



## VERSTERKT ONDERNEMERS

### CHECKLIST

#### UNIZO E-COMMERCE LABEL

In dit document worden de voorwaarden beschreven waaraan e-commerce websites moeten voldoen om het UNIZO e-commerce label te kunnen bekomen.

#### 1. INFORMATIE VERPLICHT TE VERMELDEN VÓÓR DE BESTELLING

Voordat de consument een bestelling plaatst in uw webwinkel, moet de consument ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze ingelicht worden over een aantal gegevens. De consument moet zo gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegang krijgen tot de volgende informatie:

1. voornaamste kenmerken van de aangeboden goederen en de diensten (voor zover aangepast aan de gebruikte drager en de goederen of diensten);
2. identiteit van de onderneming (o.m. ondernemingsnummer, handelsnaam);
3. contactgegevens van de onderneming (geografisch adres vestiging, tel, fax en e-mailadres), en, indien van toepassing, het geografische adres en de identiteit van de onderneming voor wiens rekening ze optreedt;
4. het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de onderneming waaraan de consument eventuele klachten kan richten;
5. de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als de prijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, indien van toepassing, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. In het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor dergelijke overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Indien de totale kosten niet vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, meegedeeld;
6. de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de onderneming zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen;
7. wanneer een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht, en het modelformulier voor herroeping opgenomen als bijlage 1 bij deze Checklist;
8. indien van toepassing, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de goederen;
9. de vermelding dat de consument, indien hij het herroepingsrecht uitoefent nadat hij een verzoek heeft gedaan om de verrichting van diensten te laten aanvangen tijdens de herroepingstermijn, gebonden is de onderneming zijn redelijke kosten te vergoeden;

10. indien er niet voorzien is in een herroepingsrecht, de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of, indien van toepassing, de omstandigheden waarin de consument zijn herroepingsrecht verliest;
11. een herinnering aan het bestaan van de wettelijke garantiewaorborg;
12. het bestaan van relevante gedragscodes (o.a. het Reglement van het UNIZO e-commerce label) en hoe kopieën daarvan verkrijgbaar zijn (via [www.unizo.be/ecommerce](http://www.unizo.be/ecommerce));
13. de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschillenbeslechtingprocedures (zoals geschillenprocedure UNIZO) waaraan de onderneming is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is;
14. Een link naar het ODR-platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Indien van toepassing:

15. het beleid van de onderneming inzake klachtenbehandeling;
16. het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en commerciële garanties;
17. de duur van de overeenkomst, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;
18. de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst;
19. het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de onderneming moet betalen of bieden;
20. de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
21. de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de onderneming op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn;

Deze informatie (punt 1° t.e.m. 20°) moet in duidelijke en begrijpbare taal, op een wijze aangepast aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, of op een duurzame gegevensdrager gegeven worden. In geval van verkoop op afstand via mobiele telefoons of tablets mag de informatie beperkt worden in functie van de beperkte beschikbare ruimte. Echter, in elk geval moet ten minste de precontractuele informatie betreffende de voornaamste kenmerken van de goederen of de diensten, de identiteit van de onderneming, de totale prijs, het herroepingsrecht, de duur van de overeenkomst en, in geval van overeenkomsten voor onbepaalde tijd, de voorwaarden om de overeenkomst op te zeggen gegeven worden.

Het modelformulier voor herroeping opgenomen als bijlage 1 bij deze Checklist moet verplicht meegedeeld worden. De informatie vermeld in punt 1°, 8°, 9° en 10° kan (optioneel) worden verstrekt door middel van de modelinstructies voor herroeping opgenomen als bijlage 2 bij deze Checklist.

