



JURIDISCHE CHECK

B2B EN B2C WEBSITES

18 JUNI 2015

Programma

Informatieverplichtingen

Bestelproces

Algemene voorwaarden

- 1^e deel: B2B websites
- 2^e deel: B2C websites

Wat ga ik niet bespreken?

SOLV.

Privacy & cookies

Auteursrecht

Merkenrecht

Reclameregels

A banner advertisement for Babolat tennis rackets. It features a tennis player in a white shirt and blue headband, holding a racket, with another racket leaning against a wall. The text "ULTIMATE TENNIS RENDEZ-VOUS." is written in white on a red background. The Babolat logo is visible in the top left corner.

TOON 64 SORTEREN OP

1 2 VOLGENDE PAGINA

BABOLAT PURE DRIVE GT '15 BUNDEL	BABOLAT PURE DRIVE LITE '15 BUNDEL	BABOLAT AERO PRO DRIVE GT '15 BUNDEL	BABOLAT AERO PRO DRIVE TEAM GT '15 BUNDEL
€ 464,85	€ 409,85	€ 546,85	€ 539,85
€ 384,45	€ 330,95	€ 448,45	€ 428,65

B2B WEBSITES

B2B websites

SOLV.

The screenshot shows the KWD SPORT website. The header includes the KWD SPORT logo, navigation links (Mijn KWD.nl, E-mailvoordeel, Faq, Openingstijden, Contact), a search bar, and a language selector. A banner at the top promotes 'Kwaliteit • Ervaring • Compleet • Service • Snel'. Below the banner is a category menu on the left with options like 'Aanbieding', 'Voetbal', 'Volleybal', 'Handbal', 'Korfbal', 'Fitness', 'Tennis', 'Hardlopen', 'Accessoires', 'Bovenkleding', 'Tights / broeken', 'Badminton', 'In en om het veld', 'Verzorging', 'Casual kleding', and 'Sportprijzen'. The main content area displays 'Hardloop shirt of andere bovenkleding' with a filter bar (Merk, Kleur, Maat) and a grid of three products: 'Erima Dames Sweatjack' (€44,95), 'Erima Dames Tanktop' (€26,95), and 'Erima Premium One Dames Running singlet' (€31,50). A shopping cart icon in the top right shows '1 st. | € 19,50'.

Mijn gegevens

Verder met bestellen →

Als u nog geen wachtwoord heeft voor kwd.nl kunt u direct uw bestelling afronden door uw gegevens in te vullen.

Factuuradres

Vereniging / bedrijfsnaam	
Aanhef *	☒ Dhr. ☐ Mevr.
Voorletter(s) *	
Tussenvoegsel	
Achternaam *	
Straat *	
Huisnummer *	
Huisnummer toevoeging	
Postcode *	
Plaats *	
Land *	Nederland








HOME

NIEUWS

INFO/SERVICE

BESTEL CATALOGUS

CONTACT

ARTIKELLEN

OP = OP

AANBIEDINGEN

NIEUW

BEWEGINGSONDERWIJS

Organisatiemateriaal

Gym & Sportballen

Gooien & vangen

Springen



Hockeystick Kunststof nu € 9,00

Nieuw



Passing Arcs nu € 45,00

Nieuw

INLOGGEN

Gebruikersnaam:

Wachtwoord:

☐ Onthoud mij

inloggen

Wachtwoord vergeten |

Registreren

SOLV.

ACCOUNT

ACCOUNT

Door onderstaande gegevens in te vullen registreert u zich als klant bij Sport '81. Bij uw volgende aankopen kunt u voortaan inloggen met uw emailadres en wachtwoord. Uw adresgegevens zullen dan bewaard blijven.

Let op: De velden met een * zijn verplicht.

Instelling *

Winkelier ▼

Bedrijfsnaam

Voornaam *

Achternaam *

Algemene informatieplichten

Gemakkelijk, rechtstreeks en permanent verstrekken

- Identiteit en adres van de verkoper
- Contactgegevens
- Inschrijvingsnummer van de KvK
- BTW nummer
- Naam en gegevens beroepsvereniging en/of toezichthouder

Best Practice

Link naar deze informatie via 'Contact' of 'Over ons' in de footer van de website. Deze is op alle pagina's hetzelfde, zodat de informatie daadwerkelijk gemakkelijk, rechtstreeks en permanent beschikbaar is.

