Gmail

Robert DumoulinFRA <robert.dumoulinfra@gmail.com>

nl

6 messages

Robert Dumoulin <no-reply@evernote.com> 25 janvier 2017 à 12:19
Répondre à : Robert Dumoulin <robert.dumoulin@economie.fgov.be>
À : robert.dumoulinfra@gmail.com

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Online_bestellen/onwettige_vermeldingen/#.ViC73X7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
    - Onwettige vermeldingen
    - Voorbeelden van geldige vermeldingen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Onwettige vermeldingen

Sha Sha Sha Mo

0

Registreren

Bevestigen
Nu bestellen

Al deze vermeldingen zijn te vaag.

Vermijd ook:

onnodig lange zinnen;
zinnen die de boodschap over de betalingsverplichting kunnen verhullen.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Twitte

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Autosector
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Online_bestellen/voorbeelden_geldige_vermeldingen/#.ViC70H7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
    - Onwettige vermeldingen
    - Voorbeelden van geldige vermeldingen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Home

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance

Online bestellen Voorbeelden van geldige vermeldingen

Voorbeelden van geldige vermeldingen

Sha Sha Sha Mo

0

Betalen

Nu betalen
Bestelling met betalingsverplichting
Kopen
Aankoop bevestigen
Valideren en betalen
Bestellen & betalen
Kopen & betalen

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Autosector
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Online_bestellen/#.ViC7wX7hBQE

Consumentenbescherming | Ondernemingen & Zelfstandigen | Statistieken & Analyses | Over de FOD Economie

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
    - Onwettige vermeldingen
    - Voorbeelden van geldige vermeldingen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed

Home

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance

Online bestellen

Klikken is betalen!

Sha Sha Sha Mo

0

Online bestellen

Boek VI van het Wetboek van economisch recht biedt informatie over e-commerce die u op uw online verkoopsite aan de consument moet verstrekken.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

De Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie probeert u alle antwoorden, verduidelijkingen en preciseringen te geven die u in staat kunnen stellen uw verplichtingen ten aanzien van de consument na te komen.

Op het moment dat de consument een bestelling valideert die een betaling impliceert, moet u drie aspecten in het oog houden, ongeacht of de betaling direct wordt uitgevoerd of met een kredietkaart.

1. Een knop of een soortgelijke functie voorzien die moet worden aangeklikt.
2. Een vermelding op die aan te klikken knop voorzien die ondubbelzinnig betekent: "Dit is een bestelling met betalingsverplichting".
   (art. VI. 46, § 2, lid 2, WER)
   De boodschap die aan de consument wordt gegeven, moet betekenen: " ***Als u hierklikt, dan moet u betalen*** ";
   Hier zijn voorbeeld van **geldige vermeldingen**.

   Daarentegen zijn volgende vermeldingen **helemaal onwettig** .
3. Plaats de knop op die plaats van uw site waar de consument geacht wordt volledig klaar te zijn met het kiezen van opties.

In ieder geval **moet** klikken op de knop betekenen:

1. dat de consument niet meer kan terugkeren als hij klikt;
2. dat hij bijgevolg moet betalen.

Andere voorbeelden en simulaties zijn beschikbaar op de site ***Infoshopping*** .

Wat denkt u van onze praktische tips?

Geef uw opinie. Deel met ons mee uw opmerkingen en suggesties.

Download het formulier van de campagne
" ***Guidance: praktische tips om aan de wet te voldoen*** "
en vul het in :

Word (DOC, 113.5 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 60.14 Kb) - **PDF** (PDF, 61.28 Kb)

Achtergrondinformatie

verkoop via internet.
de brochure met al onze **praktische tips**.

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

Herroepingsrecht
Stilzwijgende verlenging
Klachtenbehandeling
Cashbetalingen
Autosector
Beheersvennootschappen van auteursrechten

Nuttige Links

Infoshopping

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek VI
Gids voor websitehouders

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Commander_sur_internet/mentions_illegales/#.ViC7qX7hBQE

Mentions illégales

Sha Sha Sha Mo

S'enregistrer
Confirmer
Commander maintenant

Toutes ces mentions sont trop vagues.

Evitez également :

toute formule inutilement longue ;
toute formule susceptible de masquer l'obligation de payer dans le chef du consommateur.

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Droit de rétractation

Reconduction tacite

Traitement des plaintes

Paiements en liquide

Secteur automobile

Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Commander_sur_internet/mentions_valables/#.ViC7nX7hBQE

Exemples de mentions valables

Sha Sha Sha Mo

0

Payer
Payer maintenant
Commande avec obligation de paiement
Acheter
Confirmer l'achat
Valider et payer
Commander & payer
Acheter & payer

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Droit de rétractation

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Commander_sur_internet/#.ViC6XH7hBQF

Entreprises & Indépendants

Action en réparation collective
Guidance
Automobile réductions de prix
Commander sur internet
Exemples de mentions valables
Mentions illégales

Droit de rétractation
Paiements en liquide
Reconduction tacite des contrats
Sociétés de gestion de droits d'auteur
Traitement des plaintes

Autorité belge de la Concurrence
Arnaques
Banque-Carrefour des Entreprises
Belmed : Médiation en ligne
Communications électroniques
Domaines spécifiques
Economie durable
Energie
Esprit d'entreprise
Journée de l'Artisan
Politique commerciale
Propriété intellectuelle
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Réglementation du marché
Sécurité des produits et des services
Société de l'information
Vie des entreprises

Cliquer, c'est payer !

1

Guidar (visual

Commander sur internet

Le livre VI du Code de droit économique contient les informations relatives au commerce électronique que vous devez fournir au consommateur sur votre site de vente en ligne.

La Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie, P..M.E., Classes moyennes et Energie vous aide en apportant les réponses, clarifications et précisions nécessaires pour vous permettre de respecter vos obligations à l'égard du consommateur.

Au moment de la validation d'une commande payante par le consommateur, que le paiement soit direct ou qu'il se fasse par carte de crédit, vous devez tenir compte de trois aspects.

1. Prévoir un clic sur un bouton, ou l'activation d'une fonction similaire ;
2. Prévoir une mention sur ce bouton à cliquer qui signifie sans ambiguïté : « Ceci est une commande avec obligation de paiement »
   (art. VI. 46, § 2, 2ème alinéa, CDE)
   Le message donné au consommateur doit clairement signifier : « ***si vous cliquez, vous devrez payer*** » ;
   Quelques exemples de **mentions valables** .

   Par contre, les mentions suivantes sont **tout à fait illégales** .
3. Placer le bouton à l'endroit de votre site où le consommateur est censé avoir véritablement terminé de sélectionner ses options.

Dans tous les cas, cliquer sur le bouton doit **obligatoirement** signifier :

1. que le consommateur ne pourra plus faire marche arrière ;
2. qu'il doit par conséquent payer.

Consultez d'autres exemples et mises en situation sur le site ***Infoshopping*** .

Et vous, que pensez-vous de nos conseils pratiques?

Donnez votre opinion. Faites nous connaître vos remarques et suggestions.

Téléchargez et remplissez le formulaire de l'opération
" ***Guidance : conseils pratiques pour respecter la loi*** " :

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Droit de rétractation
Reconduction tacite
Traitement des plaintes
Paiements en liquide
Secteur automobile
Sociétés de gestion des droits d'auteur

Word (DOC, 119 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 64.48 Kb) - **PDF** (PDF, 83.76 Kb)

Pour votre référence

vendre sur internet
la brochure contenant tous nos **conseils pratiques**

Liens utiles

Infoshopping

Publications

Code de droit économique - Livre VI
Guide des titulaires Internet

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Disclaimer Cookies privacy Plan du site Contacts

Evernote vous aide à vous souvenir de tout et à vous organiser sans effort. Télécharger Evernote.

4 pièces jointes

9a85faba4707d05454f71d1c4f495019.jpeg
10K

098c014a39711aa9cbc9500d1967d2db.jpeg
2K

609e739769ab02297d447ea11fbb84b8.jpeg
7K

7df1f5cd2d98c81f7bd1afe460d4a25a.png
8K

Robert Dumoulin <no-reply@evernote.com> 25 janvier 2017 à 12:19
Répondre à : Robert Dumoulin <robert.dumoulin@economie.fgov.be>
À : robert.dumoulinfra@gmail.com

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Herroepingsrecht/Wanneer_de_consument_waarschuwen/#.ViC8wn7hBQE

nl fr de en

Andere informatie en diensten van de overheid: www.belgium.be

economie

Publicaties | Activiteitenkalender Regelgeving | Online diensten | Updates Pressroom | Geschillen en klachten | Contact

Bestelmandje | Sitemap

Consumentenbescherming | Ondernemingen & Zelfstandigen | Statistieken & Analyses | Over de FOD Economie

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
    - Abonnement op de levering van digitale inhoud

Home
Ondernemingen & Zelfstandigen
Guidance
Herroepingsrecht Wanneer de consument waarschuwen?

Wanneer de consument waarschuwen?

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Sha Sha Sha Mo

0

Vóór de consument met de bestelprocedure begint, volstaat het dat u hem informeert over het al dan niet bestaan van zijn herroepingsrecht.

Voor het overige moet de gedetailllerde informatie die werd gegeven worden meegedeeld vóór de consument gebonden kan zijn door zijn aankoop op afstand.

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen:

Online bestellen

Stilzwijgende verlenging

Klachtenbehandeling

Cashbetalingen

Autosector

Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Herroepingsrecht/hoe_de_consument_waarschuwen/#.ViC8tH7hBQE

Hoe de consument waarschuwen?

Sha Sha Sha Mo

0

De consument moet er, vóór het sluiten van de overeenkomst, over worden geïnformeerd:

> dat wanneer de dienstenovereenkomst volledig is uitgevoerd, hij geen herroepingsrecht meer heeft.

Deze vermelding **op uw website** moet duidelijkzijn opgesteld, zodat duidelijk blijkt dat de consument uitdrukkelijk voorafgaandelijk instemt met de uitvoering van de dienst en dat hij erkent dat hij daarmee zijn herroepingsrecht verliest (art. VI. 53, 1°, WER);

> dat wanneer de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd (download e-boek, film, enz.) onmiddellijk wordt uitgevoerd, hij geen herroepingsrecht heeft (art. VI. 53, 13°, WER).

Deze vermelding **op uw website** moet duidelijkzijn opgesteld, zodat duidelijk blijkt dat de consument uitdrukkelijk voorafgaandelijk instemt met de uitvoering van de dienst en dat hij erkent dat hij daarmee zijn herroepingsrecht verliest.

Onze praktische tip

Voorbeeld van beding:

« **Ik geef hierbij mijn toestemming om de overeenkomst onmiddellijk uit te voeren en erken dat ik mijn recht om de overeenkomst te herroepen verlies zodra het downloaden of streamen van de digitale inhoud is begonnen.** »

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Twitte

Onder "Guidance" vindt u ook:

Guidance (visual) **praktische tips** van de FOD Economie om aan de wet te voldoen:

- Online bestellen
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Autosector
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Herroepingsrecht/downloaden/#.ViC8pX7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance
- Autosector prijsverminderingen
- Cashbetalingen
- Herroepingsrecht
  - Abonnement op de levering van digitale inhoud
  - Downloaden
  - De consument beschikt over geen herroepingsrecht
  - Hoe de consument waarschuwen?
  - Wanneer de consument waarschuwen?
- Online bestellen
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Belgische Mededingingsautoriteit
Onlinebemiddeling: Belmed
Bedrog
Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
Dag van de Ambachten
Duurzame economie
Elektronische communicatie
Energie
Handelsbeleid
Informatiemaatschappij
Intellectuele eigendom
Kruispuntbank van Ondernemingen
Leven van een onderneming
Marktreglementering
Mededinging
Ondernemerschap
Rechtsvordering tot collectief herstel
Specifieke domeinen
Veiligheid van goederen en diensten

Downloaden

Sha Sha Sha Mo

0

Bij een aankoop van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, bij voorbeeld:

het downloaden van een film;
het downloaden van een e-book;
het downloaden van eeb muziekstuk,

zijn er enkele specifieke regels in rekening te houden, wat het herropeningsrecht betreft:

u moet vóór het sluiten van de overeenkomst informatie verstrekken over de functionaliteiten en de interoperabiliteit van die inhoud (art. VI. 45, §1er, 18° et 19°, CDE) ;
u moet, vóór het sluiten van de overeenkomst, duidelijk aan de consument vragen:

of hij instemt met onmiddellijke download;
of hij erkent dat hij in dat geval geen herroepingsrecht heeft (art. VI. 45, § 1er, 11°; art. VI. 53, 13° ; VI. 51, § 4, 2°, b, WER).