## 2. REGELS DIE GELDEN BIJ HET AFSLUITEN VAN DE OVEREENKOMST

### DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Opdat de onderneming zijn algemene voorwaarden kan invoeren tegenover de consument moet deze laatste effectief de mogelijkheid hebben gehad er kennis van te nemen en ze te aanvaarden vóór het sluiten van de overeenkomst. Is dat niet het geval, dan zijn de algemene voorwaarden hem niet tegenstelbaar. Concreet wordt aangeraden om op alle pagina's van de e-commerce website een hyperlink te plaatsen naar een afdeling waarin de algemene voorwaarden integraal opgenomen zijn. Bovendien moet die hyperlink heel goed zichtbaar zijn tijdens de onlinebestelling, en meer in het bijzonder net vóór de bevestiging van de bestelling. Concreet wordt hier aangeraden om de link te vergezellen van een afvinkvakje, gevolgd door een melding "Ik heb de algemene voorwaarden gelezen en aanvaard ze".

De algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de verkoop op afstand moeten de consument bovendien op een dergelijke wijze ter beschikking worden gesteld dat hij ze kan opslaan en weergeven. Concreet betekent dit dat de consument de mogelijkheid moet hebben de algemene voorwaarden af te printen of op zijn harde schijf op te slaan zodat hij er steeds kan naar teruggrijpen. Daarom moet ervoor gezorgd worden dat de pagina met de algemene voorwaarden integraal en correct kan worden afgedrukt of opgeslagen (geef de keuze om ze in html-, word- of pdf-formaat te downloaden).

### VERSTREKKEN VAN INFORMATIE

Onverminderd de overige wettelijke en reglementaire informatievoorschriften moet de onderneming, voordat de consument zijn order langs elektronische weg plaatst, op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze ten minste de volgende informatie verstrekken:

- ✓ De talen waarin het contract kan worden gesloten. Indien de e-commerce website in verschillende talen beschikbaar is, moeten ook de algemene voorwaarden en de bestelprocedure in dezelfde talen aangeboden worden;
- ✓ De verschillende technische stappen om tot de sluiting van het contract te komen: overzicht van de bestelprocedure aangeven;
- ✓ De technische middelen waarmee invoerfouten kunnen worden opgespoord en gecorrigeerd voordat de order wordt geplaatst.

### BESTELPROCEDURE

In het kader van het bestelproces gelden de volgende bijkomende informatieverplichtingen:

22. Uiterlijk aan het begin van het bestelproces moet duidelijk en leesbaar aangegeven worden of er beperkingen gelden voor de levering en welke betaalmiddelen worden aanvaard (vb. "enkel levering in België", "we aanvaarden enkel de volgende betaalmiddelen...");
23. Onmiddellijk voor het plaatsen van de bestelling moet de informatie over de kenmerken van het product of de dienst, de totale prijs (inclusief alle kosten), en indien van toepassing de duur van de overeenkomst, de voorwaarden voor het opzeggen en de minimumduur van de verplichtingen van de consument, duidelijk en in het oog springend, vermeld worden;
24. Op het moment dat de consument zijn bestelling plaatst moet hij er uitdrukkelijk op gewezen worden dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt. Indien het plaatsen van een bestelling inhoudt dat een knop of een soortgelijke functie moet worden aangeklikt, moet de knop of

soortgelijke functie op een goed leesbare wijze aangemerkt worden met alleen de woorden "bestelling met betalingsverplichting" of een overeenkomstige ondubbelzinnige formulering waaruit blijkt dat het plaatsen van de bestelling een verplichting inhoudt om te betalen.

#### VERBOD OP DEFAULT-OPTIES

De onderneming moet de uitdrukkelijke toestemming van de consument bekomen voor elke extra betaling boven de vergoeding die is overeengekomen voor de contractuele hoofdverbintenis (vb. kosten verbonden aan levering, betaling, verzekering, extra opties, etc). Deze toestemming mag niet bekomen worden op impliciete wijze of door vooraf aangevinkte vakjes. Wanneer de onderneming niet de uitdrukkelijke toestemming van de consument heeft verkregen, maar deze toestemming heeft afgeleid door het gebruik van standaardopties die de consument moet afwijzen om extra betaling te vermijden, heeft de consument recht op terugbetaling van deze betaalde bedragen.

