

Website-checklist voor Handelaren

Wat zijn de verplichte website vereisten voor Handelaren

Als u een website gebruikt om betalingen te accepteren en om een handelaar account te krijgen, moet u aan bepaalde website vereisten voldoen.

Houd er rekening mee dat aangezien deze gebaseerd zijn op de regels van de verwerper en de voorschriften van Visa en MasterCard, deze strikt moeten worden nageleefd.

Vereisten voor website-inhoud zijn belangrijk om een bevredigende winkelervaring voor consumenten te garanderen, klantbetwistingen en terugboekingen te minimaliseren en het afbreken van betalingen te verhinderen.

Onderstaande eisen maken deel uit van de [The Elektronische Handel](#) (EG-richtlijn) Regelgeving 2002. Deze zijn daarom verplicht en moeten worden nageleefd voordat een aanvraag volledig kan worden goedgekeurd.

1. Overzicht

Hier is een samenvatting van de website vereisten:

	Op de website	In het afreken-proces	Opmerking
Algemene informatie			
Bedrijfsnaam	Ja		niet de commerciële/productnaam
BTW-nummer	Ja		
Adres	Ja	Ja	
Land		Ja	
E-mail of Tel. nummer of contactformulier	Ja		
Algemene voorwaarden			
Algemene voorwaarden		Ja	
Privacybeleid	Ja		
Annuleringsvoorwaarden		Ja	als een annulering mogelijk is
Terugstuurbeleid		Ja	als retourneren mogelijk is
Restitutiebeleid		Ja	moet de terugbetaling op dezelfde manier als de betaling bevatten

Alle talen op de websites moeten deze informatie bevatten.

2. Algemene informatie

Geeft uw website duidelijk het volgende weer?

- ▶ **wettelijke naam van het bedrijf** op de website
- ▶ **het btw-nummer van het bedrijf** (indien toepasselijk)
- ▶ **het postadres van het bedrijf inclusief het land** : Visa en MasterCard vereisen dat het adres dat vermeld staat op het oprichtingsdocument van de onderneming op de website wordt vermeld.
- ▶ **contactgegevens van het bedrijf** via een e-mailadres, een telefoonnummer of een contactformulier

We raden je aan om die elementen in de footer van je website te plaatsen, zodat ze altijd beschikbaar zijn voor je klanten.

3. Algemene voorwaarden

Alle volgende elementen van de Algemene Voorwaarden zouden moeten worden weergegeven onder hun eigen kopjes. Dit maakt het voor de klant gemakkelijker om de relevante informatie te bekijken en betekent dat hij geen tijd hoeft te besteden aan het zoeken ernaar. Als deze informatie op slechts één plaats is verzameld, d.w.z. de algemene voorwaarden, dan raden we u aan om ze dienovereenkomstig te scheiden.

3.1 Algemene voorwaarden

Voorwaarden zou moeten bevatten:

- ▶ informatie over de geregistreerde naam van het bedrijf, identificatienummer, geregistreerd adres, eventuele tussenpersoon;
- ▶ uitvoerings- en leveringsbeleid en verzendkosten, informatie over taksen en termijnen;
- ▶ informatie en contact van de betalingsdienaarbieder;

- ▶ welke betaalmethoden worden geaccepteerd;
- ▶ welke valuta's worden geaccepteerd voor betaling;
- ▶ “We zullen geen handel drijven met of diensten verlenen aan **FATF** (Financiële Actiegroep) **gesanctioneerde landen**”;
- ▶ Klanten die de website gebruiken en minderjarig/jonger dan 18 jaar zijn, mogen zich niet registreren als gebruiker van de website en mogen geen transacties uitvoeren op of gebruik maken van de website. Het bekijken of kopen van producten of diensten met een leeftijdsbeperking mag pas beschikbaar zijn voor de klant als hij bevestigt dat hij meerderjarig is (18+) door handmatig een leeftijdsbeperking te accepteren;
- ▶ Gebruiker is verantwoordelijk voor het onderhoud van de **vertrouwelijkheid** van zijn rekening;
- ▶ voorwaarden om de rekening te sluiten/beëindigen;
- ▶ auteursrechten;
- ▶ toepasselijk recht en jurisdictie (bijv. bepalen dat het **heersend recht** de lokale wet is);
- ▶ Het website beleid en de algemene voorwaarden kunnen af en toe worden gewijzigd of bijgewerkt om aan de vereisten en normen te voldoen. Daarom worden de klanten aangemoedigd om deze secties regelmatig te bezoeken om op de hoogte te blijven van de wijzigingen op de website. Wijzigingen worden van kracht op de dag dat ze worden geplaatst.

