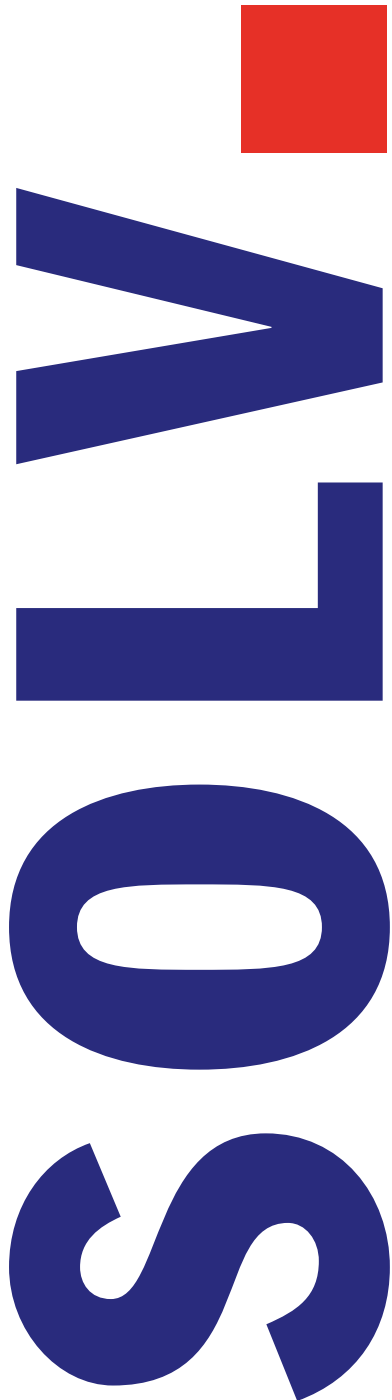


■ VLOS



SOLV CHECKLIST: WEBWINKELS

Ontbindingsrecht

Wanneer een consument in een webwinkel een product koopt, heeft de consument het recht om dat product gedurende een periode van 7 dagen te proberen. Binnen die periode mag hij de overeenkomst ontbinden en moeten alle al betaalde bedragen teruggestort worden.

- Termijn 7 werkdagen. Vanaf juni 2014 is de termijn 14 kalenderdagen.
- Termijn gaat lopen vanaf de levering van het product.
- Als niet is voldaan aan de informatieplicht (zie hierna) dan wordt de termijn verlengd tot 3 maanden. Vanaf juni 2014 zelfs tot maximaal 1 jaar.
- Alle betaalde bedragen terugstorten (inclusief verzendkosten, kosten voor de gekozen betaalmethode). Kosten voor terugzending mogen voor rekening van de klant komen.
- Ontbindingsrecht geldt niet voor: reizen, bederfelijke spullen, diensten die volledig binnen de ontbindingstermijn geleverd worden, producten die om hygiënische redenen niet teruggestuurd kunnen worden.

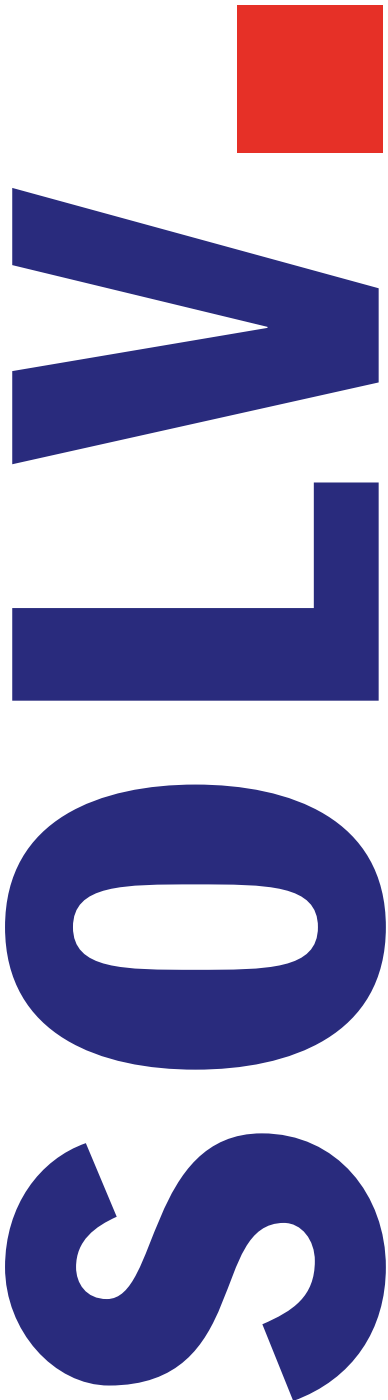
SOLV CHECKLIST: WEBWINKELS

Informatieplicht

De wet bepaalt dat klanten over een aantal zaken geïnformeerd moeten worden, voordat de overeenkomst tot stand komt. Dat betekent dat deze informatie tijdens het bestelproces op een duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekt moet worden. De belangrijkste informatieverplichtingen voorafgaand aan de bestelling zijn:

