

# AVG checklist België

Goed dat je de checklist hebt ingevuld! Hieronder geven we per vraag meer informatie, tips en links. Zo kan je ervoor zorgen dat je de regels goed begrijpt en toepast.

## Beveiliging

- 1. Heb je 2 factor authentication (2FA) ingesteld voor het inloggen op het Garden Connect platform? Als je 2FA gebruikt zul je af en toe een code moeten invoeren die via de Google Authenticator app of SMS ontvangt.**

Wij adviseren je om altijd 2FA te gebruiken via de Authenticator app. SMS is minder veilig en raden we dus af. Je kunt dit zelf instellen als je inlogt op het Garden Connect platform. De Nederlandse Consumentenbond heeft [een goed artikel](#) met meer informatie hierover.

- 2. Gebruik je sterke wachtwoorden om in te loggen op het Garden Connect platform? Een sterk wachtwoord heeft minimaal 8 tekens en combineert hoofdletters, getallen, leestekens en gewone tekens.**

Sterke wachtwoorden zijn lastig te onthouden maar zorgen wel voor betere beveiliging. Je kunt ook een Passwordmanager als [Lastpass](#) gebruiken. Daarin zit meteen een functie om veilige wachtwoorden te genereren. Idealiter gebruik je een wachtwoord altijd maar op 1 website.

- 3. Gebruik je sterke wachtwoorden om in te loggen op de PC/laptop waarmee je inlogt op het Garden Connect platform? Een sterk wachtwoord heeft minimaal 8 tekens en combineert hoofdletters, getallen, leestekens en gewone tekens.**

Let erop dat alle gebruikers sterke wachtwoorden hebben ingesteld. We adviseren je om dit te doen en vraag eventueel je ICT beheerder om advies. Een sterk wachtwoord heeft minimaal 8 tekens en combineert hoofdletters, getallen, leestekens en gewone tekens. Doe dit altijd als je een wachtwoord maakt.

- 4. Gebruik je een virusscanner op de apparaten waarop je werkt?**
- 5. Geef aan wat in jouw tuincentrum van toepassing is:**

- **Wachtwoorden zijn uitgeprint of opgeschreven**  
Schrijf wachtwoorden nooit op, sla ze niet op in een Excel bestand en print ze ook niet uit. Rondslingerende papieren zijn een beveiligingsrisico.
- **Er wordt gebruik gemaakt van externe USB sticks**  
We adviseren je om te stoppen met het gebruik van USB sticks. Voor het versturen van grote bestanden kun je [Wetransfer.com](https://www.wetransfer.com) gebruiken. USB sticks worden gebruikt om ongewenste programma's over te zetten van de ene naar de andere computer.
- **Computers in publieke ruimtes zijn fysiek nog niet beveiligd**  
Zorg ook voor fysieke beveiliging van alle computers in je tuincentrum. Een [kabelslot voor laptops](#) is bijvoorbeeld een goed idee.
- **Computersystemen zijn vrij toegankelijk, zonder wachtwoord**  
Dit is echt een no-go dus zorg ervoor dat alle computers, telefoons en tablets in je tuincentrum beveiligd zijn met een sterk wachtwoord.

## Cookies

### 6. Gebruikt je website cookies?

Vrijwel iedere website gebruikt cookies. Heb jij aangegeven dat je geen cookies gebruikt, let er dan goed op dat dit klopt: vrijwel iedere website gebruikt deze namelijk!

### 7. Heb je een cookieverklaring op je website?

Je hebt een cookieverklaring nodig als je cookies op je website hebt staan. Hierin leg je uit:

- Wat cookies zijn
- Welke categorieën van cookies er geplaatst worden en wat deze doen
- Wat de bewaartermijn van deze cookies zijn

Ook moet het volgende daarin opgenomen zijn:

- Informeren op het recht op inzage, correctie en verwijdering persoonsgegevens
- Informatie over hoe cookies verwijderd kunnen worden
- Verwijzen naar een (overheids)website met meer informatie over cookies
- De cookieverklaring moet altijd gemakkelijk vindbaar op de website staan.

Desgewenst kun je onze standaard cookieverklaring overnemen (mail even naar [support@gardenconnect.com](mailto:support@gardenconnect.com)) of [kijk hier voor een goed voorbeeld](#).

#### **8. Maak je gebruik van cookies die niet noodzakelijk of functioneel zijn?**

Een cookie melding is alleen nodig als je niet-noodzakelijke cookies gebruikt. Een niet-noodzakelijke cookie is bijvoorbeeld een remarketing tag.

