

# DER BESTELLVORGANG UND DIE VERTRAGLICHEN VERPFLICHTUNGEN

Die Verpflichtung des Gewerbetreibenden, den Verbraucher über die Bestellmodalitäten und seine Rechte zu informieren.

Dieses Merkblatt richtet sich an Gewerbetreibende, die Produkte oder Dienstleistungen online verkaufen.

## Was sind die Bestellbedingungen?

Die Bestellbedingungen bezeichnen die Gesamtheit der vertraglichen Bedingungen und Schritte, welche den Abschluss eines Fernabsatzvertrages zwischen einem Gewerbetreibenden und einem Verbraucher regeln, in der Regel über eine Webseite oder eine Anwendung.

## Für den Gewerbetreibenden!

### Zusammenfassung der Bestellung:

- Liste der Produkte/Dienstleistungen im Warenkorb mit ihren wichtigsten Merkmalen,
- der zu zahlende Gesamtpreis inklusive aller Steuern (inklusive Versandkosten),
- Vertragsdauer,
- Zusammenfassung der wichtigsten Bedingungen (Kosten, Garantien, Fristen, Widerrufsrecht),
- ausdrückliche Zustimmung zu den AGB (mit Widerrufsformular) und der Datenschutzerklärung.

**Vorsicht:** Es ist verboten, während des Vorgangs vorab angekreuzte kostenpflichtige Optionen hinzuzufügen.

### Funktionalität der Bestellung:

- über die Möglichkeit, die Bestellung zu überprüfen und zu ändern,
- über die Anerkennung der Zahlungsverpflichtung:  
Bei der Bestätigung einer Online-Bestellung muss der Verbraucher ausdrücklich seine Zahlungsverpflichtung anerkennen.

### Stellen Sie sicher, dass:

- der Verbraucher ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass mit der Bestellung eine Zahlungsverpflichtung verbunden ist,
- die Schaltfläche oder Funktion zur Bestätigung der Bestellung, die Aufschrift „**Bestellung mit Zahlungsverpflichtung**“ oder eine ähnliche, eindeutige Formulierung trägt, die darauf hinweist, dass die Bestellung eine Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Gewerbetreibenden begründet.

**Weitere akzeptierte Formulierungen:** Jetzt bezahlen – Bestellung bezahlen – Bestellen und bezahlen – Kauf bestätigen – Ich kaufe.

### Die Lieferung:

Informieren Sie den Verbraucher auch über die von Ihnen akzeptierte Zahlungsmittel (Kreditkarte, PayPal, Überweisung usw.). Verwenden Sie sichere Zahlungssysteme, um die Finanzdaten Ihrer Kunden zu schützen.

### Die Lieferung:

Für die Lieferung von Waren und/oder Erbringung von Dienstleistungen geben Sie Folgendes an:

- spätestens zu Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich, ob Lieferbeschränkungen gelten,
- wann Sie die Ware liefern/die Dienstleistung erbringen werden,
- die Lieferkosten.

Die Ware muss in dem auf der Verkaufsplattform beschriebenen Zustand geliefert werden, entsprechend den zum Zeitpunkt des Kaufs angegebenen Informationen. Mit anderen Worten: Der Verkäufer ist verpflichtet, sicherzustellen, dass das Produkt weder beschädigt noch beeinträchtigt ist und dass es ordnungsgemäß transportiert wird, bis es beim Käufer eintrifft.

## Die Garantien:

Informieren Sie die Verbraucher:

- über das Bestehen der gesetzlichen Konformitätsgarantie für Waren, digitale Inhalte und Dienstleistungen,
- und über das Bestehen einer kommerziellen Garantie, falls Sie über eine solche verfügen.

Der Verkäufer (und nicht der Hersteller) muss eine gesetzliche Garantie von mindestens 2 Jahren gewähren.

## Widerrufsrecht

Informieren Sie den Verbraucher bei der Bestellung auch über sein Widerrufsrecht:

- der Verbraucher hat das Recht, innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.
- stellen Sie ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung.

Dieses Merkblatt ist Teil einer Reihe über bewährte Praktiken und Pflichten für Online-Verkäufer:

- > Merkblatt „Ihre Unternehmensidentität und die gesetzlichen Angaben auf ihrer E-Commerce-Webseite“
- > Merkblatt „Die vorvertraglichen Informationen auf ihrer E-Commerce-Webseite“
- > Merkblatt „Der Bestellvorgang und die vertraglichen Verpflichtungen“
- > Merkblatt „Die Auftragsverfolgung für Online-Verkäufe“



Mehr Info



info@mpc.etat.lu



247 73700



pro-pc.public.lu