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek VI

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Face Twitte

Onder "Guidance" vindt u ook:

Guidance (visual) **praktische tips** van de FOD Economie om aan de wet te voldoen:

- Online bestellen
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Autosector
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance
- Autosector prijsverminderingen
- Cashbetalingen
- Herroepingsrecht
  - Abonnement op de levering van digitale inhoud
  - Downloaden
  - De consument beschikt over geen herroepingsrecht
  - Hoe de consument waarschuwen?
  - Wanneer de consument waarschuwen?
- Online bestellen
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Belgische Mededingingsautoriteit
Onlinebemiddeling: Belmed
Bedrog
Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
Dag van de Ambachten
Duurzame economie
Elektronische communicatie
Energie
Handelsbeleid
Informatiemaatschappij
Intellectuele eigendom
Kruispuntbank van Ondernemingen
Leven van een onderneming
Marktreglementering
Mededinging
Ondernemerschap
Rechtsvordering tot collectief herstel
Specifieke domeinen
Veiligheid van goederen en diensten

Abonnement op de levering van digitale inhoud

Sha Sha Sha Mo
0

Als u een abonnement afsluit op de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, bv. :

Netflix, wat een dienstovereenkomst is;
de online edities van een krant;
sociale netwerken;
een weerbericht of verkeersinfo,

zijn er enkele specifieke regels in rekening te houden, wat het herropeningsrecht betreft:

u moet de consument, vóór het sluiten van de overeenkomst, informeren over de functionaliteiten en de interoperabiliteit van de digitale inhoud (art. VI. 45, §1er, 18° et 19°, WER);
de consument kan vragen om onmiddellijke uitvoering, vóór het einde van de herroepingstermijn, maar hij moet daar uitdrukkelijk om verzoeken (art. VI. 46, § 8, WER);
u moet dus hem **uitdrukkelijk** dat vragen, niet via een vooraf aangevinkt vakje;
oefent hij zijn herroepingsrecht uit, dan moet hij de redelijke kosten van de gepresteerde dienst betalen, maar u moet hem daar vooraf over geïnformeerd hebben (art. VI. 45, § 1er, 10°, WER).

Het bedrag dat door de consument moet worden betaald, moet evenredig zijn aan wat al is geleverd op het moment dat de consument u ervan in kennis heeft gesteld dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, vergeleken met de volledige uitoefening van de overeenkomst.

Dat bedrag 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 basis van de marktwaarde van het geleverde (art. VI. 51, § 3, WER).

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek VI

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen:

- Online bestellen
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Autosector
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

De consument beschikt over geen herroepingsrecht

Sha Sha Sha Mo
0

Devez-vous l'en informer ?

Zelfs als de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, moet u:

1. hem **vóór** het sluiten van overeenkomst (art. VI. 45, § 11, WER)
2. **schiftelijk** informeren dat hij niet over een herroepingsrecht beschikt.

Sancties

Voor uw onderneming zijn et geen burgerlijke sancties meer voorzien.

Maar strafsancties van **niveau 2** zijn mogelijk:

van 26 euro tot 10.000 euro;
met opdeciemen: geldboeten gaande van 156 euro tot 60.000 euro.

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek VI

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen:

Online bestellen
Stilzwijgende verlenging
Klachtenbehandeling
Cashbetalingen
Autosector
Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Herroepingsrecht/#.ViC8Wn7hBQE

Herroepingsrecht

Sha Sha Sha Mo
0

Het Wetbooek van economisch recht bevat alle informatie die u aan de consument moet verstrekken met betrekking tot zijn herroepingsrecht..

Het principe is over het algemeen het toekennen van een herroepingsrecht aan de consument.
De consument draagt de bewijslast. U kunt hem dus het best verzoeken zijn herroepingsrecht schriftelijk (brief, e-mail) uit te oefenen.

De wet voorziet in feite slechts in enkele uitzonderingen, beperkt in aantal en ze moeten strikt worden geïnterpreteerd. Ook in die gevallen moet u de consument informeren.

Onze praktische tips

Deze informatie moet u hem verstrekken.

De voorwaarden, de termijn en de modaliteiten van zijn herroepingsrecht.
Het WER bevat een model van een herropeningsformulier (Word).

Contact Center
FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

De consument mag zijn herroepingsrecht ook **altijd** op een andere manier uitoefenen dan via dit formulier, op voorwaarde dat zijn wil er ondubbelzinnig uit blijkt en dat hij zijn schriftelijk document kan gebruiken als bewijs.

Wijs hem erop dat de kosten voor het terugzenden van de goederen in geval van herroeping voor zijn rekening zijn.
Indien retour via de post niet mogelijk is (groot product, salon, enz.), bepaal dan de maximale kosten die hij eventueel voor het terugzenden zal moeten dragen.
Indien deze kosten niet op voorhand kunnen worden berekend (art. VI, 45., §1er, 9° CDE), geef dan aan dat ze "opeisbaar zijn en misschien hoog kunnen zijn", en vermeld een redelijke schatting van het maximum, bijvoorbeeld op basis van de leveringskosten.
Vermeld de opeisbare kosten indien de consument zijn herroepingsrecht uitoefent terwijl op zijn uitdrukkelijk verzoek al met de dienst (bij voorbeeld: voor de levering van water, gaz, electriciteit, stedelijke verwarming) werd aangevangen.

Al deze informatie loopt gelijk met een gestandaardiseerd wettelijk model dat de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie u aanraadt te gebruiken.

Enkele specifieke overeenkomsten

Abonnementsovereenkomsten op digitale inhouden
(bv. : Netflix, online editie van een krant, sociale netwerken, online weerbericht of verkeersinfo);
Overeenkomst voor de aankoop van digitale inhouden zonder materiële drager
(bv. : downloaden van films, van e-books, van musiek).
Andere voorbeelden en simulaties zijn beschikbaar vanaf blz. 5 van de brochure waar **al onze praktische tips** inzake herroepingsrecht zijn opgesomd en op de site ***Infoshopping*** .

Indien de dienstovereenkomst al werd uitgevoerd

Indien de dienstenovereenkomst volledig of onmiddellijk werd uitgevoerd, verliest de consument zijn herroepingsrecht, **indien**:

1. u hebt de consument geïnformeerd;
2. u hebt hem deze informatie gegeven **vóór** zijn bestelling;
3. de consument zijn uitdrukkelijk akkoord heeft gegeven..

Wat denkt u van onze praktische tips?

Geef uw opinie. Deel met ons mee uw opmerkingen en suggesties.

Download het formulier van de campagne
" ***Guidance: praktische tips om aan de wet te voldoen*** "
en vul het in :

Word (DOC, 113.5 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 60.14 Kb) - **PDF** (PDF, 61.28 Kb)

Achtergrondinformatie

Afzonderlijk herroepingsformulier.
Recht van herroeping voor verzekeringsovereenkomsten.
Verkoop op afstand.
Verkopen buiten verkoopruimten.

Specifieke bepalingen van boek VI van het Wetboek van economisch recht inzake herroepingsrecht:

voor verkoop of afstand (PDF, 243.94 Kb);
voor verkopen buiten verkoopruimten (PDF, 241.69 Kb).

De brochure met al **onze praktische tips** .

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen:

Online bestellen
Stilzwijgende verlenging
Klachtenbehandeling
Cashbetalingen
Autosector
Beheersvennootschappen van auteursrechten

Nuttige Links

Infoshopping

Publicaties

Wetboek van economisch recht
Wetboek van economisch recht - Boek VI

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Droit_de_retractation/Quand_avertir_le_consommateur/#.ViC8Sn7hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
    - Abonnement à des contenus numériques
    - Comment avertir le consommateur ?
    - Le consommateur n'a pas de droit de rétractation
    - Quand avertir le consommateur ?
    - Téléchargements
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur
  - Traitement des plaintes
- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Quand avertir le consommateur ?

Sha Sha Sha Mo

0

Avant que le consommateur entame le processus de commande, vous pouvez vous se limiter à lui communiquer l'existence ou non de son droit de rétractation.

Pour le surplus, le détail des informations à lui fournir doit être communiqué au plus tard avant que le consommateur ne puisse être lié par son achat à distance.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Reconduction tacite
- Traitement des plaintes
- Paiements en liquide
- Secteur automobile
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Droit_de_retractation/Comment_avertir_le_consommateur/#.ViC8QH7hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
    - Abonnement à des contenus numériques
    - Comment avertir le consommateur ?
    - Le consommateur n'a pas de droit de rétractation

Comment avertir le consommateur ?

Sha Sha Sha Mo

0

Le consommateur doit être informé, avant la conclusion du contrat :

que lorsque le contrat de service est pleinement exécuté, il n'a plus de droit de rétractation.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Cette mention **sur votre site** doit être clairement rédigée, de façon à ce qu'il apparaisse clairement que le consommateur donne son accord préalable exprès à l'exécution du service et qu'il reconnaît ainsi perdre son droit de rétractation (art. VI. 53, 1°, CDE) ;

lorsque qu'il s'agit d'un achat de contenu numérique non fourni sur un support matériel (téléchargement e-book, film, etc.) et que la fourniture a été exécutée immédiatement, qu'il n'a pas de droit de rétractation (art. VI. 53, 13°, CDE).

Cette mention **sur votre site** doit être clairement rédigée, de façon à ce qu'il apparaisse clairement que le consommateur donne son accord préalable exprès au téléchargement et qu'il reconnaît ainsi perdre son droit de rétractation.

Notre conseil pratique

Exemple de clause à prévoir :

« **Je consens à l'exécution immédiate du contrat et je reconnais que je perdrai ainsi mon droit de rétractation du contrat une fois que le téléchargement ou la diffusion en flux du contenu numérique aura commencé.** »

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet
Reconduction tacite
Traitement des plaintes
Paiements en liquide
Secteur automobile
Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Téléchargements

Sha Sha Sha Mo

0

En cas d'achat d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, comme par exemple :

le téléchargement d'un film ;
le téléchargement d'un e-book ;
le téléchargement de musique,

quelques spécificités s'appliquent au droit de rétractation :

vous devez, avant la conclusion du contrat, donner l'information quant aux fonctionnalités et à l'interopérabilité de ce contenu (art. VI. 45, §1er, 18° et 19°, CDE) ;
vous devez clairement demander au consommateur, avant la conclusion du contrat :

s'il donne son accord à un téléchargement immédiat ;
que dans ce cas, il doit reconnaître qu'il n'a pas de droit de rétractation (art. VI. 45, § 1er, 11°; art. VI. 53, 13° ; VI. 51, § 4, 2°, b, CDE).

Publications

Code de droit économique - Livre VI

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet
Reconduction tacite
Traitement des plaintes
Paiements en liquide
Secteur automobile
Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Droit_de_retractation/Abonnement_a_des_contenus_numeriques/#.ViC8Jn7hBQE

Entreprises & Indépendants

Action en réparation collective
Guidance
Automobile réductions de prix
Commander sur internet
Droit de rétractation
Abonnement à des contenus numériques
Comment avertir le consommateur ?
Le consommateur n'a pas de droit de rétractation
Quand avertir le consommateur ?
Téléchargements
Paiements en liquide
Reconduction tacite des contrats
Sociétés de gestion de droits d'auteur
Traitement des plaintes
Autorité belge de la Concurrence
Arnaques
Banque-Carrefour des Entreprises
Belmed : Médiation en ligne
Communications électroniques
Domaines spécifiques
Economie durable
Energie
Esprit d'entreprise
Journée de l'Artisan
Politique commerciale
Propriété intellectuelle
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Réglementation du marché
Sécurité des produits et des services
Société de l'information
Vie des entreprises

Abonnement à des contenus numériques

Sha Sha Sha Mo
0

En cas d'abonnement à la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, comme par exemple :

- Netflix, qui est un contrat de service ;
- l'édition en ligne d'un journal ;
- les réseaux sociaux ;
- un bulletin météo ou un bulletin de trafic en ligne,

quelques spécificités s'appliquent au droit de rétractation :

- vous devez informer le consommateur, avant la conclusion du contrat, quant aux fonctionnalités et à l'interopérabilité du contenu numérique (art. VI. 45, §1er, 18° et 19°, CDE) ;
- le consommateur peut demander l'exécution immédiate, avant la fin du délai de rétractation mais il doit en faire la demande expresse (art. VI. 46, § 8, CDE) ;
- vous devez lui demander **expressément** ; cela ne peut donc pas se faire au moyen d'une case pré-cochée ;
- si le consommateur se rétracte, il doit payer les frais raisonnables du service presté, si vous l'en avez préalablement informé (art. VI. 45, § 1er, 10°, CDE).

Le montant à payer par le consommateur sera proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a vous a informé de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Ce montant est calculé sur base du prix total convenu dans le contrat.

Si ce prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur base de la valeur marchande de ce qui a été fourni (art. VI. 51, § 3, CDE).

Publications

Code de droit économique - Livre VI

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Reconduction tacite
- Traitement des plaintes
- Paiements en liquide
- Secteur automobile
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Droit_de_retractation/si_pas_droit_a_retractation/#.ViC8D37hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
    - Abonnement à des contenus numériques
    - Comment avertir le consommateur ?
    - Le consommateur n'a pas de droit de rétractation
    - Quand avertir le consommateur ?
    - Téléchargements
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur
  - Traitement des plaintes
- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Home

Entreprises & Indépendants

Guidance

Droit de rétractation Le consommateur n'a pas de droit de rétractation

Le consommateur n'a pas de droit de rétractation

Sha Sha Sha Mo

0

Devez-vous l'en informer ?

Même si le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation, vous devez :

1. **avant** la conclusion du contrat (art. VI. 45, § 11, CDE)
2. l'informer **par écrit** qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation.

Sanctions

Il n'y a désormais plus de sanction civile contre votre entreprise.

