

Klik op de tekstballonnen

Is onze offerte onvolledig?
Alles staat toch in onze algemene
voorwaarden op de website.

Geduld ...
we leveren zodra we kunnen.

Uw pakket is beschadigd?
Regel het met de transportfirma.

U dient te betalen, u had het vakje
naast "bijkomende annulatieverzekering"
maar moeten uitvinken.

Sorry, wij passen het beleid
"tevreden of geld terug" niet toe.

Geen garantie bij aankopen via internet.
Neem contact op met de fabrikant.

U heeft een probleem met uw bestelling?
Bel ons betalend 0900 nummer.

7 MYTHES OVER E-COMMERCE

Meer info



Is onze offerte onvolledig? Alles staat toch in onze algemene voorwaarden op de website.

Vooraleer de consument zijn bestelling bevestigt, dient u hem volgende informatie te verstrekken:

- uw contactgegevens;
- de voornaamste kenmerken van het product of de dienst;
- de totale prijs van de bestelling (belastingen, heffingen en leveringskosten inbegrepen);
- de wijze van betaling, levering en uitvoering;
- de datum van levering of uitvoering van de dienst;
- het bestaan van een herroepingsrecht;
- een herinnering aan het bestaan van de wettelijke garantie;
- de voorwaarden voor het beëindigen van de overeenkomst ...

Deze informatie moet voor de consument duidelijk, zichtbaar en toegankelijk zijn. U moet erop toezien dat de consument effectief de mogelijkheid heeft om kennis te nemen van deze informatie en deze ook uitdrukkelijk aanvaardt. Het is dus niet voldoende om alle informatie te verzamelen in algemene voorwaarden beschikbaar onder een link op de homepage.

Meer info





Sorry, wij passen het beleid “tevreden of geld terug” niet toe.

Voor online-aankopen heeft de consument recht op een bedenktijd van 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van de levering van de goederen of de datum van het sluiten van het dienstencontract. Hierdoor kan de consument afzien van de bestelling, zonder motivatie en zonder schadevergoeding en heeft hij recht op de volledige terugbetaling van het betaalde bedrag. De bedenktijd is een wettelijke verplichting, met uitzondering van bepaalde contracten (hotelreservering, aankoop van een vliegticket,...) en hangt dus niet af van uw handelsbeleid. De kosten voor het terugzenden van de goederen, kunt u bij de consument leggen op voorwaarde dat u hem hiervan op de hoogte bracht vóór de sluiting van het contract.

Meer info





Geen garantie bij aankopen via internet. Neem contact op met de fabrikant.

Europese wetgeving beschermt de consument voor gebreken van een goed gedurende een periode van 2 jaar vanaf de levering. Indien een gebrek aan overeenstemming zich manifesteert binnen die termijn, dient u, in uw hoedanigheid van verkoper, het gebrekkige goed te herstellen of te ruilen binnen een redelijke termijn en zonder kosten voor de consument.

U kunt dus niet gewoon de consument doorverwijzen naar de fabrikant. Deze laatste is vrij om een eigen commerciële garantie aan te bieden, maar hierdoor verliest de klant niet het recht om uw tussenkomst te verlangen op basis van de wettelijke garantie. Voor meer info: www.eccbelgie.be

