de consument ten minste één betaalmethode aan waarbij de consument maximaal 50% van het totaal van zijn bestelling moet aanbetalen.

voorkomt dat de consument onbewust iets extra's bestelt

toont bij de laatste stap/pagina in het bestelproces een knop met de tekst "bestelling met betaal(ver)plicht(ing)".

Ga verder, reserveren, afronden etc is niet meer toegestaan.

Bestelling ontvangen

De webwinkel:**Ja**

levert de bestelling binnen 30 dagen

stuurt de consument een bevestiging van de bestelling met details over de bestelling

informeert de consument minimaal over:

- Klachtenprocedure
- Bedrijfsgegevens
- Garantie
- Retouren en ruilen
- Service
- Wettelijke bedenktijd
- Informatie omtrent herroepingsrecht

Alleen vooraf melden is niet afdoende. U bent verplicht dit na sluiten van de overeenkomst maar uiterlijk bij levering nogmaals aan de klant te versturen.

komt zijn leveringstermijn na

Als op de website staat dat er binnen 24 uur geleverd wordt moet dat ook gebeuren.

vermeldt duidelijk dat de kosten voor retourneren (terugsturen) voor rekening van de consument zijn.

Bij niet vermelden zijn deze kosten voor u als leverancier!

biedt de consument een (digitaal) formulier voor het afhandelen van het herroepingsrecht van de consument.

Consument is niet verplicht een formulier te gebruiken. Zolang deze bij het retourzenden maar vermeld dat hij de overeenkomst ontbindt.

betaalt bij het herroepen van de verkoop het volledige bedrag terug op de door de klant opgegeven rekening

Bij retouren volledige bestelling moeten de verzendkosten ook terug worden betaald. Bij een deelretour kan worden gesteld dat de verzendkosten voor het deel zijn dat de consument wenst te houden. Bij schade of gebruik kan een schadeclaim worden gedaan en deze worden afgetrokken van het terug te storten bedrag. Terugbetaling mag alleen geschieden in geld, niet in tegoedbonnen.

LET OP: al deze zaken zijn van belang om te voldoen aan de wetgeving. Indien u op één of meerdere punten niet voldoet krijgt de consument daarmee onevenredige rechten waarmee in het grootste deel meer kosten voor uw rekening zullen zijn en termijn in het voordeel van de consument worden opgerekt tot 12 maanden.

Stenen winkels helpen met een oplossing om de technieken van de giganten te kunnen gebruiken. No nonsens oplossingen voor online presentatie en verkoop zonder gebakken lucht. Uw tevredenheid is onze meetlat. U bent onze ambassadeur en voelt zich thuis bij onze kernwaarden. Welkom bij de familie!

- **Mateloos gepassioneerd**

Winkels met een verhaal, die geven ons tranen van geluk. Een verhaal van de mensen, het pand en de historie. Dat verhaal mag nooit verstommen in de waan van de dag, daar gaan wij voor zorgen.

- **Grenzeloze inspiratie.**

Grenzeloze ideeën die worden uitgewerkt met focus om tot een creatieve oplossing en omzetgerichte keuze te komen.

- **Stoutmoedig.**

Niet bang voor risico's om maximaal rendement uit inzet te halen. Vrijdenkers die techniek naar hun hand zetten met het vizier op resultaat.

- **Geboren nerds**

Onze humor is technisch. We leven om dingen te bouwen. We kozen voor een koffiezetapparaat met instelbare knoppen. Programmeren is poëzie!

- **(Zelf)kritisch**

Kritiek is nodig, en zelfspot gezond. Programmerend op weg naar Rome onderzoeken we graag wat de beste weg is of was geweest. Opdat we excelleren en groeien in ons allen belang.