Par contre, des sanctions pénales de **niveau 2** sont possibles :

de 26 euros à 10.000 euros ;
avec décimes additionnels : amendes allant de 156 euros à 60.000 euros.

Publications

Code de droit économique - Livre VI

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Reconduction tacite
- Traitement des plaintes
- Paiements en liquide
- Secteur automobile
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Droit_de_retractation/#.ViC7_H7hBQE

Protection des consommateurs | Entreprises & Indépendants | Statistiques & Analyses | A propos du SPF Economie

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
    - Abonnement à des contenus numériques
    - Comment avertir le consommateur ?
    - Le consommateur n'a pas de droit de rétractation
    - Quand avertir le consommateur ?
    - Téléchargements
  - Paiements en liquide

Home

Entreprises & Indépendants

Guidance

Droit de rétractation

Droit de rétractation

Sha Sha Sha Mo

0

Le Code de droit économique contient toutes les informations que vous devez fournir au consommateur en ce qui concerne son droit de rétractation.

Le principe est généralement d'accorder un droit de rétractation au consommateur.
C'est sur le consommateur que repose la preuve. Le mieux est donc de l'inviter à exercer son droit de rétractation par un écrit (lettre, e-mail).

Il n'existe en fait que quelques exceptions au droit de rétractation, limitées en nombre, de stricte interprétation et prévues par une loi. Même dans ces cas, vous devez informer le consommateur.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

Nos conseils pratiques

Voici les informations que vous devez fournir au consommateur.

Les conditions, délai et modalités de son droit de rétractation.

Le CDE contient un modèle (Word) de formulaire de rétractation.
Le consommateur peut cependant **toujours** se rétracter autrement que par ce formulaire, pourvu que sa volonté y soit sans ambiguïté et qu'il puisse utiliser son écrit comme preuve.

Lui préciser que les frais de renvoi du bien en cas de rétractation sont à sa charge.
Si le retour par la poste n'est pas possible (produit volumineux, salon, etc.), prévoir les coûts maxima de renvoi que le consommateur devra éventuellement supporter.
Si ces coûts ne sont pas calculables à l'avance (art. VI, 45., §1er, 9° CDE), indiquer au consommateur qu'ils sont "exigibles et éventuellement élevés", et fournir une estimation raisonnable de son maximum, par exemple basée sur le coût de livraison.
Prévoir les frais exigibles si le consommateur se rétracte alors que le service (comme par exemple un contrat de fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain) avait déjà commencé à sa demande expresse.

Toutes ces informations suivent un modèle légal standardisé que le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie vous recommande d'utiliser.

Quelques contrats spécifiques

Contrat d'abonnement à des contenus numériques
(ex. : Netflix, édition en ligne d'un journal, réseaux sociaux, bulletin météo ou de trafic en ligne) ;
Contrat d'achat de contenus numériques sans support matériel
(ex. : téléchargement de films, d'e-books, de musique)
D'autres cas pratiques figurent aux pages 5 et suivantes du folder où sont récapitulés **tous nos conseils pratiques** en matière de droit de rétractation, ainsi que sur le site ***Infoshopping*** .

Et si le contrat de service a déjà été exécuté

Si le contrat de service a été totalement ou immédiatement exécuté, le consommateur perd son droit de rétractation, **pour autant** :

1. que vous ayez averti le consommateur ;
2. que vous l'ayez fait **avant** qu'il ne passe commande ;
3. que le consommateur ait donné son accord exprès.

Et vous, que pensez-vous de nos conseils pratiques?

Donnez votre opinion. Faites nous connaître vos remarques et suggestions.

Téléchargez et remplissez le formulaire de l'opération
" ***Guidance : conseils pratiques pour respecter la loi*** " :

Word (DOC, 119 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 64.48 Kb) - **PDF** (PDF, 83.76 Kb)

Pour votre référence

Formulaire standard de rétractation.
Droit de rétractation pour les contrats d'assurance.
Ventes à distance.
Ventes hors établissement.

Dispositions spécifiques du livre VI du Code de droit économique
en matière de droit de rétractation :

en cas de vente à distance (PDF, 244.59 Kb) ;

en cas de vente hors établissement (PDF, 245.44 Kb).

La brochure qui reprend tous **nos conseils pratiques** .

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet

Reconduction tacite

Traitement des plaintes

Paiements en liquide

Secteur automobile

Sociétés de gestion des droits d'auteur

Liens utiles

Infoshopping

Publications

Code de droit économique
Code de droit économique - Livre VI

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Evernote vous aide à vous souvenir de tout et à vous organiser sans effort. Télécharger Evernote.

3 pièces jointes

2fb49bb79d300bd1673049a88d00a5da.jpeg
2K

7df1f5cd2d98c81f7bd1afe460d4a25a.png
8K

9a85faba4707d05454f71d1c4f495019.jpeg
10K

Robert Dumoulin <no-reply@evernote.com> 25 janvier 2017 à 12:19
Répondre à : Robert Dumoulin <robert.dumoulin@economie.fgov.be>
À : robert.dumoulinfra@gmail.com

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/stilzwijgende_verlenging/op_afstand/#.ViC-VX7hBQE

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/stilzwijgende_verlenging/op_afstand/#.ViC-VX7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
    - In uw vestiging
    - Op afstand
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Indien de overeenkomst buiten uw vestiging of op afstand wordt gesloten

Sha Sha Sha Mo
0

Vorm van het stizwijgend verlengingsbeding

Er bestaan geen vormverplichting voor voor overeenkomsten die op afstand of buiten de verkoopruimte worden gesloten.

Inhoud van het stizwijgend verlengingsbeding

vóór het afsluiten van de overeenkomst moet de consument evenwel op duidelijke en begrijpelijke wijze worden ingelicht:

- over de duur van de overeenkomst;
- over de voorwaarden van stilzwijgende verlenging van de overeenkomst;
- over de voorwaarden van opzegging van de overeenkomst (art. VI. 45, §1er, 15°, WER)

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek VI

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
    - In uw vestiging
    - Op afstand
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Home

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance

Stilzwijgende verlenging

In uw vestiging

Indien de overeenkomst in uw vestiging wordt gesloten

Sha Sha Sha Mo

0

Vorm van het stilzwijgend verlengingsbeding

1. Het beding moet in vetgedrukte letters zijn.
2. Het moet in een kader los van de tekst van de overeenkomst worden geplaatst.
3. Het moet op de voorzijde van de eerste bladzijde van de overeenkomst worden geplaatst.

Inhoud van het stilzwijgend verlengingsbeding

Het beding moet:

de gevolgen van de stilzwijgende verlenging vermelden:
de consument moet erover worden geïnformeerd dat hij de overeenkomst op elk ogenblik, zonder vergoeding en met inachtneming van een bepaalde opzeggingstermijn (die niet meer dan twee maanden mag bedragen) kan opzeggen;

de uiterste datum waarop de consument zich kan verzetten tegen de stizwijgende verlenging;

de wijze waarop hij kennis moet geven van zijn verzet.

Uitgesloten sector

Deze formele en inhoudelijke regels zijn niet toepasbar op **landsverzekeringsovereenkomsten**.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Autosector
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht

Home

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance

Stilzwijgende verlenging

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Stilzwijgende verlenging

Sha Sha Sha Mo
0

Gaat het u aan of niet?

De stilzwijgende verlenging kan voorkomen:

bij een dienstenovereenkomst van bepaalde duur, afgesloten in de handelsvestiging van de verkoper, daarbuiten (b.v. beurs), of op afstand (b.v. online, via internet);
bij een gemengde overeenkomst van bepaalde duur.
Een overeenkomst is gemengd als ze zowel (een) goed(eren) als (een) dienst(en) tot voorwerp heeft: fitnessabonnement, abonnement bij een telefoon- en/of internetoperator, overeenkomst voor een taalopleiding via correspondentie (les, verbeteringen, antwoorden op vragen) met materiaal (boeken, cd, enz.), onderhoudscontract, overeenkomst om een partner te ontmoeten, enz.

Maar de stilzwijgende verlenging betreft niet alle overeenkomsten:

zo kunt u in een overeenkomst van bepaalde duur perfect geen beding tot stilzwijgende verlening opnemen; uw overeenkomst heeft dan geen uitwerking meer vanaf het moment dat de vermelde bepaalde duur is verstreken;

Zo zal er ook geen beding tot stilzwijgende verlenging zijn:

in een overeenkomst die uitsluitend gaan over de verkoop van goederen (b.v. aankoop van vermageringsproducten, abonnement op een papieren krant);
in een diensten-, goederen- of “gemengde” overeenkomst, maar van onbepaalde duur;
in een overeenkomst afgesloten met een andere onderneming;
in een landsverzekeringsovereenkomst.

Onze praktische tips

Hier zijn onze tips om deze clausule good op te stellen.

Indien de overeenkomst in uw vestiging wordt gesloten	Indien de overeenkomst buiten uw vestiging wordt gesloten
Te respecteren vorm	Op te nemen inhoud
Op te nemen inhoud	

En als uw overeenkomst al stilzwijgend werd verlengd

Elke overeenkomst van bepaalde duur die stilzwijgend wordt verlengd, wordt een overeenkomst van onbepaalde duur. Dat heeft twee gevolgen:

1. uw overeenkomst kan dus niet meer worden verlengd voor een bepaalde duur;
2. de consument kan de overeenkomst op elk ogenblik, zonder vergoeding opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn.
   de maximale duur van die opzeggingstermijn bedraagt 2 maanden;
   Voor een overeenkomst inzake telefonie daarentegen kan de opzegging gebeuren op het door de abonnee gekozen moment, **zelfs onmiddellijk** (art. 111/3, Wet 13.06.2005).

En als u in gebreke bent

De agenten van de Algemene Directie Economische Inspectie kunnen de inbreuk vaststellen, die zal worden bestraft met:

een geldboete gaande van 26 euro tot 25.000 euro / met opdeciemen;
een geldboete gaande van 156 euro tot 150.000 euro in geval van kwade trouw (art. XV. 84 WER)

Wat denkt u van onze praktische tips?

Geef uw opinie. Deel met ons mee uw opmerkingen en suggesties.

Download het formulier van de campagne
" ***Guidance: praktische tips om aan de wet te voldoen*** "
en vul het in :

Word (DOC, 113.5 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 60.14 Kb) - **PDF** (PDF, 61.28 Kb)

Achtergrondinformatie

Onze "Consumentenbescherming" pagina over de stilzwijgende verlenging van de contracten.
De brochure "Een jaar langer gebonden?"
De brochure met al onze **praktische tips**.

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen:

Online bestellen
Herroepingsrecht
Klachtenbehandeling
Cashbetalingen
Autosector
Beheersvennootschappen van auteursrechten

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek VI

Wetboek van economisch recht - Boek XV

Wetgeving

Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Disclaimer Cookies privacy Sitemap Contact

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Reconduction_tacite_des_contrats/Contrat_conclu_a_distance/#.ViC9CH7hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
    - Contrat conclu dans l'établissement
    - Contrat conclu à distance
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur
  - Traitement des plaintes
- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Si le contrat a été conclu en dehors de votre établissement ou à distance

Sha Sha Sha Mo

0

Forme de la clause de reconduction tacite

Aucune condition de forme n'est imposée aux contrats conclus à distance et hors établissement.

Contenu de la clause de reconduction tacite

Le consommateur doit néanmoins être informé de manière claire et compréhensible avant la conclusion du contrat :

de la durée du contrat ;
des conditions de reconduction tacite du contrat ;
des conditions de résiliation du contrat (art. VI. 45, §1er, 15°, CDE)

Publications

Code de droit économique - Livre VI

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Disclaimer Cookies privacy Plan du site Contacts

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Reconduction_tacite_des_contrats/Contrat_conclu_dans_etablissement/#.ViC88n7hBQE

Si le contrat a été conclu dans votre établissement

Sha Sha Sha Mo
0

Forme de la clause de reconduction tacite

1. La clause doit être en caractères gras.
2. Elle doit figurer dans un cadre distinct du texte du contrat.
3. Elle doit figurer au recto de la première page du contrat.

Contenu de la clause de reconduction tacite

La clause doit mentionner :

les conséquences de la reconduction tacite :
le consommateur doit être informé qu'il peut résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, au terme d'un délai de préavis déterminé, mais qui ne peut pas être supérieur à 2 mois ;

la date ultime à laquelle le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite ;

les modalités selon lesquelles il doit notifier son opposition à la reconduction tacite.

Secteur exclu

Ces règles de forme et de contenu de la clause de reconduction tacite des contrats ne sont cependant pas applicables aux **contrats d'assurance terrestre**.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet
Droit de rétractation
Traitement des plaintes
Paiements en liquide
Secteur automobile
Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Reconduction_tacite_des_contrats/#.ViC83n7hBQE

Reconduction tacite des contrats

Sha Sha Sha Mo
0

Cela vous concerne-t-il ou pas ?

La reconduction tacite est une faculté qui s'offre :

dans un contrat de services à durée déterminée, conclu chez le vendeur ou en dehors de celui-ci (ex. : salon), ou même à distance (ex. : en ligne sur internet) ;
dans un contrat mixte à durée déterminée.
Un contrat est mixte s'il a à la fois pour objet un (des) bien(s) et un (des) service(s) : abonnement fitness, abonnement à un opérateur de téléphonie et/ou internet, contrat de formation en langues par

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

correspondance (enseignement, corrections, réponses aux questions) avec matériel (livres, cd, etc.), contrat d'entretien, contrat pour rencontrer un partenaire, etc.