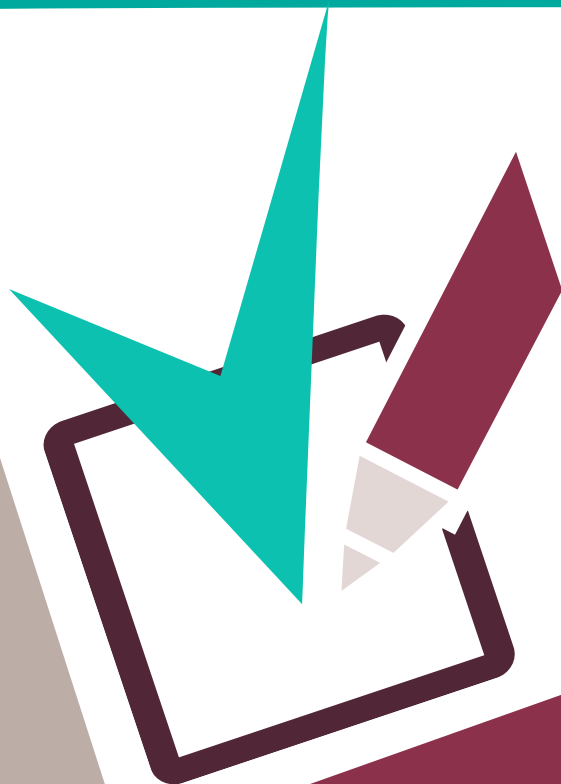
Meer info



U dient te betalen, u had het vakje naast “bijkomende annulatieverzekering” maar moeten uitvinken.



Het is verboden om consumenten bijkomende producten of diensten te verkopen door middel van reeds aangevinkte vakjes. U moet de uitdrukkelijke toestemming van de consument verkrijgen voor alle aanvullende betalingen voor een optioneel product of dienst vóór de sluiting van het contract. Hebt u die niet dan heeft uw klant de mogelijkheid om de terugbetaling van deze kosten te eisen.



Meer info





Uw pakket is beschadigd? Regel het met de transportfirma.

De levering van het product maakt integraal deel uit van de bestelling en u bent dan ook verantwoordelijk voor de producten tussen het verzenden en de ontvangst ervan door de consument. Als de artikelen verloren gaan of beschadigd zijn voor deze worden geleverd, dan moet u ofwel opnieuw leveren ofwel uw klant zijn geld terugbetalen. U hebt uiteraard het recht om u tegen de transportfirma te keren.



[Meer info](#)



Geduld ... we leveren zodra we kunnen.

Indien u geen datum of termijn voor de levering bent overeengekomen met de consument, dan moet u de bestelling leveren uiterlijk binnen 30 dagen te rekenen vanaf de dag van het sluiten van de overeenkomst. Indien u dit niet doet, dan kan de consument u contacteren om u een extra termijn te verlenen. Indien u zich niet houdt aan deze nieuwe termijn, kan de consument de opzegging van de overeenkomst en volledige terugbetaling van de gestorte bedragen eisen.



[Meer info](#)



U heeft een probleem met uw bestelling?
Bel ons betalend 0900 nummer.

De telefonische dienst-na-verkoop dient een tarief te hanteren van een normale communicatie en mag dus niet onderworpen zijn aan een bijzondere tariefregeling.



[Meer info](#)





ECC België maakt deel uit van een Europees netwerk met als doel het vertrouwen in de Interne Markt te bevorderen. Samenwerking met de professionele sector is daarbij uiteraard onontbeerlijk. Deze interactieve pdf werd opgesteld om u, als verkopers, handelaars en andere professionals te informeren over de consumentenwetgeving die zowel u als de consument aanbelangt. Onze intentie is om dit in de toekomst meer te doen. Schrijf u in op onze nieuwsbrief, zo blijft u op de hoogte van de laatste informatie over consumentenrecht.

ECC België
Hollandstraat 13
1060 Brussel
Tel: 02 542 33 46
info@eccbelgie.be
www.eccbelgie.be



Deze publicatie kadert in het project “European Consumer Centres’ network – ECC-Net”, een communautair actieprogramma van het consumentenbeleid 2007-2013 dat gefinancierd wordt door de Europese Unie.

De inhoud van deze publicatie bevat de visie van de auteur en valt geheel onder zijn verantwoordelijkheid; hij vertegenwoordigt in geen geval de visie van de Europese Commissie en/of van CHAFEA of van enige andere instantie van de Europese Unie. De Europese Commissie en/of CHAFEA zijn/is niet verantwoordelijk voor een eventueel gebruik van de informatie in deze publicatie.

© - 2015 – Europees Centrum voor de Consument – Alle rechten voorbehouden. Aanvragen voor reproductie, aanpassing en vertaling dienen gericht te worden aan info@eccbelgium.be.

Februari 2015

ECC België bestaat dankzij de steun van de Europese Unie, de FOD Economie en Test-Aankoop.



Co-funded by
the European Union

Meer info