[Algemene voorwaarden](#) [Betaalmogelijkheden](#) [Klantenservice](#) [Ruilen en retourneren](#) [24-uurs levering in NL](#) [Contact](#) [Privacy](#) [Commercials](#) [Kortingscodes](#) [Jako Teamwear](#)
[Nieuws](#) [Sitemap](#) [Merken](#)

Alle prijzen zijn inclusief BTW, exclusief eventuele verzendkosten.
Om je zo goed mogelijk te helpen gebruikt Avantisport.nl cookies

Avantisport B.V.
A. van Leeuwenhoekweg 54
2408 AN Alphen aan den Rijn

E-Mail: info@avantisport.nl
Tel.: (+31) (0) 172 470 250 Bereikbaar van
ma t/m vr van 09:00 tot 20:00 uur

© 2015, Smart development

CONTACT

Avantisport B.V.

A. van Leeuwenhoekweg 54
2408 AN Alphen aan den Rijn

E-Mail: info@avantisport.nl

Twitter: [avantisportnl](https://twitter.com/avantisportnl)

Tel.: (+31) (0) 172 470 250 Bereikbaar van ma t/m vr van 09:00 tot 20:00 uur

Fax: (+31) (0) 172 477 376

IBAN: NL16RABO0126160392

SWIFT/BIC: RABONL2U

KvK: 28112699

Btw nr: NL817108130B01

 **AVANTISPORT.NL**
Sportief de goedkoopste!

Algemene informatieplichten

Op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze verstrekken voordat een online overeenkomst tot stand komt

- Hoe de overeenkomst tot stand komt (de verschillende stappen) en welke handelingen nodig zijn
- Of de overeenkomst gearchiveerd wordt
- Wijze waarop de klant fouten in de bestelling kan herstellen
- Talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten
- Eventuele gedragscodes

Voorbeeld info bestelproces

SOLV.

[Login](#) | [Gratis registreren](#) | [Kopen](#) | [Verkopen](#) | [MyZentrada](#) | [Contact](#)

 DE  FR  PL  IT  HU  ES  EU



zentrada.nl
... Retailer's best Sources



TradeSafe

Meest gestelde vragen!

Wat heeft het gratis zakelijke zentrada lidmaatschap mij te bieden?

Hoe functioneert het bestelproces bij zentrada en TradeSafe?



Voorbeeld info bestelproces

SOLV

1

Winkelwagen

2

Uw gegevens

3

Bevestigen

4

Betalen

Winkelwagen

Controleer u bestelling en selecteer de betaalwijze

Betaalwijze

-- maak uw keuze --

Versturen binnen

Nederland

Kortingscode

bereken korting

Aantal	Omschrijving	Prijs
1	 <u>SAMBA BRASIL - FIFA approved</u> <u>wedstrijdbal</u>	€ 49,95
Herberekenen		
Subtotaal inclusief BTW		€ 49,95
Verzendkosten		€ 6,95
Totaal inclusief BTW		€ 56,90

Voorbeelden info bestelproces

SOLV.

WINKELWAGEN

1. WINKELWAGEN 2. GEGEVENS 3. VERZENDING 4. BETALEN

Aantal	Artikelnr.	Artikel	Prijs per stuk	Prijs totaal	Verwijderen
1	11084	Partijlinten	€ 0.80	€ 0.80	x

Plaats bestelling

Winkel verder

Subtotaal

€ 0.80

Vrachtkosten*

€ 17.50

21% BTW

€ 3.84

TOTAAL

€ 22.14

*LET OP! Vermelde verzendkosten gelden uitsluitend voor Nederlandse afleveradressen, voor België berekenen wij de verzendkosten tegen kostprijs.

WINKELWAGEN

1. WINKELWAGEN 2. GEGEVENS 3. VERZENDING 4. BETALEN

Ik ben al klant: INLOGGEN

Dit is mijn eerste bestelling: REGISTREREN

Voorbeeld fouten herstellen

SOLV.