Mais tous les contrats ne sont pas concernés par la reconduction tacite. Ainsi,

dans un contrat à durée déterminée, vous pouvez bien sûr tout à fait ne pas prévoir de clause de reconduction tacite. Votre contrat cesse alors de produire ses effets à l'échéance de la durée déterminée qu'il a prévue ;

De même, il n'y aura pas de clause de reconduction tacite :

dans un contrat qui porte uniquement sur la vente de biens (ex. : achat de produits amaigrissants, abonnement à un journal papier) ;
dans un contrat de services, de biens ou un contrat "mixtes, mais à durée indéterminée ;
un contrat conclu avec une autre entreprise ;
un contrat d'assurance terrestre.

Nos conseils pratiques

Voici nos conseils pour bien rédiger cette clause.

Si le contrat est conclu dans votre établissement	Si le contrat est conclu en dehors de votre établissement
Forme à respecter	Contenu à prévoir
Contenu à prévoir	

Et si votre contrat a déjà été reconduit tacitement

Tout contrat à durée déterminée reconduit tacitement devient un contrat à durée indéterminée. Ce qui a deux conséquences :

1. votre contrat ne peut donc plus être reconduit pour une durée déterminée ;
2. le consommateur pourra le résilier, à tout moment, sans indemnité, en notifiant un préavis.

le délai maximum de ce préavis est de 2 mois ;
pour un contrat de téléphonie, la résiliation peut par contre se faire au moment choisi par l'abonné, **même immédiatement** (art. 111/3, Loi 13.06.2005).

Et si vous êtes en défaut

Les agents de la Direction générale de l'Inspection économique peuvent constater l'infraction qui sera sanctionnée par :

une amende allant de 26 euros à 25.000 euros / avec décimes additionnels ;
une amende allant de 156 euros à 150.000 euros en cas de mauvaise foi (art. XV. 84 CDE)

Et vous, que pensez-vous de nos conseils pratiques?

Donnez votre opinion. Faites nous connaître vos remarques et suggestions.

Téléchargez et remplissez le formulaire de l'opération
" ***Guidance : conseils pratiques pour respecter la loi*** " :

Word (DOC, 119 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 64.48 Kb) - **PDF** (PDF, 83.76 Kb)

Pour votre référence

Notre page "Consommateurs" consacrée à la reconduction tacite des contrats.
La brochure "Engagé à nouveau pour un an ?"
La brochure contenant tous nos **conseils pratiques**.

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Evernote vous aide à vous souvenir de tout et à vous organiser sans effort. Télécharger Evernote.

3 pièces jointes

2fb49bb79d300bd1673049a88d00a5da.jpeg
2K

7df1f5cd2d98c81f7bd1afe460d4a25a.png
8K

9a85faba4707d05454f71d1c4f495019.jpeg
10K

Robert Dumoulin <no-reply@evernote.com> 25 janvier 2017 à 12:19
Répondre à : Robert Dumoulin <robert.dumoulin@economie.fgov.be>
À : robert.dumoulinfra@gmail.com

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/klachtenbehandeling/klachtenbehandelingsysteem/#.ViC-zn7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
    - Klachtenbehandelingsysteem
    - Behoorlijk informeren
    - Redelijke termijn
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Klachtenbehandelingsysteem

Sha Sha Sha Mo
0

De controle op de klachtenbehandeling

Moet uw onderneming een klachtendienst hebben?

Nee. Het is niet verplicht om een dienst op te richten voor de behandeling van de klachten van uw klanten.

Verbodsbepalingen (als u een klachtendienst hebt)

Als uw onderneming over een klachtendienst beschikt, is het verboden in de benaming van de interne dienst voor de behandeling van klachten te verwijzen naar de termen:

"ombuds" ;
"bemiddeling" ;
"verzoening" ;
"arbitrage" ;
"gekwalificeerde entiteit" ;
"buitengerechtelijke geschillenregeling".

Verplichtingen (als u een klachtendienst hebt)

Als uw onderneming over een klachtendienst beschikt, is het verplicht volgende informatie mee te delen:

het telefoonnummer van deze interne dienst voor de behandeling van de klachten;
het faxnummer;
het electronisch adres van deze interne dienst voor de behandeling van de klachten.

Een klachtenbehandelingsysteem is verplicht!

U bent verplicht een systeem te voorzien om de klachten van de consument te behandelen (art XVI.2 WER).

Dit klachtenbehandelingsysteem moet worden ondersteund door **schriftelijke of duurzane dragers**.

De bewijslast van de behandeling van consumentenklachten ligt bij u

De bewijslast van de behandeling van consumentenklachten ligt inderdaad **altijd** op de handelaar.

Op verzoek van de Algement directie Economische Inspectie moet de handelaar altijd concreet (materieëel) kunnen aantonen dat hij de klachten die hij ontvangt zo snel en zo efficiënt mogelijk behandelt.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Cashbetalingen
- Autosector
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Hij is niet verplicht de klacht op te lossen, maar hij moet zijn best doen om te proberen er een gunstig gevolg aan te geven.
Hij moet dus kunnen bewijzen:

dat hij een (of meerdere) voorstel(len) heeft gedaan om het geschil op te lossen;
dat hij op de vragen heeft geantwoord;
dat hij nuttige informatie heeft meegedeeld.

Als uw klachtenbehandelingsysteem zo is georganiseerd dat u alleen telefonisch of mondeling werkt, dan moet u ervoor zorgen dat u over een materieel bewijs beschikt:

brief of briefwisseling;
e-mail(s);
fax ;
enz.

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek XVI

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/klachtenbehandeling/behoorlijk_informeren/#.ViC-xH7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance
Autosector prijsverminderingen
Cashbetalingen
Herroepingsrecht
Online bestellen
Stilzwijgende verlenging
Klachtenbehandeling
Klachtenbehandelingsysteem
Behoorlijk informeren
Redelijke termijn

Beheersvennootschappen van auteursrechten

Belgische Mededingingsautoriteit
Onlinebemiddeling: Belmed
Bedrog
Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
Dag van de Ambachten
Duurzame economie
Elektronische communicatie
Energie
Handelsbeleid
Informatiemaatschappij
Intellectuele eigendom
Kruispuntbank van Ondernemingen
Leven van een onderneming
Marktreglementering
Mededinging
Ondernemerschap
Rechtsvordering tot collectief herstel
Specifieke domeinen
Veiligheid van goederen en diensten

Behoorlijk informeren

Sha Sha Sha Mo

0

U moet een volledige informatie aan de consument verstrekken

GUIDANCE

Automatisch of op verzoek van de consument?

U moet op eigen initiatief bepaalde informatie aan de klant verstrekken:

ofwel rechtstreeks (van hand tot hand of op uw website);
ofwel door ze gemakkelijk toegankelijk te maken op de plaats waar de activiteit wordt uitgeoefend of waar de overeenkomst wordt gesloten.

Hoe?

afficheren en/of ter beschikking stellen in de winkel;
in de show-room;
aan de toonbank, de kassa;
aan het onthaal;
bij de klantendienst, bij de klachtendienst;
enz.

Ofwel door ze gemakkelijk toegankelijk via een elckronische adres dat aan de klant wordt meegedeeld.

Ofwel, tenslotte, door ze op te nemen in **elk document waarin de activiteiten van uw onderneming**gedetailleerd worden weergegeven:

algemene verkoopsvoorwaarden als die bestaan;
op een specifiek rubriek op uw website;
als bijlage bij uw offertes, contractvoorstellen, contracten, facturen, enc.

Welke informatie?

De naam of de maatschappelijke benaming van uw onderneming;
de rechtsvorm;
het adres waar uw onderneming is gevestigd;
de adresgegevens, met inbegrip van het eventuele e-mailadres, die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met uw onderneming mogelijk maken;
het ondernemingsnummer;
de maatschappelijke zetel van uw onderneming;
de algemene voorwaarden en de bepalingen die uw onderneming in voorkomend geval hanteert alsmede de talen waarin deze algemene voorwaarden en bepalingen kunnen worden geraadpleegd ;
het eventuele bestaan van door uw onderneming gehanteerde contractbepalingen betreffende het op de overeenkomst toepasselijke recht of betreffende de bevoegde rechter;

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

Online bestellen
Herroepingsrecht
Stilzwijgende verlenging
Cashbetalingen
Autosector
Beheersvennootschappen van auteursrechten

het eventuele bestaan van een niet bij wet voorgeschreven garantie na verkoop;
de prix van de dienst als uw onderneming de prijs van een bepaalde soort dienst vooraf heeft vastgesteld;
de belangrijkste kenmerken van de ondernemigsactiviteit;
De in artikel III.6 WER bedoelde verzekeringen of waarborgen, met name de adresgegevens van de verzekeraar of de borg en de geografische dekking.

Wanneer voor de activiteit een vergunningstelsel geldt, een vergunnings- of aangifteplicht (in overeenstemming met de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levensfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens) : de adresgegevens van de bevoegde autoriteit of het ondermingsloket;

Als uw onderneming tot een gereglementeerde beroep behoort, dan moet u ook:

de handelsvereniging of beroepsorganisatie aangeven waarbij uw onderneming is ingeschreven;
de beroepstitel en de lidstaat aangeven waar die is verleend;

U moet u de gegevens vermelden van uw entiteit "ADR Consumenten"

Ter herinnering:
"ADR Consumenten" entiteit = gekwalificeerde entiteit inzake buitengerechtelijke geschillenregeling (art.III.' WER)
De FOD Economie stelt ter uwe beshikking een **tabel** die u **onmiddelijk helpt te weten** (PDF, 48.6 Kb)

:

1. of een beroep moet doen bij een specifieke "ADR Consumenten" entiteit.
   Het is zo wanneer uw onderneming behoort tot
   één van de sectoren vermeld in de tabel (PDF, 48.6 Kb);

2. ofwel, of u helemaal vrij bent te kiezen
   tussen de federale Consumentenombudsdienst
   en een andere "ADR Consumenten" die u zou beter kunnen kennen.

Wanneer uw keuze van uw entiteit is getroffen:

dan moet u een beroepsclausule met de naam van uw entiteit plaatsen op uw **website**,
en in uw **algemene verkoopsvoorwaarden**.
Heeft u geen algemene verkoopvoorwaarden,
dan zorgt u voor een gedetailleerde paragraaf daarover in alle verkoopdocumenten (contract, enz.) of op enige andere duurzame drager die op het onderwerp betrekking heeft en die aan de klant zal worden overhandigd bij het afsluiten van de overeenkomst.
Wij raden u aan een melding van uw "ADR Consumenten" entiteit te maken in uw **gebruikelijke verkoopplaatsen**: de volledige naam van deze entiteit (het acroniem volstaat niet), de adresgegevens ervan, de website alsook de kenmerken en de gebruiksvoorwaarden.

Nuttige Links

Consumentenombudsdienst

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek XVI
Wetboek van economisch recht - Boek III

Wetgeving

Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levensfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/klachtenbehandeling/redelijke_termijn/#.ViC-t37hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance
Autosector prijsverminderingen
Cashbetalingen
Herroepingsrecht
Online bestellen
Stilzwijgende verlenging
Klachtenbehandeling
Klachtenbehandelingsysteem
Behoorlijk informeren
Redelijke termijn

Redelijke termijn

Sha Sha Sha Mo

0

De controle van de klachtbehandelingstermijnen

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120

Beheersvennootschappen van auteursrechten

Belgische Mededingingsautoriteit
Onlinebemiddeling: Belmed
Bedrog
Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
Dag van de Ambachten
Duurzame economie
Elektronische communicatie
Energie
Handelsbeleid
Informatiemaatschappij
Intellectuele eigendom
Kruispuntbank van Ondernemingen
Leven van een onderneming
Marktreglementering
Mededinging
Ondernemerschap
Rechtsvordering tot collectief herstel
Specifieke domeinen
Veiligheid van goederen en diensten

Wat moet u doen zodra u een klacht van een consument ontvangt?

U **moet** er zo snel mogelijk op reageren en alles in het werk stellen om een bevredigende oplossing te vinden voor beide partijen.

Wat moet men verstaan onder "zo snel mogelijk" of "redelijke termijn"?

De termijn is niet wettelijk vastgelegd, marr moet zo kort mogelijk zijn.

Onze praktische adviezen

U moet erg snel (onmiddelijk of binnen de 48 uur) aan de klant bevestigen:

dat zijn klacht goed werd ontvangen;
dat zijn klacht zo snel mogelijk zal worden onderzocht.

Wij raden u aan om in die ontvangsmelding:

de contactpersoon aan te geven of
het contactadres aan te geven.

De klacht moet binnen een redelijke termijn worden behandeld.
Het redelijke karakter moet rekening houden met de juridische en/of financiële gevolgen die de consument zou kunnen ondervinden zolang zijn klacht niet is opgelost (bv. rekening houden met lopende verwijlinteresten, de ingebrekestelling van de deurwaarder, het spoedeisend karakter, een rechtsvordering, enz.).