- Belangrijkste kenmerken van de zaak (prijs, kleur, maat, merk, etc.)
- Identiteit en adres van de verkoper
- Totale prijs incl. belastingen, verzendkosten, betaalkosten
- De wijze van betaling, levering, uitvoering, termijn van levering, manier waarop klachten worden afgehandeld
- Ontbindingsrecht (wel/niet van toepassing, voorwaarden, termijn, kosten terugzending voor eigen rekening of niet)
- Bestaan van wettelijke garantie
- De wijze waarop het bestelproces is ingericht
- Of de overeenkomst gearchiveerd wordt
- Hoe de consument fouten in de bestelling kan herstellen

Deze informatie moet nadat de overeenkomst is gesloten nogmaals worden verstrekt aan de klant. Bepaalde informatie moet schriftelijk (in hardcopy) bij de aflevering van het product worden verstrekt. Na inwerkingtreding van de nieuwe Wet Consumentenrechten (verwacht in juni 2014) mag deze informatie ook per e-mail bij de orderbevestiging worden meegestuurd.



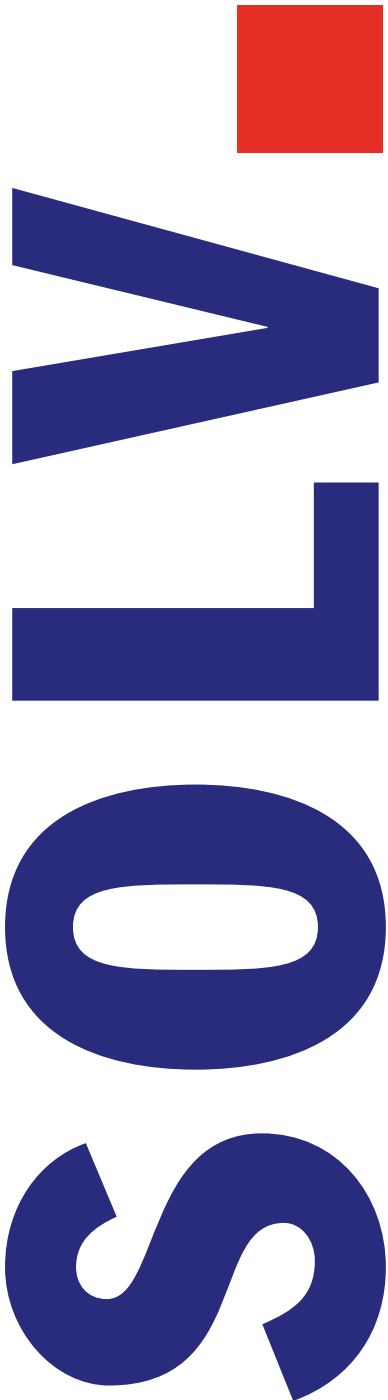
SOLV CHECKLIST: WEBWINKELS

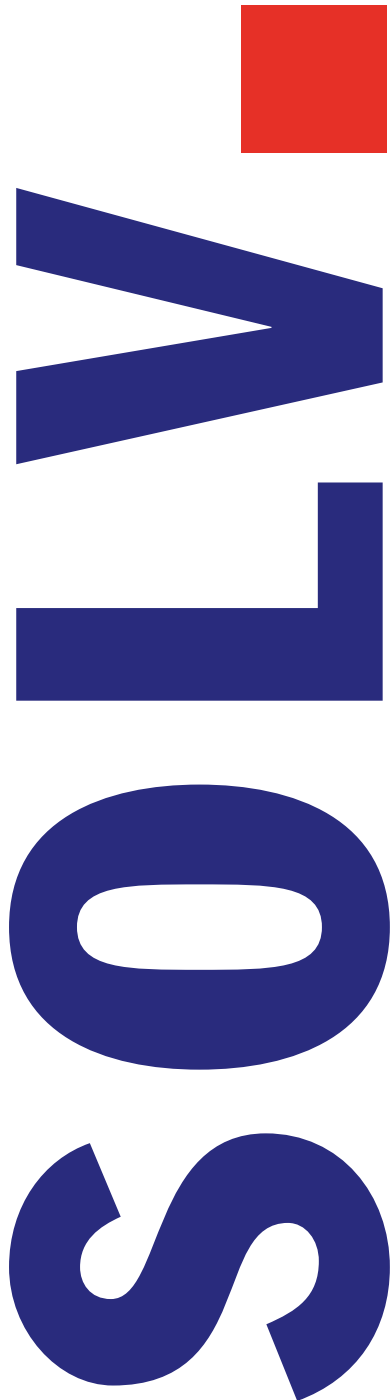
Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing, wanneer deze op de juiste wijze van toepassing zijn verklaard. Dat betekent dat bij de bestelknop moet worden vermeld dat er algemene voorwaarden van toepassing zijn, met daarbij een link naar de inhoud van deze voorwaarden, op zodanige wijze dat deze voorwaarden opgeslagen en geprint kunnen worden. Voorbeeld: de consument moet een vakje aanvinken, met daarachter de tekst: “ik ga akkoord met de algemene voorwaarden (link naar PDF)”. Op deze manier kun je bewijzen dat de consument zelf op akkoord heeft geklikt, voordat hij op de bestelknop drukte.