1

Winkelwagen

2

Uw gegevens

3

Bevestigen

4

Betalen

Winkelwagen

Controleer u bestelling en selecteer de betaalwijze

Betaalwijze

-- maak uw keuze --

Versturen binnen

Nederland

Kortingscode

bereken korting

Aantal		Omschrijving	Prijs
1		<u>SAMBA BRASIL - FIFA approved</u> <u>wedstrijdbal</u>	€ 49,95

Herberekenen

Subtotaal inclusief BTW

€ 49,95

Verzendkosten

€ 6,95

Totaal inclusief BTW

€ 56,90

[Terug naar winkelwagen](#)

Bestelling afronden

Voorbeeld talen

SOLV.

 SNELLE LEVERING

 30 DAGEN RETOURTERMIJN

 VEILIGE BETALING



**BOB
SHOP**

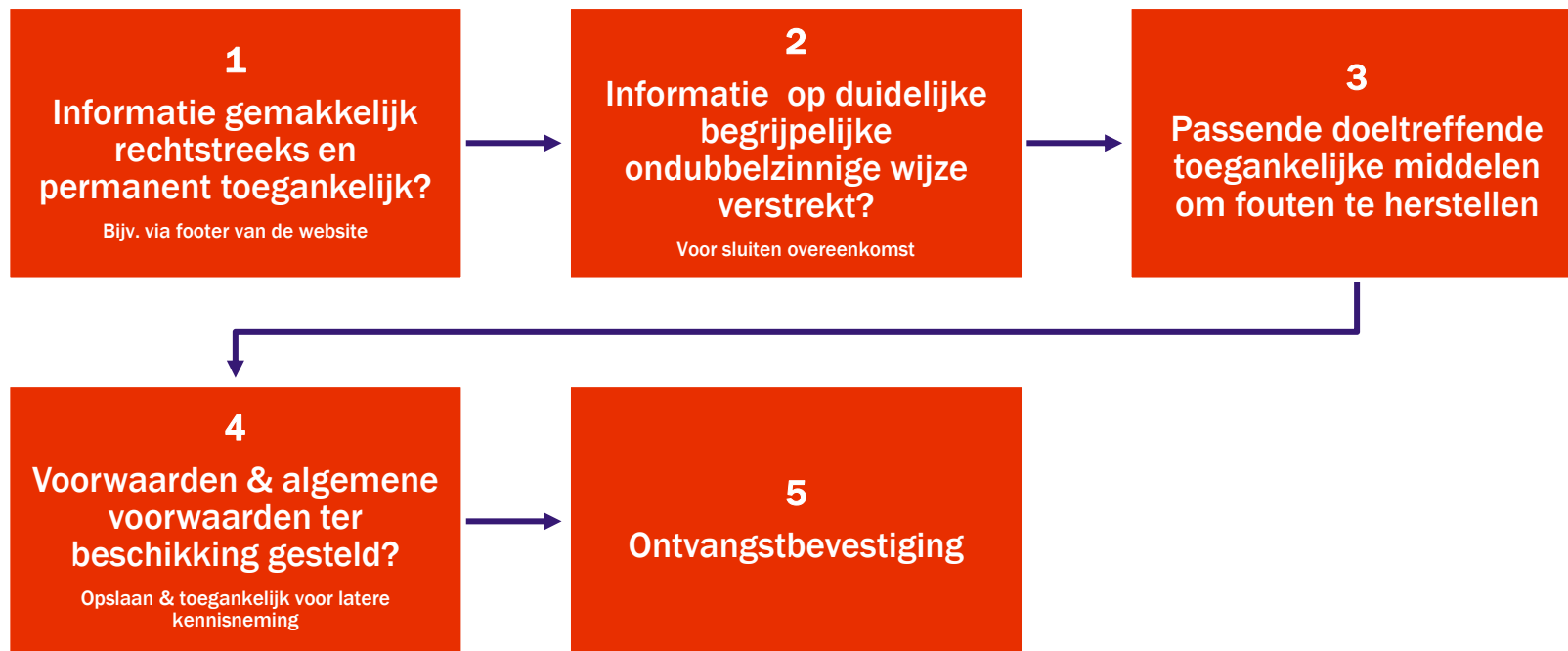
BEST OF BIKEWEAR

[MIJN ACCOUNT](#) [AANMELDEN](#) [CONTACT](#) [SERVICE](#)TAAL VALUTA **EUR** Zoeken

DIRECTE BESTELLING ▶

WINKELWAGEN 
0,00 € [DAMES](#) [HEREN](#) [PROFTEAMS](#) [TRIATHLON](#) [ACCESSOIRES](#) [TECHNIEK](#) [SPECIALE AANBIEDINGEN](#) [MERKEN](#) [WIELER- WERELDEN](#)

Bestelproces



Algemene voorwaarden

Welke algemene voorwaarden

- Brancheorganisatie?