Met andere woorden, de behandelingstermijn mag het geschil van de consument niet erger maken. U moet dus denken aan de lopende procedure(s) die ze – op eigen initiatief – kan opschorten gedurende de periode waarin ze het dossier behandelt.

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek XVI

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

Online bestellen
Herroepingsrecht
Stilzwijgende verlenging
Cashbetalingen
Autosector
Beheersvennootschappen van auteursrechten

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/klachtenbehandeling/#.ViC-qX7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance
Autosector prijsverminderingen
Cashbetalingen
Herroepingsrecht
Online bestellen
Stilzwijgende verlenging
Klachtenbehandeling
Klachtenbehandelingsysteem
Behoorlijk informeren
Redelijke termijn

Beheersvennootschappen van auteursrechten

Belgische Mededingingsautoriteit
Onlinebemiddeling: Belmed
Bedrog
Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
Dag van de Ambachten
Duurzame economie
Elektronische communicatie
Energie
Handelsbeleid
Informatiemaatschappij
Intellectuele eigendom

Home
Ondernemingen & Zelfstandigen
Guidance
Klachtenbehandeling

Voorkom geschillen met klanten

Sha Sha Sha Mo

0

Klachtenbehandeling

U moet uw best doen om geschillen op te lossen in het belang van de consument.
Dat is een middelenverbintenis en geen resultaatsverbintenis.

Als de klacht niet kan worden opgelost, moet u de consument schriftelijk de keuze bieden uit een of meerdere gekwalificeerde entiteit(en) voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting.
Doet u dat niet, dan moet u de consument schriftelijk de contactgegevens bezorgen van de federale Consumentenombudsdienst.

In het kader van haar controles gaat de Algemene Directie Economische Inspectie onder andere een aantal essentiële elementen na van de nieuwe verplichtingen van Titel 2 (artikelen 2 tot 4) van boek XVI van het Wetboek van economisch recht (WER).

Met de actie « *Guidance: praktische tips om aan de wet te voldoen* » wil de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie de handelaars en de ondernemingen laten weten hoe ze moeten handelen om te voldoen aan die nieuwe wettelijke verplichtingen.

Onze praktische tips

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

De controles naar de naleving van de bepalingen van Boek XVI worden verricht door de agenten van de Algemene Directie Economische Inspectie naar aanleiding van klachten of op eigen initiatief. Zij verifiëren met name:

het begrip **redelijke termijn** ;
het begrip "alles in het werk stellen": onze agenten moeten immers aan de hand van de inhoud en de data kunnen nagaan dat de klacht werd ontvangen, maar ook en vooral:

dat de consument **behoorlijk werd geïnformeerd** ;
dat, desgevallend, zijn klacht werd behandeld, met welk resultaat dan ook.

De agenten van de Algemene Directie Economische Inspectie kunnen u dus vragen om hen de klachtendossiers die op u betrekking hebben te overhandigen.
Voor u is de inzet belangrijk. De sancties kunnen immers gaan van een waarschuwing tot:

sancties van niveau 2 (26 tot 10.000 euro / met opdeciemen: geldboete van 156 euro à 60.000 euro);
sancties van niveau 3 (indien kwade trouw: geldboete : van 26 tot 25.000 euro / met opdeciemen: van 156 euro tot 150.000 euro).

Wat denkt u van onze praktische tips?

Geef uw opinie. Deel met ons mee uw opmerkingen en suggesties.

Download het formulier van de campagne
" ***Guidance: praktische tips om aan de wet te voldoen*** "
en vul het in :

Word (DOC, 113.5 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 60.14 Kb) - **PDF** (PDF, 61.28 Kb)

Achtergrondinformatie

Uw ombudsman kiezen

U bent vrij uw entiteit voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen ("ADR Consumenten") te kiezen, tenzij u daartoe bent als gevolg van een wet, een reglementering, een gedragscode die u hebt ondertekend of uw lidmaatschap van een beroepsfederatie (art. XVI.4 WER). Maar misschien is deze uitleg niet zo verhelderend voor u.

De FOD Economie heeft voor u een **tool om zo dadelijk te weten** (PDF, 48.6 Kb) op wie u een beroep mag doen om u te helpen ww klantengeschillen op te lossen.

Behoort u tot een van de sectoren van dit tabel (PDF, 48.6 Kb)?

=> u **moet** dan een beroep doen aan zijn entiteit "ADR Consumenten".
Behoort u niet tot een van de sectoren van dit tabel?
=> dan **moet** u toch een entiteit "ADR Consumenten" kiezen, maar
u **mag** een beroep, ofwel op de federale Consumentenombudsdienst, ofwel aan uw voorkeursentiteit "ADR Consumenten".

Belmed : Online bemiddeling

Meer weten over Belmed.

De brochure van de operatie "Guidance"

Vind al onze **praktische tips** in een oogopslag.

Publicaties

Wetboek van economisch recht - Boek XVI

Wetgeving

Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten)

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Traitement_des_plaintes/Systeme_de_traitement_des_plaintes/#.ViC-kn7hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur
  - Traitement des plaintes
    - Délais raisonnables
    - Système de traitement des plaintes
    - Informer convenablement

- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Home

Entreprises & Indépendants

Guidance

Traitement des plaintes Système de traitement des plaintes

Système de traitement des plaintes

Sha Sha Sha Mo

0

Le contrôle du traitement des plaintes

Devez-vous disposer d'un service de traitement de plaintes ?

Non. Il n'est pas obligatoire que votre entreprise mette en place un service compétent pour le traiter les plaintes de vos clients.

Interdictions (si vous avez mis en place un service)

Si votre entreprise a choisi de mettre en place un service de traitement des plaintes des consommateurs, sachez qu'il vous est interdit de faire référence dans la dénomination de ce service interne aux termes :

"ombuds" ;
"médiation" ;
"conciliation" ;
"arbitrage" ;
"entité qualifiée" ;
"règlement extrajudiciaire des litiges".

Obligations (si vous avez mis en place un service)

Si votre entreprise a choisi de mettre en place un service de traitement des plaintes des consommateurs, sachez qu'il est obligatoire de communiquer :

le numéro de téléphone de ce service interne de traitement des plaintes ;
son numéro de télécopieur ;
l'adresse électronique du service interne de traitement des plaintes.

Avoir un système de traitement des plaintes, c'est obligatoire !

Il vous est par contre obligatoire de mettre en place un système de traitement des plaintes des consommateurs (art XVI.2 CDE).

Ce système de traitement doit être doté de **supports écrits ou durables**.

La charge de la preuve vous incombe

La charge de la preuve du traitement des plaintes de consommateurs repose en effet **toujours** sur le commerçant.

Lors de tout contrôle de la Direction générale de l'Inspection économique, le commerçant doit donc prouver concrètement (matériellement) qu'il traite rapidement et le plus efficacement possible les plaintes qu'il reçoit.

Il n'est pas obligé d'apporter une solution de nature à régler la plainte, mais il doit faire de son mieux pour tenter d'y donner une suite favorable.
Il doit donc pouvoir démontrer :

qu'il a fait une (des) proposition(s) pour résoudre le litige ;
qu'il a répondu aux questions ;
qu'il a communiqué les informations utiles.

Si votre système de traitement des plaintes vous amène à travailler exclusivement par téléphone ou verbalement, vous devez faire en sorte de vous ménager une preuve matérielle :

lettre(s) ;
courriel(s) ;
fax ;
etc.

Publications

Code de droit économique - Livre XVI

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet

Droit de rétractation

Reconduction tacite

Paiements en liquide

Secteur automobile

Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Traitement_des_plaintes/Informer_convenablement/#.ViC-h37hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur
  - Traitement des plaintes
    - Délais raisonnables
    - Système de traitement des plaintes
    - Informer convenablement
- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Informer convenablement

Sha Sha Sha Mo
0

L'information complète du consommateur

D'office ou sur demande ?

Vous devez fournir les informations suivantes d'initiative à vos clients :

soit, directement (de la main à la main ou sur votre site internet) ;
soit, en les rendant accessibles facilement sur le lieu d'activité ou de conclusion du contrat.

Comment ?

par affichage et/ou mise à disposition dans votre magasin ;
dans la salle d'exposition ou show-room ;
au comptoir, à la caisse ;
à l'accueil ;
au service après-ventes, au service réclamations ;
etc.

Ou alors, vous pouvez les mettre à disposition au moyen d'une adresse électronique communiquée à vos clients.

En outre, vous devez les faire figurer dans **tout document présentant les activités de votre entreprise**, et ce, de manière détaillée :

dans vos conditions générales de vente si elles existent ;
à la rubrique spécifique consacrée à vos activités sur votre site internet ;
en accompagnement de vos devis, offres de contrat, contrats, factures, etc.

Quelles informations ?

Le nom ou la dénomination sociale de votre entreprise ;
sa forme juridique ;
l'adresse où votre entreprise est établie ;
les coordonnées, y compris l'adresse éventuelle de courrier électronique permettant au consommateur d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec votre entreprise ;
votre numéro d'entreprise ;
le siège social de votre entreprise ;
vos conditions générales et/ou clauses générales, ainsi que les langues dans lesquelles ces conditions générales et/ou dispositions pourront être consultées ;
si votre entreprise utilise des clauses contractuelles, la législation applicable au contrat ou la juridiction compétente ;
l'existence de toute garantie contractuelle après-vente éventuelle, non imposée par la loi ;
le prix du service, lorsque le prix est déterminé au préalable par l'entreprise pour un type de service donné ;
les principales caractéristiques de votre activité économique ;
les assurances ou les garanties visées à l'article III.6 CDE et notamment les coordonnées de l'assureur ou du garant et la couverture géographique.

Si votre activité est soumise à un régime d'autorisation, vous devez fournir en outre fournir l'autorisation ou la déclaration requise par la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, ainsi que les coordonnées de l'autorité compétente ou du guichet d'entreprises ;

Si votre entreprise appartient à une profession réglementée, vous devez en outre fournir :

l'association professionnelle ou l'organisation professionnelle auprès de laquelle votre entreprise est inscrite ;
le titre professionnel et l'Etat membre dans lequel ce titre professionnel a été octroyé;

Qu'en est-il des coordonnées de l'entité de RELC ?

Pour rappel :
RELC = règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (a. XVI.4 CDE)
Le SPF Economie met à votre disposition un
tableau qui vous permet de **savoir instantanément** (PDF, 48.89 Kb) :

1. si vous devez faire appel à une entité de RELC spécifique
   C'est le cas si votre entreprise appartient à l' un des secteurs du tableau (PDF, 48.89 Kb) ;
2. ou bien si vous êtes tout à fait libre de choisir
   entre le Service de médiation pour le consommateur
   et une autre entité de RELC dont vous avez connaissance.

Une fois votre choix de l'entité de RELC effectué :

vous devez incorporer la clause de recours à votre entité de RELC sur votre **site** internet,
ainsi que dans vos **conditions générales** de vente.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Droit de rétractation
- Reconduction tacite
- Paiements en liquide
- Secteur automobile
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Si vous ne disposez pas de conditions générales de vente :
prévoyez un paragraphe détaillé au sujet de votre entité de RELEC dans vos documents de vente (contrat, …) ou sur tout autre support durable portant notamment sur le sujet remis au client lors de la conclusion du contrat.
Nous vous recommandons de faire mention de votre entité de RELC dans vos **lieux habituels de vente** : le nom complet de cette entité (son acronyme ne suffit pas), ses coordonnées, son site internet ainsi que ses caractéristiques et conditions d'utilisation.

Liens utiles

Service de médiation pour le consommateur

Publications

Code de droit économique - Livre XVI

Code de droit économique - Livre III

Réglementation

Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (loi vie privée)

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Traitement_des_plaintes/Delais_raisonnables/#.ViC-fX7hBQE

Entreprises & Indépendants

Action en réparation collective
Guidance
Automobile réductions de prix
Commander sur internet
Droit de rétractation
Paiements en liquide
Reconduction tacite des contrats
Sociétés de gestion de droits d'auteur
Traitement des plaintes
Délais raisonnables
Système de traitement des plaintes
Informer convenablement

Autorité belge de la Concurrence
Arnaques
Banque-Carrefour des Entreprises
Belmed : Médiation en ligne
Communications électroniques
Domaines spécifiques
Economie durable
Energie
Esprit d'entreprise
Journée de l'Artisan
Politique commerciale
Propriété intellectuelle
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Réglementation du marché
Sécurité des produits et des services
Société de l'information
Vie des entreprises

Délais raisonnables

Sha Sha Sha Mo
0

Le contrôle des délais de traitement des plaintes

Guidan (visual)

Que faire dès que vous recevez une plainte d'un consommateur ?

Vous **devez** y répondre dans les plus brefs délais, et ce dans le but de trouver une solution satisfaisante pour les parties.

Que faut-il entendre par bref délai ou délai raisonnable ?

Le délai n'est pas légalement fixé, mais il doit être le plus bref possible.

Nos conseils pratiques

Il vous faut être très rapide (immédiatement ou dans les 48h) afin de confirmer au client :

que sa plainte a été bien réceptionnée ;
qu'elle sera examinée dans les plus brefs délais.

Nous vous recommandons d'indiquer dans cet accusé de réception :

quelle est la personne à contacter, ou
quelle est l'adresse de contact.