### **3. INFORMATIE VERPLICHT TE VERMELDEN NÁ DE BESTELLING : BEVESTIGING VAN DE OVEREENKOMST**

Nadat de consument de bestelling gedaan heeft, moet de onderneming op een duurzame gegevensdrager een bevestiging van de gesloten overeenkomst aan de consument verstrekken. Onder 'duurzame drager' wordt onder meer verstaan computerdiskettes, cd-roms, dvd's en de harde schijf van de computer van de consument waarop de elektronische post wordt opgeslagen. Internetwebsites vallen hier in de regel niet onder. In de praktijk kan de onderneming aan de klant een eenvoudige e-mail versturen om de aankoop te bevestigen met ingesloten de nodige informatie.

Deze bevestiging moet de volgende informatie omvatten:

- ✓ De in punt 1°-20° van artikel 1 vermelde informatie, tenzij de onderneming die informatie al vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager aan de consument heeft verstrekt; en
- ✓ In het geval van een levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd: de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en de erkenning van de consument van het verlies van zijn herroepingsrecht.

De consument moet deze informatie ten laatste ontvangen op de dag van de levering van de producten. Voor diensten moet de informatie overgemaakt worden vóór de uitvoering van elke dienstovereenkomst en indien van toepassing, tijdens de uitvoering van de dienstovereenkomst indien de uitvoering met akkoord van de consument voor het verlopen van de herroepingstermijn is begonnen. Indien de consument wenst dat de verrichting van diensten aanvangt tijdens de herroepingstermijn van 14 dagen, moet de onderneming eisen dat de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt.

#### 4. VERPLICHTINGEN IN HET KADER VAN HET HERROEPINGSRECHT VAN DE CONSUMENT

##### TERMIJN VAN 14 DAGEN

Bij een overeenkomst op afstand beschikt de consument in principe over een termijn van ten minste 14 kalenderdagen waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen. Hij kan dit recht uitoefenen zonder betaling van enige boete en zonder opgave van een reden.

De termijn van 14 dagen begint te lopen:

- (i) bij de verkoop van diensten, de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten;
- (ii) bij de verkoop van goederen (of bij overeenkomsten die zowel goederen als diensten betreffen), op de dag waarop de consument (of een door de consument aangewezen derde partij) de goederen fysiek in bezit neemt of:
  - a. indien de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd, de dag waarop de consument (of een door de consument aangewezen derde partij) het laatste goed fysiek in bezit neemt;
  - b. indien de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen, de dag waarop de consument (of een door de consument aangewezen derde partij) de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit neemt;
  - c. voor overeenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode, de dag waarop de consument (of een door de consument aangewezen derde partij) het eerste goed fysiek in bezit neemt.

##### VERPLICHTINGEN CONSUMENT

De consument moet zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen verzenden voor het verstrijken van de herroepingstermijn. Daartoe kan de consument: (i) gebruik maken van het modelformulier voor herroeping, opgenomen in bijlage 1 bij deze Checklist; of (ii) een andere ondubbelzinnige verklaring afgeven waarin hij verklaart de overeenkomst te herroepen. De onderneming mag de consument ook de mogelijkheid bieden om het modelformulier voor herroeping (opgenomen in bijlage 1 bij deze Checklist) of een andere ondubbelzinnige verklaring op uw website elektronisch in te vullen en te verzenden. In deze gevallen moet de onderneming de consument wel onmiddellijk op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de ontvangst van de herroeping meedelen.

De consument moet de goederen binnen 14 dagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen aan de onderneming heeft meegedeeld, terugzenden.

De kosten voor de terugzending van de goederen vallen in principe ten laste van de consument, tenzij:

- ✓ de onderneming heeft aangegeven dat hij de kosten op zich neemt;
- ✓ de onderneming geen informatie heeft verstrekt over het feit dat de consument de kosten voor het terugzenden van de goederen moet dragen in geval van herroeping;
- ✓ de goederen die uit hun aard niet per gewone post kunnen worden verzonden (vb. salon) geleverd werden bij de woonplaats, en voor het sluiten van de overeenkomst geen informatie werd gegeven over de (berekening van de) kosten voor het terugzenden van die goederen.