Algemene voorwaarden van toepassing?

Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

AV CZ/119

Deze Algemene Voorwaarden van de Stichting Webshop Keurmerk zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en NTO in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden voor de Stichting Webshop Keurmerk in werking per 1 juli 2012.

- Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting
- Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet
- Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit
- Financiële Markten.

Download:  Algemene Voorwaarden (1734 kB)

Voortdurend vindt in SER-verband overleg plaats tussen brancheorganisaties en consumentenorganisaties met als doel: tweezijdige algemene voorwaarden. De meest recente voorwaarden staan [hier](#) bij elkaar.

Best Practice

Op deze manier zijn je algemene voorwaarden in ieder geval van toepassing op de bestelling:

☐

Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden van Webshop B.V. Klik [hier](#) om de algemene voorwaarden als PDF te downloaden of te printen.

Nu betalen

Korte samenvatting

Informatieplichten

- Op de website
- Voordat een online overeenkomst tot stand komt

Bestelproces

- Duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig informeren
- Fouten in bestelproces herstellen
- Ontvangstbevestiging

Algemene voorwaarden

- Van toepassing?

B2C WEBSITES

Specifieke informatieplichten

Bovenop de algemene informatieplichten, onder meer:

- Identiteit en adres van de verkoper
- De wijze waarop het bestelproces is ingericht
- Herstellen van fouten in de bestelling

Voorbeeld



✓ Gratis verzending

✓ Achteraf betalen

✓ 30 Dagen op zicht

Vragen? ☎ 085 - 2733567

Home > Bestelproces

Bestelproces

Klantenservice

- [Contact](#)
- [Bestellen](#)
 - [Artikel zoeken](#)
 - [Bestelproces](#)
 - [Veilig winkelen](#)
 - [Bestelling annuleren](#)
 - [Bestellen vanuit België](#)
- [Betalen](#)
 - [iDEAL](#)
 - [AfterPay](#)
 - [Creditcard](#)
 - [PayPal](#)
- [Levering](#)
- [Ruilen](#)
- [Retourneren](#)
- [Garantie](#)
- [Klachten](#)
- [Verkoop voorwaarden](#)
- [Privacy](#)
- [Cookie Beleid](#)
- [FAQ](#)
- [Handschoenmaat Bepalen](#)

FAQ
Inloggen

Bestelproces

Het bestelproces hebben we proberen makkelijk te houden. Onderstaand vind je de stappen van het bestelproces.

1. Leg het gewenste product in je "shoppingbag" (winkelwagen)
2. Je ziet nu een overzicht van je "shoppingbag met de producten die er in zitten. Je kunt er voor kiezen om verder te gaan shoppen of je bestelling af te gaan rekenen door rechtsonder op de button "shoppingbag afrekenen" te klikken.
3. Nu kom je op de pagina waar je rechts in kunt loggen met je gegevens, wanneer je vaker bij Tas.nl hebt besteld, klik vervolgens op de button "inloggen". Ben je nieuw vul dan links alleen je e-mailadres in. Wij sturen je een wachtwoord per email. Deze kun je later als je dat wilt wijzigen.
4. Ben je nieuw bij Tas.nl vul dan in het linkerscherm je e-mailadres in en klik op de button "ga verder"
5. Het volgende scherm bestaat uit 3 kolommen. In de eerste kolom kun je je naam, adres en andere gegevens invoeren. Wij gebruiken deze gegevens uitsluitend voor het kunnen versturen van je bestelling.
6. In de tweede kolom selecteer je de door jouw gewenste betaalmethode.
7. In de derde kolom vind je een overzicht van wat je gaat bestellen. Controleer al je gegevens en de inhoud van je winkelmandje goed en klik vervolgens op de button "bestelling afrekenen" je wordt nu doorgestuurd naar de bank of creditcardmaatschappij om je bestelling te betalen.
8. Zodra wij je betaling hebben ontvangen krijg je een email van ons met een overzicht van jouw bestelling.