"Algemene voorwaarden" moeten **handmatig** door de klant worden geaccepteerd bij het openen van een account en/of tijdens het afrekenen.

3.2 Privacybeleid

Het **gegevensbeschermingsbeleid** zou moeten bevatten:

- ▶ gegevens van de rechtspersoon en contactgegevens van de verantwoordelijke voor gegevensbescherming;
- ▶ verklaring dat de handelaar geen persoonlijke informatie verkoopt die hij verzamelt. Alle gegevens van creditcards/betaalkaarten en persoonlijk

identificeerbare informatie zullen NIET worden opgeslagen, verkocht, gedeeld of verhuurd aan derden;

- ▶ de handelaar neemt passende maatregelen om de privacy en beveiliging van gegevens te waarborgen, onder meer door middel van verschillende hardware- en software methodologieën;
- ▶ de handelaar is niet verantwoordelijk voor het privacybeleid van websites waarnaar wordt gelinkt. Als u informatie aan dergelijke derden verstrekt, kunnen andere regels met betrekking tot het verzamelen en gebruiken van uw persoonlijke gegevens van toepassing zijn. U dient rechtstreeks contact op te nemen met deze entiteiten als u vragen hebt over hun gebruik van de informatie die zij verzamelen;

Het Gegeven Privacybeleid moet op een aparte pagina staan.

3.3 Annuleringsvoorwaarden

Het **annuleringsbeleid** zou moeten bevatten:

- ▶ De verwachte tijdspanne voor het melden van een besteld artikel, goederen of diensten die moeten worden geannuleerd/vervangen en de bijbehorende voorwaarden.
- ▶ De voorwaarden waaronder annulering & vervanging is toegestaan
- ▶ De annuleringsbevestiging moet per e-mail worden verzonden.

Indien **geen annuleringsvoorwaarden** bestaan, moet dit heel duidelijk aan klanten worden gecommuniceerd voordat de aankoopbeslissing wordt genomen, om misverstanden en geschillen te voorkomen.

3.4 Retour- en restitutiebeleid

Het **retour- en restitutiebeleid** zou moeten bevatten:

- ▶ retournering en terugbetaling Duidelijk aangegeven termijnen, kosten/vergoedingen en andere voorwaarden;

Een retour- en terugbetalingsbeleid moet duidelijk op uw website worden weergegeven. Dit kan overal op uw site worden weergegeven, zolang het maar wordt weergegeven voordat een klant een betaling doet.

Uw restitutiebeleid kan verschillen naargelang u in of buiten de Europese Unie gevestigd bent:

Wanneer u aan consumenten levert (d.w.z. individuen die voor zichzelf kopen in plaats van voor een bedrijf), moet u expliciet maken dat de klant het recht heeft om binnen zeven dagen na zijn contract met u of zeven dagen na ontvangst van de goederen (afhankelijk van wat het langst is) te annuleren. U moet ook uitleggen dat als de klant zijn bestelling annuleert, hij zijn betaling terug krijgt en de procedures schetsen die hij moet volgen om zijn goederen of diensten te retourneren (deze vereisten zorgen ervoor dat u voldoet aan de EU-regelgeving). Er zijn variaties op deze regels wanneer u diensten levert of goederen op maat maakt.

Terugbetalingen worden gedaan op de oorspronkelijke betalingswijze en worden binnen 10 tot 45 dagen verwerkt afhankelijk van de uitgevende bank van de creditcard.

De handelaar moet het retour-, terugbetalings- en annuleringsbeleid duidelijk op de website beschrijven om klanten te informeren over hun rechten en verantwoordelijkheden in het geval:

- ▶ het verkeerde product is verzonden door de handelaar.
- ▶ het product defect is.
- ▶ het product beschadigd is tijdens het transport.
- ▶ er is geknoeid met het product.

Indien er geen **restitutiebeleid** is, moet dit heel duidelijk worden gecommuniceerd aan de klanten voordat de aankoopbeslissing wordt genomen, om misverstanden en geschillen te voorkomen.