De consument moet verder ook geen enkele kost betalen voor:

- ✓ de uitvoering van diensten die geheel of ten dele, tijdens de herroepingstermijn zijn verleend, indien (i) de onderneming heeft nagelaten de informatie over het herroepingsrecht (voorwaarden, termijn en modaliteiten) of het feit dat de consument gebonden is de redelijke kosten daarvoor te vergoeden, te verstrekken; of (ii) de consument er niet uitdrukkelijk om heeft verzocht met de uitvoering van de dienst te beginnen tijdens de herroepingstermijn; en
- ✓ de volledige of gedeeltelijke levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien (i) de consument er van te voren niet uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen vóór het einde van de periode van 14 dagen; of (ii) de consument niet heeft erkend zijn recht op herroeping te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming, of (iii) de onderneming heeft nagelaten bevestiging te verstrekken van de overeenkomst met bevestiging van uitdrukkelijk akkoord en erkenning van het verlies van het herroepingsrecht.

#### TERUGBETALING

Wanneer de consument gebruik maakt van het herroepingsrecht, moet de onderneming alle ontvangen betalingen, inclusief eventuele leveringskosten, terugbetalen. Indien de consument echter uitdrukkelijk gekozen heeft voor een andere, duurdere levering dan de aangeboden goedkoopste standaardlevering, moet de onderneming de bijkomende kosten hiervoor niet terugbetalen.

De kosten voor het terugzenden van de producten door de consument naar de onderneming mogen wel ten laste van de consument vallen, tenzij de onderneming niet aan de consument heeft meegedeeld dat hij deze kosten moet dragen.

De onderneming moet voor de terugbetaling hetzelfde betaalmiddel gebruiken als datgene dat de consument heeft gebruikt voor de oorspronkelijke transactie, tenzij de consument uitdrukkelijk zijn akkoord geeft voor een ander betaalmiddel en op voorwaarde dat de consument hiervoor geen kosten moet dragen.

Deze terugbetaling moet binnen de 14 dagen na de mededeling van de consument van zijn beslissing tot herroeping gebeuren. Behalve wanneer de onderneming heeft aangeboden de goederen zelf af te halen, mag de onderneming bij een overeenkomst tot verkoop van goederen wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen van de consument, of totdat de consument heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.

De consument kan aansprakelijk gesteld worden voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Dit geldt echter niet wanneer de onderneming heeft nagelaten informatie over het herroepingsrecht te verstrekken.

Indien een consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij een verzoek heeft gedaan om de verrichting van de diensten te laten aanvangen tijdens de herroepingstermijn, moet de consument een bedrag betalen dat evenredig is aan hetgeen reeds is geleverd op het moment dat de consument de onderneming ervan in kennis heeft gesteld dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, vergeleken met de volledige uitoefening van de overeenkomst. Het evenredige bedrag dat de consument moet betalen wordt berekend op grondslag van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst. Als de totale

prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op grondslag van de marktwaarde van het geleverde.

#### GEVALLEN WAAR HET HERROEPINGSRECHT NIET VAN TOEPASSING IS

De consument kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor:

1. *Volledig uitgevoerde dienst* (indien uitdrukkelijke instemming consument en erkenning verlies herroepingsrecht): dienstenovereenkomsten na de volledige uitvoering van de dienst als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de onderneming de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
2. *Goederen of diensten onderworpen aan marktschommelingen*: de levering of verstrekking van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
3. *Volgens specificaties vervaardigde of gepersonaliseerde goederen*: de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
4. *De levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid*;
5. *Verzegelde goederen en verzegeling gebroken + inbreuk op hygiëne of gezondheid* (twee voorwaarden): de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
6. *Vermengde goederen*: de levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
7. De levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van de verkoopovereenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de onderneming geen invloed heeft (*vb. vins primeurs, beaujolais nouveau*);
8. *Dringende onderhouds- of herstellingswerken + uitdrukkelijk verzoek van de consument*: overeenkomsten waarbij de consument de onderneming specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten; wanneer echter de onderneming bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de consument niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen levert dan vervangstukken die noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing;
9. De levering van *verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur* waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. *De levering van kranten, tijdschriften of magazines*, met uitzondering van overeenkomsten voor een abonnement op dergelijke publicaties;
11. *Overeenkomsten die zijn gesloten tijdens een openbare veiling*;
12. *De terbeschikkingstelling van accommodatie* anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien;