#### **9. Wil je gebruik maken van de vernieuwde cookie melding van Garden Connect? Deze plaatsen wij gratis voor je indien je gebruik maakt van onze SSL certificaten. Deze cookie melding helpt je om te voldoen aan de wet- en regelgeving op dit gebied.**

Indien je hier "Ja" op hebt geantwoord zullen wij contact opnemen met je om de cookiemelding te plaatsen.

## **Persoonsgegevens**

#### **10. Verwerk je persoonsgegevens? Je verwerkt persoonsgegevens als je op enige manier gegevens van je klanten opslaat. Dat kan zijn in het Garden Connect platform, in je kassasysteem of zelfs al in je eigen e-mailprogramma.**

Persoonsgegevens zijn namen, adressen, telefoonnummers, social media accounts, klantnummers, inhoud van een e-mail, bestelnummers, klantenkaart data en alle overige informatie dat (in)direct herleidbaar is tot een persoon. Als je deze online of offline, op je eigen PC, hebt staan dan verwerk je persoonsgegevens. Wees er heel zeker van dat dit klopt als je hebt aangegeven dat je geen persoonsgegevens verwerkt. Op [deze website](#) kun je meer lezen over persoonsgegevens.

#### **11. Heb je een privacyverklaring op je website staan?**

Plaats de privacyverklaring op een duidelijk vindbare plaats op je website. Zorg bij het contactformulier en andere plaatsen waar bezoekers gegevens achter kunnen laten, zoals bij het aanmaken van een account dat daar ook een link naar de privacyverklaring staat. Je hoeft geen akkoord te vragen op de privacyverklaring, je hoeft mensen alleen maar te informeren.

Als je nog geen privacyverklaring hebt dan kun je deze [aanmaken via deze website](#) (Nederlands- en Franstalig).

**12. Vraag je onnodige informatie aan website bezoekers? Een voorbeeld van onnodige informatie is een geslacht bij het invullen van een contactformulier, omdat je dit niet nodig hebt om een vraag te beantwoorden. Je mag alleen gegevens vragen die je daadwerkelijk gebruikt.**

Volgens de AVG is het ook niet wenselijk om onnodige informatie te vragen aan website bezoekers. Zo is het niet nodig om een geslacht of aanhef te vragen als iemand een vraag heeft over het retourneren van een bestelling. Controleer de formulieren op je website én in je tuincentrum om na te gaan of je geen onnodige informatie vraagt aan je klanten.

**13. Verzamel je gegevens van kinderen onder de 16 jaar?**

Mocht je gegevens verzamelen van kinderen onder de 16 jaar, bijvoorbeeld als je kinderfeestjes organiseert, dan adviseren we je om een jurist in te schakelen. Er zijn veel regels rondom het verzamelen van data van kinderen en je kunt het best een expert om advies vragen. Je kunt ook de juridische dienst van [UNIZO vragen om advies](#).

## **Klantdata**

**14. Heb je een klantenkaart met gegevens van je klanten en hun aankopen?**

Als je geen klantenkaart hebt dan kun je dit hoofdstuk overslaan.

**15. Wil je klantdata analyseren en op basis van deze informatie segmentatie toepassen? Dat doe je bijvoorbeeld met Personal Marketing of wanneer je uitsluitend een bepaalde groep kaarthouders benadert voor kortingen of acties.**

Als je klantdata analyseert en gebruikt voor persoonlijke benadering dan moet je dat in je privacy verklaring vermelden.

**16. Sla jij gevoelige informatie van jouw klanten op zoals een geboortedatum of rekeningnummer?**

Je hebt aangegeven geen gevoelige informatie op te slaan van jouw klanten. Je bent dus niet verplicht om een [intern privacybeleid of gegevensbeschermingsbeleid](#) te hebben, maar het is wel aan te bevelen, omdat je bij controle van de

Gegevensbeschermingsautoriteit met dit document kunt aantonen dat je volledig aan de AVG voldoet.

## Toegang tot klantdata

### **17. Zijn persoonsgegevens van klanten in te zien door anderen dan jou & je collega's binnen het bedrijf?**

Het is logisch dat jij en andere collega's persoonsgegevens kunnen inzien. Zorg er wel voor dat dit beperkt is. Het marketing-team moet bij e-mail adressen kunnen komen voor je digitale nieuwsbrief, maar de kassamedewerker niet.

### **18. Deel je persoonsgegevens met anderen?**

Anderen zijn bijvoorbeeld wijzelf, Garden Connect, of je kassaleverancier. Met iedere partij die inzage of toegang heeft tot data van jouw klanten moet je een verwerkersovereenkomst afsluiten. Bij Garden Connect heb je deze reeds afgesloten, maar controleer zelf of deze hebt afgesloten met andere partijen. Je kunt op [deze website](#) een voorbeeld downloaden (Nederlands- en Franstalig).