KLANTENSERVICE

GEOPEND: MAANDAG TOT EN MET VRIJDAG VAN 09:00 TOT 21:00 EN ZATERDAG VAN 09:00 TOT 17:00
EEN TEAM MET PASSIE VOOR SPORT STAAT 6 DAGEN PER WEEK VOOR JOU KLAAR

Veel voorkomende vragen heb wij al voor jou beantwoord. Misschien staat jouw vraag daar al tussen. Mocht jouw vraag hier niet bij staan of heb je een suggestie of klacht dan kun je natuurlijk altijd contact met ons opnemen via de opties onderaan op deze pagina.

Onze Decathletes staan voor jou klaar om je zo snel mogelijk te helpen. Kom je er toch niet uit? Bel ons dan gerust op **088-3322888**

Meest gestelde vragen

Bestellen

Levering

Retourneren

Betalen

Garantie

Account

+ Hoe plaats ik een bestelling bij Decathlon.nl?

+ Kan ik een bestelling plaatsen zonder een account?

+ Hoe wordt mijn bestelling bezorgd?

+ Wat gebeurt er als ik niet thuis ben bij bezorging?

+ Wordt mijn bestelling in één keer bezorgd, ook als ik meerdere artikelen in mijn bestelling heb?

+ Kan ik een bestelling in het buitenland laten afleveren?

+ Kan ik een bezorgdatum kiezen voor mijn artikel?

+ Wat is een Track & Trace code?

Specifieke informatieplichten

Op duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekken voordat een online overeenkomst tot stand komt

- Belangrijkste kenmerken van de zaak
- Totale prijs
- Wijze van betaling, levering, uitvoering, klachten
- Ontbindingsrecht
- Wettelijke waarborgen en garanties
- Klachten- en geschilbeslechtsprocedures

Specifieke informatieplichten

Informatie op een duidelijke en in het oog springende manier verstrekken onmiddellijk voordat de consument een bestelling plaatst

- Belangrijkste kenmerken van het product
- De totale prijs (incl. belastingen)
- Evt. duur van de overeenkomst
- Evt. minimumduur van de verplichtingen van de consument

Specifieke informatieplichten

Tijdens het bestelproces moet op niet voor misverstand vatbare wijze duidelijk gemaakt worden dat het plaatsen van een bestelling ook een verplichting tot betaling inhoudt.

