

DIE AUFTRAGSVERFOLGUNG FÜR ONLINE-VERKÄUFE

Die Verpflichtung des Gewerbetreibenden,
den Verbraucher nach der Online-Bestellung zu informieren.

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

Der Versand einer Bestellbestätigung

- Zusammenfassung der Bestellung (einschließlich Gesamtpreis inkl. MwSt., Zahlungs- und Lieferbedingungen), Referenzen und Hinweis auf den Link zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Lieferzeit,
- Hinweis auf das Widerrufsrecht des Kunden (14 Tage) und die Rückerstattungsfrist,
- Link zum Muster-Widerrufsformular,
- gesetzliche Gewährleistung.

Die Bestellbestätigung muss aufbewahrbar sein

Empfohlene Vorgehensweise:

Eine Anzeige auf dem Bildschirm mit dem Hinweis auf die Möglichkeit, die Bestellbestätigung auszudrucken oder zu speichern, sowie eine per E-Mail versandte Bestellbestätigung mit allen erforderlichen Angaben.

Bearbeitung von Beschwerden und Rechtsmittel:

Geben Sie eine Anlaufstelle für den Kundendienst sowie die Bedingungen für die Bearbeitung von Reklamationen und Rücksendungen an.

Informationen zu außergerichtlichen Verfahren:

Informieren Sie über die Möglichkeit, ein außergerichtliches Beschwerde- und Entschädigungsverfahren in Anspruch zu nehmen, sowie über die Modalitäten zu dessen Zugang.



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