Le traitement de la plainte doit avoir lieu dans un délai raisonnable.
Le caractère raisonnable doit tenir compte des conséquences juridiques, financières que le consommateur pourrait subir aussi longtemps que sa plainte ne sera pas résolue (ex. : tenir compte du fait que des intérêts de retard courent, qu'un huissier a fait sa mise en demeure, de l'urgence, d'une action en justice, etc.).

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

Face Twitte

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet

Droit de rétractation

Reconduction tacite

Paiements en liquide

Secteur automobile

Sociétés de gestion des droits d'auteur

En d'autres mots, le délai de traitement ne doit pas aggraver le litige du consommateur. Il faut donc veiller à suspendre - d'initiative - la (les) procédure(s) en cours durant la période où sera traité le dossier de plainte.

Publications

Code de droit économique - Livre XVI

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Traitement_des_plaintes/#.ViC-a37hBQE

Entreprises & Indépendants

Action en réparation collective
Guidance
- Automobile réductions de prix
- Commander sur internet
- Droit de rétractation
- Paiements en liquide
- Reconduction tacite des contrats
- Sociétés de gestion de droits d'auteur
- Traitement des plaintes
  - Délais raisonnables
  - Système de traitement des plaintes
  - Informer convenablement

Autorité belge de la Concurrence
Arnaques
Banque-Carrefour des Entreprises
Belmed : Médiation en ligne
Communications électroniques
Domaines spécifiques
Economie durable
Energie
Esprit d'entreprise
Journée de l'Artisan
Politique commerciale
Propriété intellectuelle
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Réglementation du marché
Sécurité des produits et des services
Société de l'information
Vie des entreprises

Comment prévenir le contentieux clients

Sha Sha Sha Mo
0

Le traitement des plaintes

Vous devez faire de votre mieux pour régler les litiges dans l'intérêt du consommateur.
C'est une obligation de moyen et non de résultat.

Si sa plainte ne peut être résolue, vous devez proposer par écrit au consommateur le choix d'une ou de plusieurs entité(s) qualifiée(s) de règlement extrajudiciaire des litiges.
A défaut, vous devez communiquer, par écrit, au consommateur les coordonnées du Service de médiation pour le consommateur.

Dans le cadre de ses contrôles, la Direction générale de l'Inspection économique vérifie notamment une série d'éléments essentiels des nouvelles obligations du Titre 2 (articles 2 à 4) du Livre XVI du Code de droit économique (CDE).

Par l'opération « *Guidance : conseils pratiques pour respecter la loi* », le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie vise à indiquer aux commerçants et entreprises comment agir pour répondre à ces nouvelles obligations légales.

Nos conseils pratiques

Les contrôles du respect des dispositions du Livre XVI sont effectués par les agents de la Direction générale de l'Inspection économique, sur plaintes ou d'initiative. Ceux-ci vérifient notamment :

- la notion de **délai raisonnable** ;
- la notion de diligence : en effet, nos agents doivent pouvoir vérifier, sur base du contenu et des dates, qu'il y a eu réception de la plainte, mais aussi et surtout :
  - que le consommateur a bien été **informé convenablement** ;
  - que, le cas échéant, sa plainte a été traitée avec un résultat quel qu'il soit.

Les agents de la Direction générale de l'Inspection économique peuvent donc solliciter auprès de vous la remise des dossiers de plaintes vous concernant.
Pour vous, l'enjeu est important. En effet, les sanctions peuvent aller de l'avertissement à :

- des sanctions de niveau 2 (26 à 10.000 euro / avec décimes additionnels : amende de 156 euro à 60.000 euro) ;
- des sanctions de niveau 3 (si mauvaise foi : amende : 26 à 25.000 euro / avec décimes additionnels : de 156 euro à 150.000 euro).

Et vous, que pensez-vous de nos conseils pratiques?

Donnez votre opinion. Faites nous connaître vos remarques et suggestions.

Téléchargez et remplissez le formulaire de l'opération
" ***Guidance : conseils pratiques pour respecter la loi*** " :

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Droit de rétractation
- Reconduction tacite
- Paiements en liquide
- Secteur automobile
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Word (DOC, 119 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 64.48 Kb) - **PDF** (PDF, 83.76 Kb)

Pour votre référence

A quel médiateur faire appel ?

Vous avez le libre choix de votre entité de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation (RELC), sauf si vous êtes tenu par une loi, une réglementation, la signature d'un code de bonne conduite ou à votre affiliation à une fédération professionnelle (art. XVI.4 CDE). Voilà qui ne vous éclaire pas nécessairement.

Le SPF Economie a développé pour vous un **outil** pour savoir **instantanément** (PDF, 48.89 Kb) à qui faire appel pour tenter de régler votre contentieux clients.

Vous appartenez à un secteur qui figure dans ce tableau (PDF, 48.89 Kb) ?

=> vous **devez** faire appel à son entité de RELC.
Vous n'appartenez pas à un secteur qui figure dans ce tableau ?
vous **devez** désigner une entité de RELC, mais
vous **pouvez** faire appel, soit au Service de médiation pour le consommateur, soit à l'entité de RELC votre choix.

Belmed : Médiation en ligne

Pour en savoir plus sur Belmed.

Notre brochure de référence

Retrouvez toutes nos conseils pratiques en un coup d'oeil.

Publications

Code de droit économique - Livre XVI

Réglementation

Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Disclaimer Cookies privacy Plan du site Contacts

Evernote vous aide à vous souvenir de tout et à vous organiser sans effort. Télécharger Evernote.

2 pièces jointes

9a85faba4707d05454f71d1c4f495019.jpeg
10K

7df1f5cd2d98c81f7bd1afe460d4a25a.png
8K

Robert Dumoulin <no-reply@evernote.com> 25 janvier 2017 à 12:20
Répondre à : Robert Dumoulin <robert.dumoulin@economie.fgov.be>
À : robert.dumoulinfra@gmail.com

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/cashbetalingen/#.ViC-637hBQE

nl fr de en

Andere informatie en diensten van de overheid: www.belgium.be

Publicaties | Activiteitenkalender Regelgeving | Online diensten | Updates Pressroom | Geschillen en klachten | Contact

economie

A A A

Bestelmandje | Sitemap

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Home

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance

Cashbetalingen

Omgaan met cashbetalingen

Sha Sha Sha Mo

1

Van kleine muntstukken tot grote betalingen

Cash betalen is dikwijls de eenvoudigste oplossing voor uw klanten.

Maar als handelaar stelt deze betalingswijze u soms enkele praktische problemen. Hier zijn er een paar.

Mag u betalingen met stukken van 1 en 2 cent weigeren?

Een klant wenst zijn aankoop met stukken van 1 en 2 cent te betalen. Mag u weigeren?

« *Geen enkele partij is verplicht voor één betaling meer dan vijftig muntstukken te aanvaarden* » (art. 11Verordening (EG) nr. 974/98).
Binnen de limiet van **50 stukken per betaling** mag u dus stukken van 1, 2, 5, 10, 20 of 50 cent of van 1 of 2 euro niet weigeren.

Wanneer en hoe mag u afronden naar de dichtstbijzijnde 5 cent?

Sinds 1 oktober 2014 kunt u ervoor **kiezen** de factuur of het kasticket af te ronden tot het dichtste veelvoud van 5 cent.

> Bedragen die eindigen op 0,05 euro, 0,10 euro of een meervoud ervan worden niet verder afgerond.
> Wanneer het totaalbedrag van de aankopen eindigt op 1, 2, 6 en 7 cent wordt er afgerond naar het lageredichbije veelvoud van 5 cent.
> Wanneer dat totaalbedrag eindigt op 3, 4, 8 en 9 cent wordt er afgerond naar het dichtbije hogere veelvoud van 5 cent.

Enkel het totale eindbedrag mag worden agerond.

Als u deze keuze maakt, bent u verplicht:

1. uw klanten daarover te informeren met het pictogram (JPG, 21.1 Kb) dat door de FOD Economie werd ontwikkeld;
2. dit pictogram aan te brengen op een van buiten af duidelijk zichtbare plaats.

Opgelet!
Ook als u uw prijzen afrondt, moet u de stukken van 1 en 2 cent aanvaarden, binnen de grens van 50 muntstukken per betaling.

Apothekers: u mag de prijzen van geneesmiddelen niet afronden

Afronden is voor u alleen maar mogelijk als de klant **enkel andere producten** dan geneesmiddelen koopt.

Nooit cashbetalingen boven 3.000 euro!

U **moet** een cashbetaling **weigeren**:

> als het totale bedrag dat de klant u voorstelt als cashbetaling hoger is dan 3.000 euro;
> als de voorgestelde cashbetaling meer dan 10% van de verkoopprijs bedraagt (bivoorbeeld: als het goed 25.000 euro kost, mag u niet meer dan 2.500 euro cash aanvaarden) ;
> als de voorgestelde cashbetaling hoger is dan 3.000 euro, ook al blijft het bedrag lager dan 10% van de verkoopprijs (bijvoorbeeld: als het goed 40.000 euro kost, mag u slechts 3.000 euro cash aanvaarden).

Raadpleeg ons **geheugensteuntje** .

Wat denkt u van onze praktische tips?

Geef uw opinie. Deel met ons mee uw opmerkingen en suggesties.

Download het formulier van de campagne
" ***Guidance: praktische tips om aan de wet te voldoen*** "

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Autosector
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

en vul het in :

Word (DOC, 113.5 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 60.14 Kb) - **PDF** (PDF, 61.28 Kb)

Achtergrondinformatie

Hoe kan ik **correct afronden** ?
Correct afronden: onze antwoorden op uw meest gestelde **vragen** .
Raad voor het Verbruik:

advies 472 van 20.03.2014 over een ontwerp van wet tot wijziging van het Wetboek van economisch recht, met betrekking tot de afronding van betalingen in euro;
advies 477 van 18.07.2014 over een ontwerp van koninklijk besluit houdende inwerkingtreding en uitvoering van boek VI, XIV en XV van het Wetboek van economisch recht, met betrekking tot de afronding van betalingen in euro.

Brochure met al onze **praktische tips**.

Publicaties

Folder - Beperking van cashbetalingen

Wetgeving

Wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme. (BS 09.02.1993)

Verordening (EG) nr. 974/98 van de Raad van 3 mei 1998 over de invoering van de euro

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Paiements_en_liquide/#.ViC-4H7hBQE

Entreprises & Indépendants

Action en réparation collective
Guidance
Automobile réductions de prix
Commander sur internet
Droit de rétractation
Paiements en liquide
Reconduction tacite des contrats
Sociétés de gestion de droits d'auteur
Traitement des plaintes

Autorité belge de la Concurrence
Arnaques
Banque-Carrefour des Entreprises
Belmed : Médiation en ligne
Communications électroniques
Domaines spécifiques
Economie durable
Energie
Esprit d'entreprise
Journée de l'Artisan
Politique commerciale
Propriété intellectuelle
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Réglementation du marché
Sécurité des produits et des services
Société de l'information
Vie des entreprises

Gérez les paiements en liquide

Sha Sha Sha Mo
2

Des petites pièces aux gros paiements

Payer en liquide, c'est souvent le plus simple pour vos clients.

Pourtant, pour vous commerçant, cette méthode de paiement peut soulever des questions d'ordre pratique. En voici quelques-unes.

Pouvez-vous refuser au client qu'il paie avec des pièces de 1 et de 2 cents ?

Un client veut régler un achat uniquement avec des pièces de 1 et de 2 cents. Pouvez-vous le lui refuser ?

« *Nul n'est tenu d'accepter plus de 50 pièces lors d'un seul paiement* » (art. 11 Règlement (CE) No 974/98). Dans la limite de **50 pièces par paiement**, vous ne pouvez donc refuser, ni les pièces de 1, 2, 5, 10, 20 ou 50 cents, ni de 1 ou 2 euro.

Quand et comment pouvez-vous arrondir aux 5 cents les plus proches ?

Depuis le 1er octobre 2014, vous pouvez **choisir** d'arrondir la facture ou le ticket de caisse aux 5 cents les plus proches.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi" :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet

Droit de rétractation

Reconduction tacite

Traitement des plaintes

Lorsque le montant total des achats finit par 0,05 euro, 0,10 euro ou un de leurs multiples, l'arrondi n'est pas possible.
Lorsque le montant total des achats finit par 1, 2, 6 et 7 cents, il est arrondi vers le multiple de 5 cents inférieur le plus proche.
Lorsque ce montant total finit par 3, 4, 8 et 9 cents, il est arrondi vers le multiple de 5 cents supérieur le plus proche.

Seul le montant total final peut être arrondi.

A partir du moment où vous faites ce choix, vous êtes obligé :

1. d'en avertir vos clients par l'apposition du pictogramme (JPG, 21.1 Kb) dont le modèle a été établi par le SPF Economie ;
2. d'afficher ce pictogramme de manière visible, depuis l'extérieur de votre commerce.

Attention !
Même si vous arrondissez vos prix, vous devez accepter les pièces de 1 et 2 cents, toujours dans la limite des 50 pièces par paiement.

Pharmaciens : vous ne pouvez pas arrondir les prix des médicaments

Arrondir ne vous est possible que si le client achète **uniquement des produits autres** que des médicaments.

Jamais de paiement en liquide au-delà de 3.000 euros !