13. *De levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest (vb. downloaden van muziek of film, e-book, software);*
14. *De overeenkomsten voor diensten voor weddenschappen en loterijen.*

## **5. BETALING DOOR DE CONSUMENT**

De consument moet duidelijk worden ingelicht over de ter beschikking gestelde veilige betalingsmethoden. Indien een beroep wordt gedaan op externe partijen om de veiligheid te waarborgen, wordt dit aan de consument meegedeeld.

Het is verboden om de consument voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten van de onderneming voor het gebruik van dit middel overstijgen. Voor betalingen met kredietkaart betekent dit bijvoorbeeld dat geen forfaitaire kost mag aangerekend worden indien deze kost hoger ligt dan de werkelijke kost van de betaling.

## **6. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

### **LEVERING**

Tenzij anders overeengekomen, moet de onderneming de goederen aan de consument leveren binnen 30 dagen na ontvangst van de bestelling van de consument.

Indien de onderneming niet voldaan heeft aan zijn verplichting om de goederen op het met de consument overeengekomen tijdstip of binnen de termijn van 30 dagen te leveren, moet de consument de onderneming verzoeken de levering te verrichten binnen een aanvullende termijn die gezien de omstandigheden passend is. Indien de onderneming de goederen niet binnen deze aanvullende termijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen.

Voor verkoopovereenkomsten waarbij (i) de onderneming heeft geweigerd de goederen te leveren, (ii) waarbij de levering binnen de overeengekomen levertermijn essentieel is, of (iii) de consument de onderneming vóór de sluiting van de overeenkomst heeft meegedeeld dat levering uiterlijk op een bepaalde datum essentieel is. Als de onderneming de goederen in deze gevallen niet op het met de consument overeengekomen tijdstip of binnen de termijn van 30 dagen levert, heeft de consument het recht de overeenkomst onverwijld te beëindigen. Bij beëindiging van de overeenkomst moet de onderneming ook onverwijld alle uit hoofde van de overeenkomst betaalde bedragen terugbetalen.

### **RISICO OVERGANG**

Voor overeenkomsten waarbij de onderneming goederen opstuurt naar de consument gaat het risico van verlies of beschadiging van de goederen pas over op de consument zodra hij (of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is) de goederen fysiek in bezit heeft gekregen. De verzending gebeurt dus op risico van de onderneming.



Het risico gaat echter al over op de consument bij levering aan de vervoerder, als de vervoerder van de consument de opdracht heeft gekregen de goederen te vervoeren en deze keuze niet door de onderneming was geboden.

## **7. PRIVACYBESCHERMING**

De onderneming dient de consument op een ondubbelzinnige, heldere en begrijpelijke wijze te informeren over de verwerking van persoonsgegevens van de consument via een duidelijk verstaanbare privacy clause die te raadplegen is vanop elke pagina van de e-commerce website. Deze clause bevat minstens volgende elementen:

1. De contactgegevens van de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens;
2. Het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt;
3. De vermelding dat de consument het recht heeft zijn gegevens in te kijken en te verbeteren, en een beschrijving van de procedure om dit te doen;
4. Of de gegevens gebruikt zullen worden voor direct marketing, en desgevallend de vermelding dat de consument zich hiertegen kosteloos kan verzetten;
5. Of de gegevens, mits instemming van de consument, zullen worden doorgegeven aan derden en hoe de consument zich hier desgevallend tegen kan verzetten.

Enkel persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om het aangekondigde doel te bereiken mogen worden verzameld.

De verwerking van persoonsgegevens moet ook worden gemeld bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (Privacycommissie - <http://www.privacycommission.be/nl/aangifte>).

De onderneming dient de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de verwerking te waarborgen en de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te nemen zodat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot de gegevens. Wanneer een consument persoonsgegevens verstrekt tijdens het bestel- en betaalproces dient de onderneming maatregelen te nemen die een veilige overdracht van die gegevens mogelijk maakt. Een beveiligde gegevensoverdracht kan bewerkstelligd worden met een SSL-certificaat.