Vooruitbetaling

Een consument mag niet verplicht worden om het hele bedrag vooruit te betalen. Aan een consument moet vooraf de mogelijkheid geboden worden om ten minste de helft van het totaal verschuldigde bedrag achteraf te betalen. Er dient ten minste één betaaloptie geboden te worden waarbij de feitelijke betaling van ten minste de helft van het bedrag door de consument pas bij of na de levering plaatsvindt. Betaling per creditcard kwalificeert onder omstandigheden overigens als betaling achteraf. Alternatieven zijn verzending onder rembours of betaling per acceptgiro.





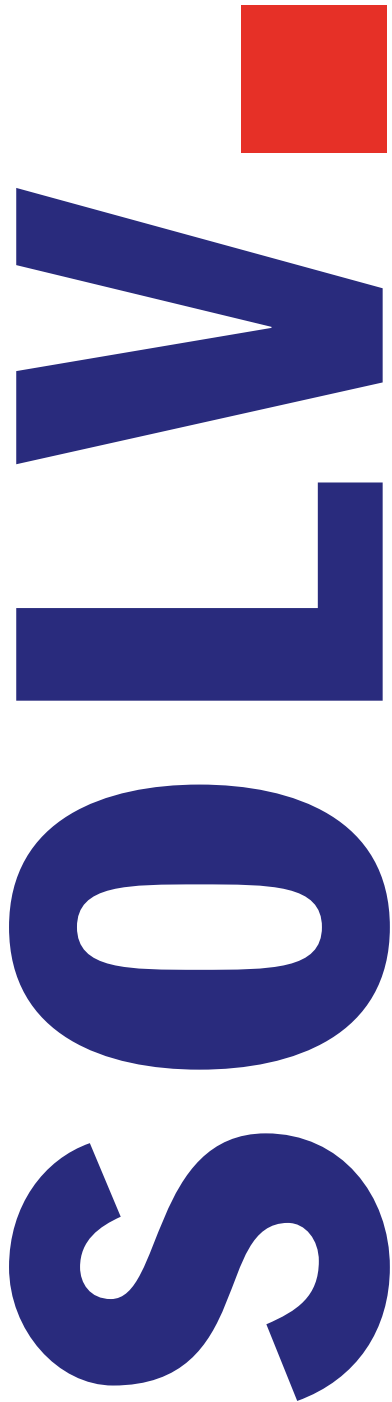
SOLV CHECKLIST: WEBWINKELS

Wijzigingen per juni 2014

Vanaf inwerkingtreding van de nieuwe Wet Consumentenrechten in juni 2014 moet er tijdens het bestelproces op niet voor misverstand vatbare wijze duidelijk gemaakt worden dat het plaatsen van een bestelling ook een verplichting tot betaling inhoudt. Voorbeeld: een bestelknop met de tekst “bestelling met betalingsverplichting”.

In de nieuwe Wet consumentenrechten zijn ook twee modelformulieren opgenomen. Het eerste modelformulier bevat informatie over de manier waarop het ontbindingsrecht kan worden uitgeoefend. Als dat modelformulier juist is ingevuld en verstrekt aan de consument, wordt voldaan aan de informatieplicht met betrekking tot het ontbindingsrecht.

Het tweede modelformulier kan door de consument gebruikt worden om zijn ontbindingsrecht uit te oefenen. Dit formulier moet reeds voor de overeenkomst tot stand komt beschikbaar zijn voor de consument. Dat betekent feitelijk dat dit formulier altijd op de website beschikbaar moet zijn.



SOLV CHECKLIST: **WEBWINKELS**

Privacy Policy

Tijdens het bestel- en afleverproces zal een webwinkel informatie over zijn klanten verzamelen. De betrokken persoon moet geïnformeerd worden over welke persoonsgegevens er verzameld worden, en met welk doel dat gebeurt. Dat betekent dat elke webwinkel in een Privacy Policy uiteen moet zetten welke persoonsgegevens verzameld worden, met welk doel, en hoe de consument zijn andere rechten onder de Wbp kan uitoefenen.

SOLV. 

Anne Frankstraat 121
1018 BZ Amsterdam
Postbus 75538
1070 AM Amsterdam

T +31 (0)20 530 01 60
F +31 (0)20 530 01 70
info@solv.nl
www.solv.nl