Vous **devez refuser** le paiement en liquide :

si le montant total que le client vous propose de payer en liquide est supérieur à 3.000 euros ;
si le paiement en liquide proposé dépasse 10% du prix de la vente (par exemple : si le bien vaut 25.000 euros, vous ne pouvez accepter pas plus de 2.500 euros en liquide) ;
si le paiement en liquide proposé est supérieur à 3.000 euros tout en restant inférieur à 10% du prix de la vente (par exemple : si le bien vaut 40.000 euros, vous ne pouvez accepter que 3.000 euros en liquide).

Consultez notre dépliant **aide-mémoire** .

Et vous, que pensez-vous de nos conseils pratiques?

Donnez votre opinion. Faites nous connaître vos remarques et suggestions.

Téléchargez et remplissez le formulaire de l'opération
" ***Guidance : conseils pratiques pour respecter la loi*** " :

Word (DOC, 119 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 64.48 Kb) - **PDF** (PDF, 83.76 Kb)

Pour votre référence

Comment **bien arrondir** .
Bien arrondir : nos réponses aux **questions** que vous nous avez le plus souvent posées.
Avis du Conseil de la Consommation :

avis n° 472 du 20.03.2014 sur un projet de loi modifiant le code de droit économique, relatif à l'arrondissement des paiements en euros ;
avis n° 477 du 18.07.2014 sur un projet d'arrêté royal portant mise en vigueur et exécution des livres VI, XIV et XV du code de droit économique, relatif à l'arrondissement des paiements en euro.

La brochure contenant tous nos **conseils pratiques**.

Publications

Dépliant - Limitation des paiements en espèces

Réglementation

Loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme

Règlement (CE) N° 974/98 du Conseil du 3 mai 1998 concernant l'introduction de l'euro

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Evernote vous aide à vous souvenir de tout et à vous organiser sans effort. Télécharger Evernote.

Robert Dumoulin <no-reply@evernote.com> 25 janvier 2017 à 12:20
Répondre à : Robert Dumoulin <robert.dumoulin@economie.fgov.be>
À : robert.dumoulinfra@gmail.com

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Autosector_prijsverminderingen/leesbaarheid/#.ViC_7n7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
    - Basisprijs
    - Catalogusprijs
    - Duur van de promotie
    - Leesbaarheid
    - Nettoprijs
    - Overnamepremie
    - Recyclagepremie
    - Voordelen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Leesbaarheid

Sha Sha Sha Mo
0

Zorg ervoor, om misleiding van de gemiddelde consument zoveel mogelijk te voorkomen, dat uw aankondigingen van prijsvermindering altijd op een zichtbare, leesbare, ondubbelzinnige et transparante wijze worden voorgesteld.

Let meer bepaald op de voorwaarden voor de toekenning van

kortingen,
premies,
voordelen.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Autosector_prijsverminderingen/voordelen/#.ViC_5X7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
    - Basisprijs
    - Catalogusprijs
    - Duur van de promotie
    - Leesbaarheid
    - Nettoprijs
    - Overnamepremie
    - Recyclagepremie
    - Voordelen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Voordelen

Sha Sha Sha Mo
0

Zorg ervoor, om misleiding van de gemiddelde consument zoveel mogelijk te voorkomen, dat

de aangekondigde voordelen werkelijk betrekking hebben op het voorwerp van de publiciteit;
de berekeningswijze en de beschikbaarheid van de voordelen niet dubbelzinnig zijn;
de voordelen op een duidelijke, zichtbare, leesbare, ondubbelzinnige en transparante wijze worden voorgesteld.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Autosector_prijsverminderingen/duur_van_de_promotie/#.ViC_237hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
    - Basisprijs
    - Catalogusprijs
    - Duur van de promotie
    - Leesbaarheid
    - Nettoprijs
    - Overnamepremie
    - Recyclagepremie
    - Voordelen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten

Duur van de promotie

Sha Sha Sha Mo
0

Het is aanbevolen, om misleiding van de gemiddelde consument zoveel mogelijk te voorkomen, dat u:

de looptijd van een promotie precies aangeeft, met een begin- en een einddatum;

in geval van verlenging:
de nieuwe looptijd aangeeft (begin- en einddatum van de verlenging).

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl
URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Autosector_prijsverminderingen/overnamepremie/#.ViC_y37hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance
Autosector prijsverminderingen
Basisprijs
Catalogusprijs
Duur van de promotie
Leesbaarheid
Nettoprijs
Overnamepremie
Recyclagepremie
Voordelen
Cashbetalingen
Herroepingsrecht
Online bestellen
Stilzwijgende verlenging
Klachtenbehandeling
Beheersvennootschappen van auteursrechten
Belgische Mededingingsautoriteit
Onlinebemiddeling: Belmed
Bedrog
Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
Dag van de Ambachten
Duurzame economie
Elektronische communicatie
Energie
Handelsbeleid
Informatiemaatschappij
Intellectuele eigendom
Kruispuntbank van Ondernemingen
Leven van een onderneming
Marktreglementering
Mededinging
Ondernemerschap
Rechtsvordering tot collectief herstel
Specifieke domeinen
Veiligheid van goederen en diensten

Overnamepremie

Sha Sha Sha Mo
0

GUIDANCE

Voorzie een expliciete vermelding bij elke aangeboden overnamepremie om misleiding van de gemiddelde consument zoveel mogelijk te voorkomen.

Zo kan de gemiddelde consument

- begrijpen dat deze overnamepremie onderhevig is aan voorwaarden;
- kennis nemen van deze voorwaarden.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Disclaimer Cookies privacy Sitemap Contact

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Autosector_prijsverminderingen/recyclagepremie/#.ViC_wX7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
    - Basisprijs
    - Catalogusprijs
    - Duur van de promotie
    - Leesbaarheid
    - Nettoprijs
    - Overnamepremie
    - Recyclagepremie
    - Voordelen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Recyclagepremie

Sha Sha Sha Mo

0

Voorzie een expliciete vermelding bij elke aangeboden recyclagepremier om misleiding van de gemiddelde consument zoveel mogelijk te voorkomen.

Zo kan de gemiddelde consument

begrijpen dat een dergelijke premie onderhevig is aan voorwaarden;
kennis nemen van deze voorwaarden.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Autosector_prijsverminderingen/nettoprijs/#.ViC_t37hBQE

Nettoprijs

Sha Sha Sha Mo
0

Geef duidelijk aan wat u precies bedoelt met "nettoprijs", om misleiding van de gemiddelde consument zoveel mogelijk te voorkomen.

De nettoprijs is de prijs waartegen het voorwerp van de publiciteit onmiddellijk kan worden gekocht.
Het **moet** een prijs zijn waartegen elke consument zonder bijkomende voorwaarden het aangeprezen voorwerp kan kopen.

Voorwaardelijke premies (bij voorbeeld: overname- of recyclagepremies) mag u niet op voorhand aftrekken van de nettoprijs.

Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan
de wet te voldoen inzake:

Online bestellen

Herroepingsrecht

Stilzwijgende verlenging

Klachtenbehandeling

Cashbetalingen

Beheersvennootschappen
van auteursrechten

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Autosector_prijsverminderingen/basisprijs/#.ViC_q37hBQE

Basisprijs

Sha Sha Sha Mo
0

Gebruik, om misleiding van de gemiddelde consument zoveel mogelijk te voorkomen, volgende formulaties:

"basisprijs zonder opties" of
"prijs exclusief opties vanaf ...".

Wanneer u de prijsvermindering aankondigt met de vermelding "basisprijs zonder opties" of "prijs exclusief opties vanaf ...", moet u erop toe toezien dat deze "basisprijs zonder opties" niet misleidend is.

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/nl/ondernemingen/Guidance/Autosector_prijsverminderingen/catalogusprijs/#.ViC_mX7hBQE

Ondernemingen & Zelfstandigen

Guidance
Autosector prijsverminderingen
Basisprijs
Catalogusprijs
Duur van de promotie
Leesbaarheid
Nettoprijs
Overnamepremie
Recyclagepremie
Voordelen

Cashbetalingen
Herroepingsrecht
Online bestellen
Stilzwijgende verlenging
Klachtenbehandeling
Beheersvennootschappen van auteursrechten

Belgische Mededingingsautoriteit
Onlinebemiddeling: Belmed
Bedrog
Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
Dag van de Ambachten
Duurzame economie
Elektronische communicatie
Energie
Handelsbeleid
Informatiemaatschappij
Intellectuele eigendom
Kruispuntbank van Ondernemingen
Leven van een onderneming
Marktreglementering
Mededinging
Ondernemerschap
Rechtsvordering tot collectief herstel
Specifieke domeinen
Veiligheid van goederen en diensten

Catalogusprijs

Sha Sha Sha Mo

0

Gebruik, om misleiding van de gemiddelde consument zoveel mogelijk te voorkomen, volgende formulaties:

"aanbevolen catalogusprijs" of
"aangeraden catalogusprijs".

Wanneer de prijsvermindering verwijst naar de "aanbevolen catalogusprijs" of "aangeraden catalogusprijs" moet u erop toezien dat deze "aanbevolen catalogusprijs" of "aangeraden cat alogusprijs" niet misleidend is. De verwijzing naar de "aanbevolen catalogusprijs" of "aangeraden catalogusprijs" in een advertentie rond prijsvermindering kan misleidend zijn

als deze prijs denkbeeldig is of
als deze prijs onredelijk hoog is.

"*Dit kan het geval zijn wanneer handelaren onredelijk hoge aanbevolen detailhandelsprijzen gebruiken met het oog op prijsvergelijkingen en ais gevolg daarvan bij consumenten de indruk wekken dat ze hun een aanzienlijke korting geven.*" (Europese Commissie, Leidraad voorde tenuitvoerlegging / toepassing van richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken (03.12.2009, SEC(2009) 1666, blz. 36)

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Ondernemingen & Zelfstandigen

- Guidance
  - Autosector prijsverminderingen
    - Basisprijs
    - Catalogusprijs
    - Duur van de promotie
    - Leesbaarheid
    - Nettoprijs
    - Overnamepremie
    - Recyclagepremie
    - Voordelen
  - Cashbetalingen
  - Herroepingsrecht
  - Online bestellen
  - Stilzwijgende verlenging
  - Klachtenbehandeling
  - Beheersvennootschappen van auteursrechten
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Onlinebemiddeling: Belmed
- Bedrog
- Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- Dag van de Ambachten
- Duurzame economie
- Elektronische communicatie
- Energie
- Handelsbeleid
- Informatiemaatschappij
- Intellectuele eigendom
- Kruispuntbank van Ondernemingen
- Leven van een onderneming
- Marktreglementering
- Mededinging
- Ondernemerschap
- Rechtsvordering tot collectief herstel
- Specifieke domeinen
- Veiligheid van goederen en diensten

Autosector

Sha Sha Sha Mo

0

Zo kunt u uw prijsverminderingen aankondigen

Naar aanleiding van de controles die door de FOD Economie werden uitgevoerd, met name tijdens de *Brussels Motor Show* 2014, werden vraagtekens geplaatst bij de eerlijkheid van bepaalde reclames waarin prijsverminderingen in de autosector worden aangekondigd.

FEBIAC werd door zijn leden geïnterpelleerd voor opheldering over de manier waarop de wetgeving op aankondigingen van prijsverminderingen concreet moet worden toegepast.

Op 4 september 2014 formuleerden de FOD Economie, K.M.O. Middenstand en Energie en FEBIACgezamenlijke aanbevelingen.

De reclames mogen de gemiddelde consument er in geen geval toe brengen een beslissing te nemen die hij anders niet had genomen.

De reclames mogen de consument dus niet misleiden:

door hun algemene presentatie, zoals de grootte en de kleur van de lettertypes;
over de prijs;
over het bestaan van voordelen, zoals recyclage- en/of overnamepremies;
enz.

Het is **altijd verboden**

een "gratis btw" aan te kondigen, want de consument moet die altijd betalen;
de verkeerde indruk te wekken dat de consument een voordeel doet, terwijl eeen dergelijk voordeel in feite niet bestaat;
de rechten die de consument heeft op grond van wettelijke of reglementaire bepalingen voor te stellen als een specifiek kenmerk van het aanbod van de onderneming.

Onze praktische tips

Catalogusprijs	Basisprijs	Nettoprijs
Recyclagepremie	Overnamepremie	
Duur van de promotie	Voordelen	Leesbaarheid van de advertenties

Wat denkt u van onze praktische tips?

Geef uw opinie. Deel met ons mee uw opmerkingen en suggesties.

Download het formulier van de campagne
" ***Guidance: praktische tips om aan de wet te voldoen*** "
en vul het in :

Word (DOC, 113.5 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 60.14 Kb) - **PDF** (PDF, 61.28 Kb)

Contact Center

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Webpagina

Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

Fax (gratis nr.): 0800 120 57
Vanuit het buitenland: +32 800 120 57

Stel je vraag via het online webformulier

Volg de FOD Economie

Onder "Guidance" vindt u ook:

praktische tips van de FOD Economie om aan de wet te voldoen inzake:

- Online bestellen
- Herroepingsrecht
- Stilzwijgende verlenging
- Klachtenbehandeling
- Cashbetalingen
- Beheersvennootschappen van auteursrechten

Achtergrondinformatie

Aanbevelingen van de FOD Economie en Febiac (04.09.2014)

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Automobile_reductions_de_prix/Lisibilite/#.ViC_Vn7hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
    - Durée de la promotion
    - Avantages
    - Lisibilité
    - Prime de recyclage
    - Prime de reprise
    - Prix catalogue
    - Prix de base
    - Prix net
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur
  - Traitement des plaintes
- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Lisibilité

Sha Sha Sha Mo

0

Afin d'éviter autant que possible d'induire le consommateur moyen en erreur, veilllez à ce que vos annonces de réduction de prix soient toujours présentées de manière claire, visible, lisible, non ambigüe et transparente.