## E-mail marketing

### **19. Maak je gebruik van e-mailmarketing, zoals voor het versturen van een nieuwsbrief?**

Als je geen gebruik maakt van e-mail marketing dan kun je dit hoofdstuk overslaan.

### **20. Heb je een afmeldlink in elke nieuwsbrief staan?**

Bij alle e-mails vanuit het Garden Connect platform zit een afmeld link. Ontvangers die zich afmelden worden automatisch verwerkt en na 6 maanden wordt het e-mail adres verwijderd uit de database.

### **21. Heb je e-mailadressen gekocht of gekregen van derden? E-mailadressen van derden zijn alle e-mailadressen die je niet zelf rechtstreeks hebt gekregen van jouw eigen klanten.**

Als je hebt aangegeven e-mailadressen gekocht of gekregen te hebben van derden dan adviseren we je om goed na te gaan of de ontvangers wel goedkeuring hebben gegeven om jouw nieuwsbrief en e-mails te ontvangen.

Wij raden je sterk af om e-mailadressen van derden te gebruiken ongeacht de vraag of het juridisch mag. Stuur e-mails naar mensen die ze echt willen ontvangen, stuur ze niet naar anderen.

## **22. Verwijder je zelf gegevens van klanten die zich afmelden voor je nieuwsbrief, website of andere communicatiekanalen en diensten?**

Volgens de AVG mag je alleen gegevens opslaan als dat noodzakelijk is. Als een ontvanger zich afmeldt voor jouw nieuwsbrief dan is het dus raadzaam om zijn/haar e-mailadres na verloop van tijd te verwijderen. In het Garden Connect CMS gebeurt dat automatisch na 6 maanden maar als je systemen van derden hebt dan moet je dat zelf organiseren.

## **Verplichte informatie op je website**

### **23. Geef aan welke informatie er nu al op jouw website staat (meerdere antwoorden zijn mogelijk).**

Zorg ervoor dat de volgende informatie beschikbaar is. verstop dit niet maar zet het in je footer en op je contactpagina. Dit geeft vertrouwen bij websitebezoekers:

- KvK nummer
- BTW-identificatienummer
- Handelsnaam (en statutaire naam B.V.)
- Vestigingsadres (geen postbus)
- E-mailadres
- Telefoonnummer of andere mogelijkheid voor snel contact, zoals chat of Whatsapp

### **24. Staan de algemene voorwaarden op je website?**

We raden je aan om de algemene voorwaarden spoedig te plaatsen. Je kunt Unizo om advies vragen maar als je daar geen lid van bent, dan kan je via <https://www.rocketlawyer.com/nl/nl/documenten/algemene-voorwaarden-opstellen> algemene voorwaarden opstellen.

### **25. Als je diensten of producten verkoopt, dan heb je een webshop. Je moet dan voldoen aan de wet- en regelgeving op het gebied van online verkopen. Verkoop je diensten of producten via de website?**

Als je geen webshop hebt dan kun je dit hoofdstuk verder overslaan.

**26. Het is belangrijk dat bezoekers op jouw website goed en duidelijk kunnen zien wat ze gaan kopen. Gebruik duidelijke productomschrijvingen en heldere foto's. Maak ook goed duidelijk wat er wel of niet is inbegrepen bij producten. Toon je een tuinmeubelset met kussens, laat dan weten of de kussens erbij horen of niet. Ook is het belangrijk om alle maten en materialen goed te benoemen. Is de productinformatie op jouw website volledig en duidelijk?**

Gebruik duidelijke productomschrijvingen en heldere foto's. Maak ook goed duidelijk wat er wel of niet is inbegrepen bij producten. Meer informatie leidt bovendien tot meer bestellingen.

**27. Het is belangrijk dat alle prijzen op je website duidelijk zijn. De prijs die een consument ziet moet inclusief BTW en betaalkosten zijn. Je mag dus geen extra kosten rekenen los van de verzendkosten. Toon jij op je productpagina alle kosten inclusief BTW?**

Zorg er dus voor dat altijd alle prijzen in jouw webshop inclusief BTW en betaalkosten zijn. Dat is wettelijk wel verplicht als je aan consumenten verkoopt. [Je mag geen betaalkosten](#) meer rekenen voor het betalen met een creditcard of PayPal.