## **8. RECLAME VIA GEAUTOMATISEERDE OPROEPSYSTEMEN.**

Ondernemingen die reclameboodschappen per e-mail, sms, mms, fax of door middel van geautomatiseerde oproepsystemen wensen te versturen naar klanten, hebben hiervoor de uitdrukkelijke toestemming nodig van de betrokkene. Dit veronderstelt een positieve handeling zoals vb. een vakje aankruisen op de website. Dit wordt "opt-in" genoemd.

De toestemming mag dus in principe niet uit het niet-handelen van de betrokkene (vb. een vooraf aangevinkt vakje niet uitschakelen) afgeleid worden.

Slechts in enkele gevallen is de uitdrukkelijke toestemming niet vereist en volstaat het dat de betrokkene zich nadien kan verzetten tegen het verder ontvangen van reclame via e-mail (dit is "opt-out"). Deze opt-out volstaat indien de onderneming:

- ✓ de elektronische contactgegevens rechtstreeks verkregen heeft in het kader van de verkoop van een product of een dienst;
- ✓ de elektronische contactgegevens uitsluitend gebruikt voor gelijkaardige producten of diensten die hij zelf levert en,
- ✓ aan de klanten, op het ogenblik waarop de onderneming de elektronische contactgegevens verzamelt, de mogelijkheid geeft om zich kosteloos en op gemakkelijke wijze tegen de uitbating ervan te verzetten.

## **9. BIJKOMENDE VERPLICHTE VERMELDINGEN SPECIFIEK VOOR RECHTSPERSONEN/VENNOOTSCHAPPEN**

Voor wat betreft rechtspersonen/vennootschappen wordt in herinnering gebracht dat elke website evenals elk (elektronisch) stuk uitgaande van de vennootschap, in toepassing van het Wetboek van Vennootschappen, verplicht een aantal vermeldingen moet bevatten.

Met "elk stuk uitgaande van de vennootschap" wordt onder meer bedoeld, zonder limitatief te zijn: orderbevestigingen, e-mails, brieven, akten, aankondigingen, enz.

Het betreft een nauwkeurige opgave van:

- De maatschappelijke zetel van de vennootschap;
- De rechtsvorm (voluit of afgekort) van de vennootschap (NV, BVBA,...);
- Het RPR of rechtspersonenregister: het woord rechtspersonenregister of RPR dient te worden gevolgd door de zetel van de bevoegde rechtbank voor het rechtsgebied waarbinnen de vennootschap haar maatschappelijke zetel heeft (vb. RPR Gent).

Voorbeeld :   NV NAAMVENNOOTSCHAP  
                  STRAAT NUMMER POSTCODE STAD  
                  BTW BE 0123.456.789  
                  RPR .....

## **10. DEFINITIES**

**Overeenkomst op afstand**: iedere overeenkomst die tussen de onderneming en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand.

**Techniek voor communicatie op afstand**: ieder middel dat, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van onderneming en consument, kan worden gebruikt voor de sluiting van de overeenkomst tussen deze partijen.

**Duurzame gegevensdrager:** ieder hulpmiddel dat de consument of de onderneming in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

**Aanbieder:** iedere onderneming die optreedt als de contractuele verrichter van diensten op grond van overeenkomsten op afstand.

**Verkoopovereenkomst:** iedere overeenkomst waarbij de onderneming de eigendom van goederen aan de consument overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft.

**Dienstenovereenkomst:** iedere andere overeenkomst dan een verkoopovereenkomst, waarbij de onderneming de consument een dienst levert of zich ertoe verbindt een dienst te leveren en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen.

**Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.

**Volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen:** goederen die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument.

**Commerciële garantie:** iedere verbintenis van de onderneming of een producent om boven hetgeen hij wettelijk verplicht is uit hoofde van het recht op conformiteit, aan de consument de betaalde prijs terug te betalen of de goederen op enigerlei wijze te vervangen, herstellen of onderhouden, wanneer die niet voldoen aan de specificaties of aan enige andere vereisten die geen verband houden met de conformiteit, die vermeld zijn in de garantieverklaring of in de desbetreffende reclameboodschappen ten tijde van of vóór de sluiting van de overeenkomst.