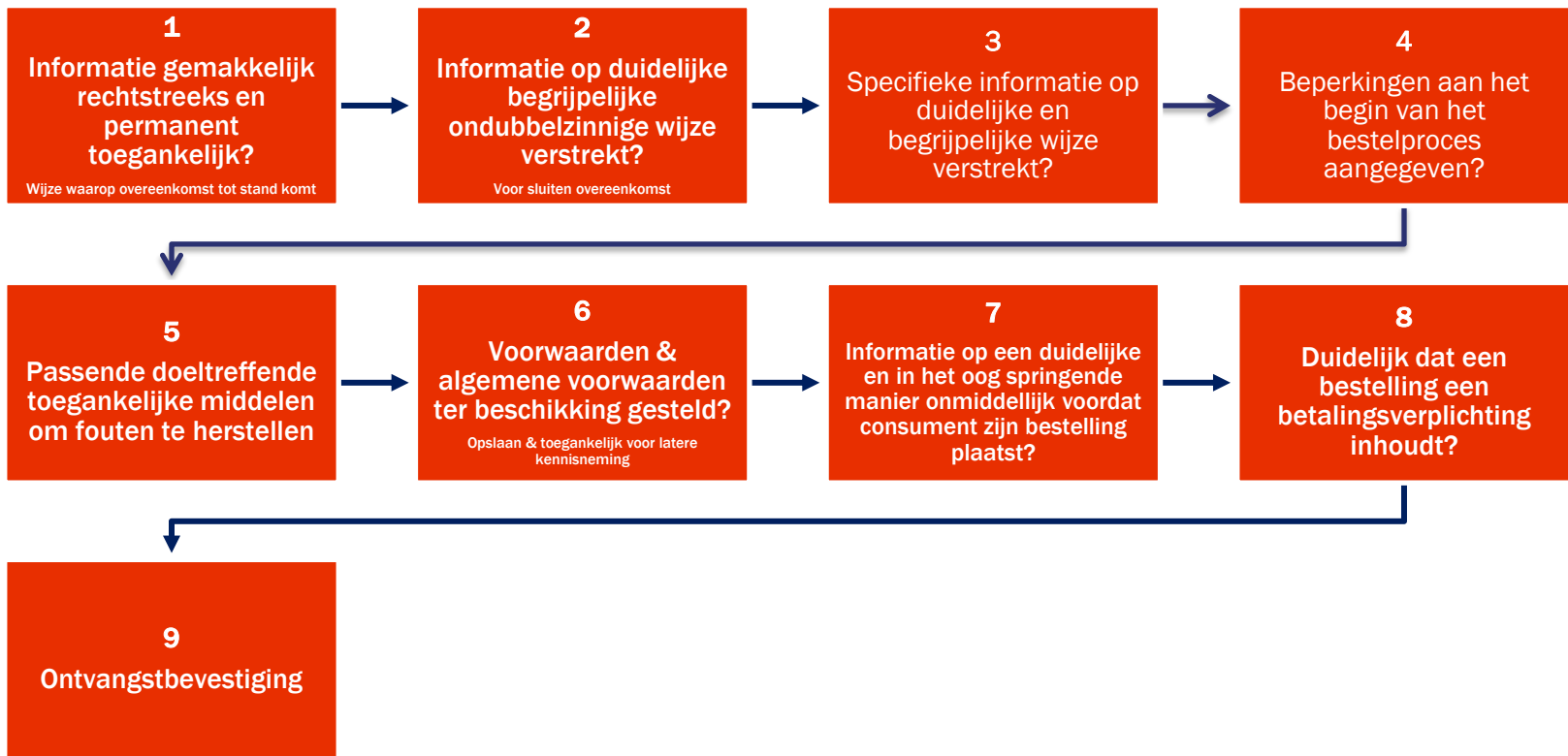
Best Practice

De wet zegt dat je in ieder geval aan deze verplichting voldoet door middel van een bestelknop met daarop de tekst: "bestelling met betalingsverplichting". Ook goed zijn deze bestelknoppen:

Nu betalen

Afrekenen

Bestelproces



Vooruitbetaling

Consument mag niet verplicht worden het gehele bedrag vooruit te betalen

- Minimaal 1 betaaloptie waarbij ten minste 50 % van het bedrag pas bij of na de levering kan worden betaald
- Creditcard, verzending onder rembours, acceptgiro

Voorbeeld

SOLV.

bol.com

Bestellen in drie eenvoudige stappen!

Mijn account

Bestelstatus

Klantenservice

1. Mijn gegevens

2. Betalen

3. Bevestiging

Winkelwagentje

1 artikel - [Aanpassen](#)



Wilson US Open Original -
Tennisballen - 4 St ...

Totaal artikelen (1) € 10,99

Verzendkosten ? € 1,99

Nog te betalen € 12,98

Kies de betaalwijze

Heb je een cadeaubon, cadeaukaart of kortingscode?

Voer je code in

[Toevoegen](#)



Wil je Air Miles inwisselen?

[> Nu Air Miles inwisselen](#)

Nog te betalen

€ 12,98



Achteraf betalen - Betaal na ontvangst van de artikel(en)



Ik betaal online. Stuur mij een e-mail wanneer ik kan betalen (aanbevolen) ?



Ik betaal met acceptgiro. Stuur mij een acceptgiro per post ?



iDEAL - Online betalen via je Nederlandse bank

Meest gebruikte betaalmethode in Nederland



Creditcard - Snel en eenvoudig betalen



Bestelling plaatsen

Klik op Bestelling plaatsen om de bestelling definitief te maken.

