



Jouw rechten als consument

[CONSUMER RIGHTS]

Noordkustlaan 1, 1702
Groot-Bijgaarden

+32 78 77 00 12

info@safeshops.be
www.safeshops.be

SafeShops.be zorgt er met haar kwaliteitslabel voor webshops voor dat jij als consument veilig en in alle vertrouwen online kan shoppen bij de webshops die ons label verdienen.

Dat label wordt met grote zorg toegekend. Alvorens een webshops het SafeShops.be label mag dragen, ondergaat hij een grondige check door een gespecialiseerd advocatenkantoor om ervoor te zorgen dat alle regels van o.m. consumentenbescherming en privacy worden nageleefd.

Om ervoor te zorgen dat jij als consument ook weet wat je van onze labeldragers mag verwachten, hebben we onderstaande lijst met consumentenrechten voor je opgesteld. Deze lijst is zeker niet volledig. Ze geeft je een korte samenvatting van je rechten in begrijpelijke taal. Als je je rechten meer in detail wil kennen, kan je altijd terecht op de website van de FOD Economie (link).

Hieraan moet een website zeker voldoen om een SafeShops.be label te kunnen behalen:

1. Algemene voorwaarden

Bij de verkoop van producten of diensten, moet een webshop volledige en duidelijke algemene voorwaarden gebruiken, die door de consument expliciet aanvaard worden voorafgaand aan zijn bestelling. Deze algemene voorwaarden moeten opgeslagen kunnen worden door de consument.

2. Identiteit

Je hebt als consument het recht om te weten van wie je koopt. Elke webshop behoort op elke pagina van de website een rechtstreekse link (bvb. "Wie zijn wij?") te hebben naar de volgende: de handelsnaam, de naam van het bedrijf (als deze verschillend is), het geografisch adres, een e-mailadres, het ondernemingsnummer, BTW nummer en bankrekeningnummer.

3. Bestelproces

Je hebt daarnaast recht op duidelijke informatie over het verloop van het bestelproces. Maar ook over de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt en in het bijzonder over de handelingen die daarvoor nodig zijn. Dit kan door middel van een verklarende tekst of door bij aanvang van het bestelproces heel duidelijk te laten zien uit welke stappen die bestaat.

4. Prijsaanduidingen

Een webshop moet steeds de volledige prijs van zijn producten en diensten vermelden, inclusief BTW en taksen bij verkoop aan consumenten. Je hebt hierdoor recht op duidelijke prijsvermeldingen, zonder verborgen extra's of toeslagen.



5. Leverings –en andere kosten

Eventuele leveringskosten of andere kosten verbonden aan de bestelling of aanschaf van het product, moeten expliciet vermeld worden vóór het sluiten van de overeenkomst, zo weet je waar je aan toe bent. Als de verkoper verzuimt de extra kosten voor het sluiten van de overeenkomst op te geven, komen deze volgens de wet voor zijn rekening.

6. Communicatiekosten

Gebruikt de verkoper betalende telefoonlijnen? (Denk bijvoorbeeld aan 0900-nummers) en rekent hij daar een hoger tarief voor aan? Dan moet hij dat duidelijk vooraf vermelden op de wijze die het KB Ethische Code voor de Telecommunicatie voorschrijft (eenvoudig samengevat: je hebt recht op een duidelijke vermelding van de kost per oproep of per minuut, vermeld naast het telefoonnummer en in een even groot lettertype als het telefoonnummer).

7. Betalingsmogelijkheden

Vóór het sluiten van de overeenkomst dien je informatie te krijgen over de verschillende betalingsmogelijkheden. Denk hierbij aan Bankcontact, PayPal, kredietkaart, overschrijving, rembours, mobiel betalen e.d. De verkoper mag je voor het gebruik van dit betaalmiddel niet meer vragen dan hij er zelf voor moet betalen.

8. Klachtenprocedure

Als je een klacht hebt over een webshop, de producten of diensten in die webshop of de wijze waarop deze te koop aangeboden worden, dan moet je die klacht ook kunnen uiten. De wet verplicht de verkoper daarom om op zijn website duidelijke informatie te verstrekken over de wijze waarop je bij hem een klacht kan indienen en het tijdstip waarop je een antwoord zal krijgen. De verkoper moet ook duidelijk aangeven waar je je klacht kan indienen (telefoon, adres, of emailadres,...).