Apportez un soin tout particulier aux conditions relatives à l'octroi

de **remises**,
de **primes**,
d'**avantages**.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Droit de rétractation
- Reconduction tacite
- Traitement des plaintes
- Paiements en liquide
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Automobile_reductions_de_prix/Avantages/#.ViC_Sn7hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
    - Durée de la promotion
    - Avantages
    - Lisibilité
    - Prime de recyclage
    - Prime de reprise
    - Prix catalogue
    - Prix de base
    - Prix net
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur
  - Traitement des plaintes
- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Home

Entreprises & Indépendants

Guidance

Automobile réductions de prix

Avantages

Avantages

Sha Sha Sha Mo

0

Afin d'éviter autant que possible d'induire le consommateur moyen en erreur, veillez à ce que :

les avantages annoncés concernent effectivement l'objet visé par la publicité ;
le mode de calcul des avantages et leur disponibilité soient dénués d'ambiguïté ;
les avantages soient présentés de manière claire, visible, lisible, non ambiguë et transparente.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Droit de rétractation
- Reconduction tacite
- Traitement des plaintes
- Paiements en liquide
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Automobile_reductions_de_prix/Duree_de_la_promotion/#.ViC_QH7hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
    - Durée de la promotion
    - Avantages
    - Lisibilité
    - Prime de recyclage
    - Prime de reprise
    - Prix catalogue
    - Prix de base
    - Prix net

Home

Entreprises & Indépendants

Guidance

Automobile réductions de prix

Durée de la promotion

Durée de la promotion

Sha Sha Sha Mo

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Afin d'éviter autant que possible d'induire le consommateur moyen en erreur, précisez :

la durée de la promotion, en mentionnant la date du début de la promotion et la date de la fin de la promotion ;

en cas de prolongation :
la durée de la prolongation (date de début et de fin de la prolongation).

Suivez le SPF Economie

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Automobile_reductions_de_prix/Prime_de_reprise/#.ViC_NX7hBQE

Entreprises & Indépendants

Action en réparation collective
Guidance
Automobile réductions de prix
Durée de la promotion
Avantages
Lisibilité
Prime de recyclage
Prime de reprise
Prix catalogue
Prix de base
Prix net

Commander sur internet
Droit de rétractation
Paiements en liquide
Reconduction tacite des contrats
Sociétés de gestion de droits d'auteur
Traitement des plaintes

Autorité belge de la Concurrence
Arnaques
Banque-Carrefour des Entreprises
Belmed : Médiation en ligne
Communications électroniques
Domaines spécifiques
Economie durable
Energie
Esprit d'entreprise
Journée de l'Artisan
Politique commerciale
Propriété intellectuelle
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Réglementation du marché

Prime de reprise

Sha Sha Sha Mo
0

Pour éviter autant que possible d'induire le consommateur moyen en erreur, de veiller, utilisez systématiquement une mention explicite à côté de chaque prime de reprise offerte.

Ainsi, le consommateur moyen doit pouvoir directement être en mesure :

de comprendre que le bénéfice de la prime de reprise est subordonné au respect de conditions ;
de prendre effectivement connaissance de ces conditions.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet
Droit de rétractation
Reconduction tacite
Traitement des plaintes
Paiements en liquide
Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Automobile_reductions_de_prix/Prime_de_recyclage/#.ViC_KH7hBQE

Entreprises & Indépendants

Action en réparation collective
Guidance
Automobile réductions de prix
Durée de la promotion
Avantages
Lisibilité
Prime de recyclage
Prime de reprise
Prix catalogue
Prix de base
Prix net

Commander sur internet
Droit de rétractation
Paiements en liquide
Reconduction tacite des contrats
Sociétés de gestion de droits d'auteur
Traitement des plaintes

Autorité belge de la Concurrence
Arnaques
Banque-Carrefour des Entreprises
Belmed : Médiation en ligne
Communications électroniques
Domaines spécifiques
Economie durable
Energie
Esprit d'entreprise
Journée de l'Artisan
Politique commerciale
Propriété intellectuelle
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Réglementation du marché
Sécurité des produits et des services
Société de l'information
Vie des entreprises

Prime de recyclage

Pour éviter autant que possible d'induire le consommateur moyen en erreur, utilisez systématiquement une mention explicite à côté de chaque prime de recyclage offerte.

Ainsi, le consommateur moyen doit être directement en mesure :

de comprendre que le bénéfice d'une telle prime est subordonné au respect de conditions ;
de prendre effectivement connaissance de ces conditions.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet

Droit de rétractation

Reconduction tacite

Traitement des plaintes

Paiements en liquide

Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Disclaimer Cookies privacy Plan du site Contacts

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Automobile_reductions_de_prix/Prix_Net/#.ViC_H37hBQE

nl fr de en

Autres informations et services officiels: www.belgium.be

Publications | Calendrier des activités Régulation | Services en ligne | Mises à jour Press room | Litiges & Plaintes | Contact

economie

A A A
Panier | Plan du site

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
    - Durée de la promotion
    - Avantages
    - Lisibilité
    - Prime de recyclage
    - Prime de reprise
    - Prix catalogue
    - Prix de base
    - Prix net
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur
  - Traitement des plaintes
- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Prix net

Sha Sha Sha Mo
0

Afin d'éviter autant que possible d'induire le consommateur moyen en erreur, précisez clairement ce que recouvre la notion de "prix net".

Le prix net est le prix auquel l'objet de la publicité doit pouvoir être acheté immédiatement.
Il **doit** s'agir d'un prix auquel tout consommateur peut acheter l'objet sans conditions supplémentaires.

Les primes conditionnelles (par exemple : prime de reprise ou prime de recyclage) ne peuvent être déjà déduites du prix net.

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Droit de rétractation
- Reconduction tacite
- Traitement des plaintes
- Paiements en liquide
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Automobile_reductions_de_prix/Prix_de_base/#.ViC_FX7hBQE

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
    - Durée de la promotion
    - Avantages
    - Lisibilité
    - Prime de recyclage
    - Prime de reprise
    - Prix catalogue
    - Prix de base
    - Prix net
  - Commander sur internet
  - Droit de rétractation
  - Paiements en liquide
  - Reconduction tacite des contrats
  - Sociétés de gestion de droits d'auteur

Prix de base

Sha Sha Sha Mo
0

Pour éviter autant que possible d'induire le consommateur moyen en erreur, privilégiez les formulations suivantes :

« prix de base sans options » ou
« prix sans options à partir de ... ».

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

Lorsque vous annoncez une réduction de prix avec la formulation « prix de base sans options» ou « prix sans options à partir de ... », vous devez veiller à ce que ce « prix de base sans options» ne soit pas trompeur.

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

nl

URL de la source : http://economie.preview.pr.belgium.be/fr/entreprises/Guidance/Automobile_reductions_de_prix/Prix_catalogue/#.ViC_DH7hBQE

Entreprises & Indépendants

Action en réparation collective
Guidance
Automobile réductions de prix
Durée de la promotion
Avantages
Lisibilité
Prime de recyclage
Prime de reprise
Prix catalogue
Prix de base
Prix net

Commander sur internet
Droit de rétractation
Paiements en liquide
Reconduction tacite des contrats
Sociétés de gestion de droits d'auteur
Traitement des plaintes

Autorité belge de la Concurrence
Arnaques
Banque-Carrefour des Entreprises
Belmed : Médiation en ligne
Communications électroniques
Domaines spécifiques
Economie durable
Energie
Esprit d'entreprise
Journée de l'Artisan
Politique commerciale
Propriété intellectuelle
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
Réglementation du marché
Sécurité des produits et des services
Société de l'information
Vie des entreprises

Prix catalogue

Sha Sha Sha Mo

0

Afin d'éviter autant que possible d'induire le consommateur moyen en erreur, privilégiez les formulations suivantes :

« prix catalogue recommandé » ou
« prix catalogue conseillé».

Lorsque vous annoncez une réduction de prix par un « prix catalogue recommandé » ou un « prix catalogue conseillé », vous devez veiller à ce que ce « prix catalogue recommandé» ou « prix catalogue conseillé» ne soit pas trompeur.
La référence au « prix catalogue recommandé » ou « prix catalogue conseillé » dans une annonce de réduction de prix peut être trompeuse

lorsque ce prix est illusoire ou
lorsque ce prix est déraisonnablement élevé.

« *Cela peut être le cas lorsque les professionnels recourent à des prix de détail recommandés déraisonnablement élevés à des fins de comparaison de prix et donnent ainsi l'impression aux consommateurs de leur offrir un rabais considérable.* » (Commission européenne, Orientations pour la mise en oeuvre et l'application de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales (3.12.2009, SEC(2009) 1666, p. 35)

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

Commandes sur internet
Droit de rétractation
Reconduction tacite
Traitement des plaintes
Paiements en liquide
Sociétés de gestion des droits d'auteur

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Entreprises & Indépendants

- Action en réparation collective
- Guidance
  - Automobile réductions de prix
    - Durée de la promotion
    - Avantages
    - Lisibilité
    - Prime de recyclage
    - Prime de reprise
    - Prix catalogue
    - Prix de base
    - Prix net
- Commander sur internet
- Droit de rétractation
- Paiements en liquide
- Reconduction tacite des contrats
- Sociétés de gestion de droits d'auteur
- Traitement des plaintes

- Autorité belge de la Concurrence
- Arnaques
- Banque-Carrefour des Entreprises
- Belmed : Médiation en ligne
- Communications électroniques
- Domaines spécifiques
- Economie durable
- Energie
- Esprit d'entreprise
- Journée de l'Artisan
- Politique commerciale
- Propriété intellectuelle
- Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Réglementation du marché
- Sécurité des produits et des services
- Société de l'information
- Vie des entreprises

Secteur automobile

Sha Sha Sha Mo

0

Voici comment annoncer vos réductions de prix

Les contrôles effectués par le SPF Economie, notamment lors du *Brussels Motor Show* 2014, ont mis en cause certains types de publicités qui annonçaient des réductions de prix dans le secteur automobile.

FEBIAC a été interpellée par ses membres afin de recevoir des clarifications concernant la manière d'appliquer concrètement la législation en matière d'annonces de réductions de prix.

Le 4 septembre 2014, le SPF Economie, P.M.E. Classes moyennes et Energie et FEBIAC ont émis desrecommandations communes.

Les publicités ne peuvent en aucun cas amener le consommateur à prendre une décision qu'il n'aurait pas prise autrement.

Les publicités ne peuvent donc pas induire le consommateur en erreur :

par leur présentation générale, comme par exemple la taille et la couleur de la police de caractères ;
quant au prix ;
quant à l'existence d'avantages, comme les primes de recyclage ou de reprise ;
etc.

Il est interdit, en toutes circonstances,

d'annoncer une « TVA gratuite », car le consommateur doit toujours la payer ;
de donner la fausse impression que le consommateur gagnera un avantage, alors que, en fait, un tel avantage n'existe pas ;
de présenter les droits conférés au consommateur par des dispositions légales ou réglementaires comme constituant une caractéristique propre à la proposition faite par l'entreprise.

Nos conseils pratiques

Prix catalogue	Prix de base	Prix net
Prime de recyclage	Prime de reprise	
Durée de la promotion	Avantages	Lisibilité des annonces

Et vous, que pensez-vous de nos conseils pratiques?

Donnez votre opinion. Faites nous connaître vos remarques et suggestions.

Téléchargez et remplissez le formulaire de l'opération
" ***Guidance : conseils pratiques pour respecter la loi*** " :

Word (DOC, 119 Kb) - **OpenOffice** (ODT, 64.48 Kb) - **PDF** (PDF, 83.76 Kb)

Contact Center

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center

Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles

Page web

Tél. (n° gratuit) : 0800 120 33
De l'étranger : +32 800 120 33

Fax (n° gratuit) : 0800 120 57
De l'étranger : +32 800 120 57

Posez votre question via leformulaire en ligne

Suivez le SPF Economie

L'opération "Guidance", c'est aussi :

des **conseils pratiques** du SPF Economie pour respecter la loi en matière de :

- Commandes sur internet
- Droit de rétractation
- Reconduction tacite
- Traitement des plaintes
- Paiements en liquide
- Sociétés de gestion des droits d'auteur

Pour votre référence

Recommandations communes du SPF Economie et de Febiac (04.09.2014)

Copyright © 2013 Belgian Federal Government

Evernote vous aide à vous souvenir de tout et à vous organiser sans effort. Télécharger Evernote.

3 pièces jointes

2fb49bb79d300bd1673049a88d00a5da.jpeg
2K

7df1f5cd2d98c81f7bd1afe460d4a25a.png
8K

9a85faba4707d05454f71d1c4f495019.jpeg
10K