4. Algemene overwegingen

4.1 Afrekenproces

- ▶ De locatie van het verkooppunt van de handelaar moet duidelijk worden weergegeven tijdens het afrekenproces

- ▶ Na succesvolle betaling moet de klant naar een bevestigingspagina worden gestuurd waar de klant informatie moet krijgen over het resultaat van de transactie, bestelling details en instructies om de bestelling te ontvangen.
- ▶ Na succesvolle betaling dient een e-mailbevestiging met bestel- en betalingsgegevens te worden verzonden door de handelaar naar de klant.
- ▶ De valuta en het bedrag van de betaling die vóór de aankoop aan de klant op de website van de handelaar worden getoond, moeten gelijk zijn aan de werkelijke transactievaluta en het daadwerkelijke bedrag.

4.2 Algemene website-inhoud

- ▶ De aard en omschrijving van de onderneming moeten duidelijk worden vermeld
- ▶ De inhoud van de website weerspiegelt de vergunninghoudende bedrijfsactiviteit van de handelaar ; de website-URL moet de URL zijn die in de toepassing is opgegeven en er mag geen andere website worden gebruikt.
- ▶ Website mag geen verboden producten/diensten bevatten of tonen

4.3 Licentie-informatie voor gereguleerde zakelijke activiteiten

Als de zakelijke activiteiten van de handelaar worden gereguleerd in het rechtsgebied van de handelaar of in het rechtsgebied van de klant, moet de volgende informatie duidelijk beschikbaar zijn op de website:

- ▶ informatie over de licentie/toestemming/registratie naam, nummer, jurisdictie
- ▶ de naam van de toezichthouder en, indien beschikbaar, een link naar het register

4.4 Exportbeperkingen

- ▶ Kennisgeving van wettelijke beperkingen (bijv. met betrekking tot het land van vestiging van de klant of land van staatsburgerschap) moet vóór aankoop worden getoond, indien van toepassing

- ▶ Handelaar moet klanten op de hoogte stellen van hun verplichting om onafhankelijk te bepalen of de relevante lokale wetgeving de aankoop van dergelijke goederen of diensten via internet met kaartbetalingen toestaat

4.5 Domeinregistratie

Uw webadres (domeinnaam) moet geregistreerd zijn in uw bedrijfsnaam. De reden hiervoor is dat als een shopper op uw domeinnaam zoekt, hij kan zien wie precies de eigenaar is van de website waaraan hij geld heeft uitgegeven.

Eigenlijk moet alles kloppen voor het vertrouwen van de klant. Dit helpt ook voorkomen dat fraudeurs om de paar dagen bedrijven openen en sluiten.

4.6 Productprijzen

U moet op uw website duidelijke prijzen vermelden voor de aangeboden producten of diensten (met valuta en bedragen). Tenzij de website alleen voor bedrijven is en niet voor particulieren, moet u alle prijzen inclusief btw weergeven.

Als de valuta van de bestelling verschilt van de betalingsvaluta, moet dit vóór de aankoop worden aangegeven

4.7 Bankafschrift descriptor

Dit is de naam die op het bankafschrift van de klant verschijnt en laat zien aan wie hij geld heeft betaald.

Het moet de URL of handelsnaam van het bedrijf zijn, afhankelijk van wat het gemakkelijkst is om naar uw webshop te linken.

Deze moet duidelijk aanwezig zijn tijdens het afrekenen.

4.8 Logo's van de geaccepteerde betaalmethoden

Uw website moet de logo's weergeven van de betaalmethoden die kunnen worden geaccepteerd via uw account en tijdens het afrekenproces.

Idealiter zouden de logo's moeten worden weergegeven op het punt van binnenkomst in uw online shop. Zo zorgt u ervoor dat uw klanten op de hoogte zijn van de betaalmethoden die u accepteert voordat ze een aankoop doen.

4.9 Duidelijke navigatie

Je website moet een duidelijke navigatie hebben. De navigatie moet een gebruiker in staat stellen om gemakkelijk zijn weg te vinden op de website en relevante informatie snel te vinden.

Alle webpagina's moeten beschikbaar zijn en bijgewerkte informatie bevatten.

4.10 Verboden woorden of zinnen

Visa, MasterCard en de banken die wij gebruiken zijn zeer strikt over het gebruik van bepaalde woorden op een website. De onderstaande woorden zijn specifiek voor websites met inhoud voor volwassenen, maar er kunnen ook bepaalde woorden of woordgroepen zijn die niet in uw branche kunnen worden gebruikt:

- ▶ stikken
- ▶ slaaf
- ▶ gedwongen
- ▶ verkrachting - verkracht - verkrachting
- ▶ intoxicatie - intox - bedwelmen
- ▶ misbruik - misbruikt
- ▶ drugs - drugs - gedrogeerd
- ▶ martelen - martelen
- ▶