Ontbinding

**Consument kan de overeenkomst
zonder opgave van redenen
ontbinden**

**Verkoper moet Modelformulier
voor ontbinding op zijn website
plaatsen**

Modelformulier voor ontbinding / herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan *[hier dient de ondernemer zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]:*

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

Besteld op (*) / Ontvangen op (*)

Naam/Namen consument(en)

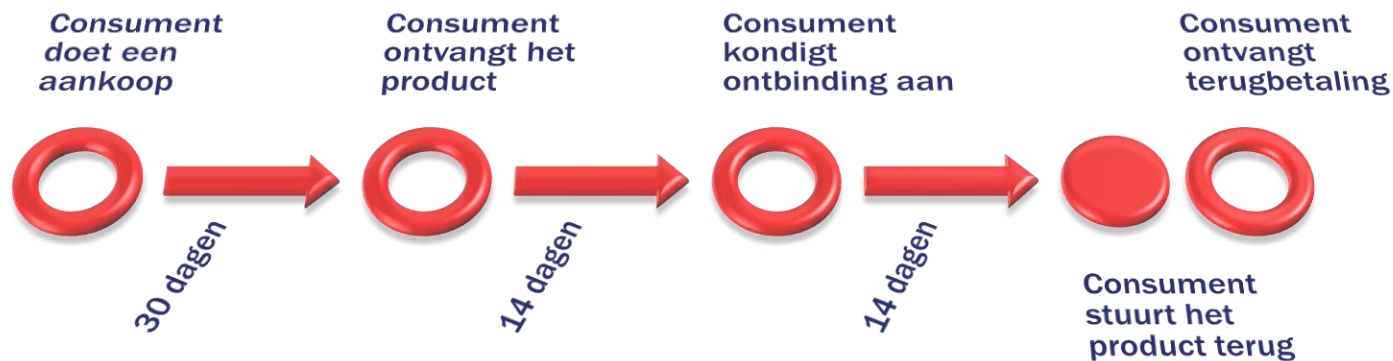
Adres consument(en)

Handtekening van consument(en)
[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

Datum

() Doorhalen wat niet van toepassing is.*

Ontbinding



Algemene voorwaarden

Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Best Practice

Op deze manier zijn je algemene voorwaarden in ieder geval van toepassing op de bestelling:

☐

Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden van Webshop B.V. Klik [hier](#) om de algemene voorwaarden als PDF te downloaden of te printen.

Nu betalen

Aanvullende beschermingsregels voor consumenten

Zwarte en grijze lijsten van onredelijke bepalingen

Korte samenvatting

Informatieplichten

- Op de website
- Voordat een online overeenkomst tot stand komt
- Informatie onmiddellijk voordat consument bestelling plaatst
- Bestelling met betalingsverplichting

Bestelproces

- Duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig informeren
- Fouten in bestelproces herstellen
- Ontvangstbevestiging

Korte samenvatting

Ontbinding

- Modelformulier voor ontbinding

Algemene voorwaarden

- Van toepassing?
- Onredelijk bezwarend?

Risico's

SOLV.

Vernietiging / ontbinding overeenkomst

Niet goed informeren

- Bedenktijd verlengd met 12 maanden
- Kosten voor retour zenden



Momenteel zijn wij gesloten

Onze excuses, wegens omstandigheden is het momenteel niet mogelijk om te bestellen in onze webshop.

Wij doen ons best om alle bestellingen af te handelen en houden onze klanten op de hoogte per e-mail en deze pagina.

Voor vragen kunt u ons bereiken via mail op info@combiwebshop.nl

Optreden ACM

- Boete: €450,000 per overtreding
- Openbare waarschuwing
- Last onder dwangsom

ACM waarschuwt voor webwinkel Combiwebshop

03-03-2015

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) waarschuwt voor de praktijken van webwinkel Combiwebshop te Woudenberg. Op grond van tientallen meldingen die bij ACM via haar loket ConsuWijzer zijn binnengekomen en eigen onderzoek heeft ACM een redelijk vermoeden dat Combiwebshop bestelde producten niet levert en daarmee regels van het consumentenrecht overtreedt.



SOLV Advocaten
Anne Frankstraat 121
1018 BZ Amsterdam
neervoort@solv.nl

18 JUNI 2015