\*\*\*\*\*

#### *LIJST VAN BIJLAGEN*

**Bijlage 1:        Modelformulier voor herroeping**

**Bijlage 2:        Modelinstructies voor herroeping**



## BIJLAGE 1: MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Beste klant, dit formulier moet u alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan [hier dient de onderneming 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.

## **BIJLAGE 2: MODELINSTRUCTIES VOOR HERROEPING**

Onderstaande kan de onderneming aan de consument meedelen in het kader van zijn informatieverplichtingen rond het herroepingsrecht. Deze instructies zijn gebaseerd op de wettelijke tekst ter zake. Het is dus aanbevolen om de tekst van dit model niet te wijzigen.

### **1. Algemene informatie herroepingsrecht**

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag **(1 – aan te vullen, zie instructies onder punt 1 hieronder)**.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons **(2 – aan te vullen, zie instructies onder punt 2 hieronder)** via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht **(3 – aan te vullen, zie instructies onder punt 3 hieronder)**.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

### **2. Gevolgen van de herroeping**

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Verder aanvullen op maat, zie de punten **(4)(5)(6) hieronder**:

#### **Instructies voor het invullen van het formulier**

**(1) Voeg hier één van de volgende tussen aanhalingstekens vermelde tekst in :**

a) in geval van dienstenovereenkomsten of overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, van stadsverwarming of van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd : "van de sluiting van de overeenkomst";

b) voor verkoopovereenkomsten : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.";

c) voor overeenkomsten waarbij de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.";

d) voor overeenkomsten betreffende de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit krijgt.";

e) voor overeenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het eerste goed fysiek in bezit krijgt.".

**(2) Vul hier uw naam, woonadres en, indien mogelijk, uw telefoonnummer, fax en e-mailadres in.**

**(3) Indien u de consument de mogelijkheid biedt informatie over de herroeping van de overeenkomst elektronisch via uw website in te vullen en toe te zenden, dient u onderstaande tekst in te voegen :** "U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website [webadres invullen]. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen".

**(4) AANBEVOLEN! Voor verkoopovereenkomsten waarbij u niet heeft aangeboden in geval van herroeping de goederen zelf af te halen, dient u onderstaande tekst in te voegen :** "Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt."

**(5) Indien de consument goederen heeft ontvangen in verband met de overeenkomst :**

**a) voeg in :**

- "Wij zullen de goederen afhalen.", of

- "U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons of aan ... [naam en, indien van toepassing, het adres van de persoon die door u gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.";

**b) voeg in :**

- "Wij zullen de kosten van het terugzenden van de goederen voor onze rekening nemen.";

- "De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening.";

- Als u in het geval van een overeenkomst op afstand niet aanbiedt de kosten van het terugzenden van de goederen voor uw rekening te nemen, en de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden : "De directe kosten van het terugzenden van de goederen, ... EUR [vul het bedrag in] komen voor uw rekening."; of indien de kosten van het terugzenden van de goederen redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend : "De directe kosten van het terugzenden

van de goederen komen voor uw rekening. De kosten worden geraamd op een maximum van ongeveer ... EUR [vul het bedrag in].", of

- Indien bij een buiten de verkoopruimten gesloten overeenkomst de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden en ten tijde van de sluiting van de overeenkomst aan het huisadres van de consument zijn bezorgd : "Wij zullen de goederen op onze kosten bij u afhalen.", en

**c) AANBEVOLEN! voeg in :** "U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van de goederen vast te stellen."

**(6) In geval van een overeenkomst voor de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in beperkte volumes of in een welbepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming, voeg de volgende tekst in :** "Als u heeft verzocht om de verrichting van diensten of de levering van water/gas/elektriciteit/stadsverwarming [doorhalen wat niet van toepassing is] te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt u een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat u ons ervan in kennis heeft gesteld dat u de overeenkomst herroept reeds geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst."

\*\*\*\*\*