9. Duur van de overeenkomst

Als je een overeenkomst met een consument aangaat die een bepaalde looptijd heeft, (bijvoorbeeld een abonnement) dient de verkoper je te informeren over de lengte van die looptijd. Als je daarentegen een overeenkomst met onbepaalde looptijd aangaat of een overeenkomst die stilzwijgend wordt verlengd moet de verkoper je informeren over de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst (bijvoorbeeld hoeveel maanden de opzegtermijn bedraagt).

10. Garantie

De wettelijke minimumgarantie in België voor gebreken aan producten geleverd door professionele verkopers is bepaald op twee jaar. Dit geldt voor zowat alle consumentengoederen, ongeacht de waarde ervan en geldt voor al wie aan consumenten verkoopt.



11. Aanvullende informatie

In heel wat gevallen moet de verkoper je aanvullende informatie geven. Het gaat onder meer over:

- De minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst.
- Het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de onderneming moet betalen of bieden.
- De bruikbaarheid en gebruiksbepalingen (technische beveiligingen) van digitale inhoud ((zoals programma's, muziek, films, e-books...)).
- De minimale systeemvereisten om content op een toestel te kunnen gebruiken, over compatibiliteit met bepaalde toestellen.

12. Bedenktermijn

Je hebt, op een aantal uitzonderingen na voor bijvoorbeeld bederfelijke waren, op maat gemaakte goederen, software en dvd's of abonnementen (deze lijst is geen volledige opsomming), recht op een bedenktijd van 14 dagen. Gedurende die termijn mag je de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden en de goederen en/of diensten terugsturen met terugbetaling van de aankoopprijs en alle aan de levering verbonden kosten. De verkoper is wettelijk verplicht je te wijzen op het al dan niet van toepassing zijn van een bedenktijd. Doet hij dat niet, dan bedraagt de bedenktijd twaalf maanden in plaats van 14 dagen. Indien je gebruikmaakt van je bedenktijd, mogen uitsluitend de rechtstreekse kosten van de retourzending voor jouw rekening komen en moet de volledige aankoopsom, inclusief de leveringskosten en betalingskosten binnen 30 dagen terugbetaald worden.

13. Communicatie van de bedenktijd

De verkoper moet je duidelijk informeren over de bedenktijd en hoe je je recht kan uitoefenen. Er is een door de wet voorzien modelformulier naar waar moet verwezen worden.

14. Bevestiging van de bestelling

Bestellingen op een webshop moeten elektronisch bevestigd worden. Zolang dat niet is gebeurd kan je de overeenkomst ontbinden. "Elektronisch" wil zeggen per e-mail of door na verzending van de bestelling een scherm te tonen waarin de bestelgegevens worden vermeld. Voor de reissector gelden hier andere bepalingen.

15. Bestelling met betalingsverplichting

Op het moment dat de bestelling wordt geplaatst en er ontstaat een betalingsverplichting moet je een bevestigingsknop (of een andere functie) indrukken. Deze knop moet gepaard gaan met de woorden: 'bestelling met betalingsverplichting'. Gebeurt dit niet, dan ben je niet gebonden om je bestelling te betalen.

tot het betalen van het goed of de dienst, of tot het teruggeven ervan.



16. Levering

Vóór het sluiten van de overeenkomst moet de verkoper jou informeren over de wijze van levering of de wijze waarop de overeenkomst op afstand wordt uitgevoerd als er geen fysieke levering zal plaatsvinden.

De verkoper wordt geacht de klant te informeren over de termijn waarbinnen levering plaatsvindt. Vermeldt hij niets, dan wordt hij geacht in elk geval binnen 30 dagen te leveren.

Indien de verkoper niet binnen de toegezegde termijn kan leveren, moet hij jou daar voor het verstrijken van die termijn over informeren en heb je het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Uiteraard mag de verkoper wel een nieuwe levertermijn voorstellen, maar je bent niet verplicht deze te aanvaarden.

17. Persoonsgegevens

Elke verkoper die je persoonsgegevens bijhoudt, moet je in een "Privacy Policy" uitleggen hoe hij omgaat met je persoonlijke gegevens. Iedereen mag vragen of zijn persoonsgegevens worden verwerkt en zo ja, welke. Bovendien mag je een bedrijf steeds vragen hoe het aan jouw gegevens komt. Bedrijven moeten hierop binnen 45 dagen schriftelijk of elektronisch antwoorden. Dezelfde termijn geldt ook voor correcties of het verwijderen van iemands persoonsgegevens.

Geeft een bedrijf je persoonsgegevens door aan derden, dan mag dit pas als jij hiervoor voorafgaand je toestemming gaf. De consument moet correct geïnformeerd worden over de mogelijkheid om zich te verzetten tegen de doorgave van zijn gegevens.

18. Cookies

Om cookies te plaatsen op de computer van bezoekers aan hun website, hebben webshops in de meeste gevallen jouw toestemming nodig. Dit kan ofwel via een pop-up met een expliciete opt-in, ofwel op zijn allerminst via een waarschuwingsbanner die bij verder bezoek een toestemming impliceert. De precieze wijze waarop die toestemming gevraagd wordt, is op dit ogenblik nog het voorwerp van discussie bij de overheid, maar SafeShops.be vraagt haar labeldragers om minstens voor een waarschuwing met impliciet akkoord bij verder bezoek te zorgen. Dit kan door bijvoorbeeld in de footer een korte waarschuwingstekst te voorzien ("Opgelet, deze website gebruikt cookies. Voor meer info klik hier") met een link naar de privacy policy of naar een apart document.

19. Opt-in

Webshops moeten je voorafgaandelijke toestemming om je reclame per e-mail te kunnen sturen behalve in het geval waar die reclame naar hun eigen reeds bestaande klanten wordt verzonden.

Hieraan zijn wel vier voorwaarden gekoppeld:

- De bestemming van de email moet een klant zijn. Je moet dus al een product of een dienst bij het bedrijf hebben gekocht. Een loutere aanvraag van informatie of van een catalogus is niet genoeg.
- Je moet persoonlijk zijn/haar e-mail adres meegedeeld hebben.



- De webshop mag enkel reclame via elektronische weg sturen voor gelijkaardige producten of diensten als waarvoor je bij de aankoop een e-mailadres of gsm-nummer (voor het toesturen van SMS, MMS,...) hebt meegedeeld.
- Op het moment van de verzameling van de gegevens moet de webshop je altijd de mogelijkheid geven om je te verzetten tegen het gebruik van je gegevens voor reclame (bv. door middel van een aankruishokje). Ook moet iedereen die je reclame via elektronische weg toestuurt, je altijd de mogelijkheid geven om dergelijke reclame in de toekomst niet meer te ontvangen. Dat kan met een formule als 'indien je geen reclame meer per e-mail wenst te ontvangen, klik dan hier'.

Als deze voorwaarden nageleefd zijn, mag er reclame per elektronische post (e-mail, SMS, MMS,...) gestuurd worden aan jou zonder je voorafgaandelijke toestemming te hebben verkregen. In alle andere gevallen moet een bedrijf eerst je toestemming vragen met een formule als 'Ja, stuur mij in de toekomst informatie over jouw producten en diensten per e-post'.

20. Reclame per e-mail

Reclame via e-mail moet duidelijk als zodanig herkenbaar zijn door de boodschap of de globale indruk (de presentatie ervan valt daar ook onder). Wanneer dit niet het geval is, moet er leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig 'reclame' vermeld worden.

In reclamemails, moet een bedrijf zichzelf zodanig identificeren, dat het gemakkelijk en daadwerkelijk bereikbaar is voor jou als consument, door bijvoorbeeld in e-mails minstens de bedrijfsnaam en e-mailadres te vermelden, eventueel aangevuld met postadres en/of telefoonnummer.

Je dient je telkens eenvoudig (bvb : door middel van een hyperlink 'unsubscribe') af te kunnen melden.

21. Beveiliging van gegevens en systemen

SafeShops.be labeldragers zijn verplicht om bij overdracht van persoonsgegevens, bijvoorbeeld tijdens het bestelproces, maatregelen te nemen die een veilige overdracht van die gegevens mogelijk maken. Thans is het gangbaar om een degelijke gegevensoverdracht via een SSL-beveiligde verbinding te laten lopen en SafeShops.be verwacht ook dat haar labeldragers hiervoor zorgen.

Daarnaast verwacht SafeShops.be ook dat haar labeldragers gebruik maken van een recent antivirussysteem en afdoende beveiliging tegen hackingaanvallen.