**28. Je moet minimaal 1 betaalmethode aanbieden die overeenkomt met een betaling na aflevering. Betalen bij afhalen in het tuincentrum is ook toegestaan. Heb je een betaalmethode waarbij men achteraf, na bezorging, kan betalen?**

Je moet minimaal 1 betaalmethode aanbieden die overeenkomt met een betaling na aflevering. Je kunt klanten de optie bieden om te betalen bij het afhalen in jouw tuincentrum of een betaalmethode als Klarna gaan gebruiken. Zorg ervoor dat dit geregeld is of stel dit in via het Garden Connect platform.

**29. Het is belangrijk om consumenten te informeren over de garantie die je geeft op producten. Het is het beste om hiervoor een aparte pagina te maken in je webshop. Heb je al een pagina met informatie over garantie?**

Zorg er voor dat deze pagina er komt en je duidelijk aangeeft welke garantievoorwaarden je aanhoudt, eventueel per productgroep. Bij [Thuiswinkel.org](#) hebben ze een goede uitleg van de verschillende soorten garantie en [ICT Recht](#) heeft er een interessant blog over geschreven.

**30. De winkelwagen is een belangrijke pagina in je webshop, want hier gaat de klant zijn persoonsgegevens invoeren en ook besluiten om af te rekenen. In het bestelproces moet je ervoor zorgen dat de volgende zaken duidelijk zijn:**

- De producten en prijzen
- Verzendkosten
- Het totaal te betalen bedrag

Standaard zorgt Garden Connect ervoor dat dit goed staat. Maar je moet ook akkoord vragen op de algemene voorwaarden om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Vraag je actief akkoord op je algemene voorwaarden middels een checkbox in de checkout?

**31. Om onduidelijkheid te voorkomen moet de button waarmee de consument naar de betalingsprovider helder maken dat er een betalingsverplichting ontstaat. Deze button mag dus geen "Verder" of "Volgende" heten maar wel "Betalen" of "Aankoop afronden". Is de button die verwijst naar jouw betalingsprovider duidelijk en ondubbelzinnig?**

We adviseren om deze button aan te passen en te wijzigen in "Betalen" als je deze nog niet hebt aangepast. Je kunt mailen naar [support@gardenconnect.com](mailto:support@gardenconnect.com) om dit aan te laten passen.

**32. Als je elektrische apparaten verkoopt gelden er aanvullende voorwaarden om de consument te informeren. Verkoop jij elektrische apparaten op je website?**

Als je elektrische apparaten verkoopt in je webshop gelden er aanvullende regels. Controleer deze bij bijvoorbeeld [Thuiswinkel.org](https://www.thuiswinkel.org) en zorg dat je aan de regels voldoet.

**33. Als je voorverpakte levensmiddelen verkoopt gelden er aanvullende voorwaarden om de consument te informeren. Verkoop jij levensmiddelen op je website?**

Als je voorverpakte levensmiddelen in je webshop verkoopt gelden er aanvullende regels. Controleer deze bij bijvoorbeeld [Thuiswinkel.org](https://www.thuiswinkel.org) en zorg dat je aan de regels voldoet.



**34. Als je voorraadinformatie op je website toont dan mag deze niet misleidend zijn. Als je nog 10 stuks hebt mag je niet vermelden dat er nog maar 2 zijn. De informatie op je website moet dus kloppend zijn. Ook mag je geen van/voor prijzen tonen indien je de “van” prijs nooit hebt gebruikt. De Reclame Code Commissie stelt dat niet op prijs – en je klanten trouwens ook niet. Heb jij onjuiste en/of misleidende informatie op je website staan?**

Let erop dat de informatie redelijkerwijs klopt. Je kunt altijd een marge aanhouden, maar je mag bij een tuinmeubelset geen “Bijna uitverkocht!” tonen als je er nog 50 hebt.

**35. Verkoop je voor meer dan €10.000 per jaar aan een ander land binnen de Europese Unie?**

Per 1 juli 2021 wijzigen de regels op dit gebied. Check de website van de [Federale Overheidsdienst Financiën](#) voor meer informatie. Wij kunnen jullie helpen om je webshop hierop aan te passen, neem daarvoor contact op met je accountmanager.

**36. Toon je reviews of beoordelingen op je website?**

Als je reviews voor/over je tuincentrum of producten verzamelt dan moet je er rekening mee houden dat er regels zijn wat er wel en niet toegestaan is. [Bekijk hier de richtlijn van het ACM \(Nederland\) voor meer informatie.](#)

## Retourbeleid

**37. Het is belangrijk dat bezoekers weten wat je retourbeleid is. Bovendien kan een goed, klantvriendelijk retourbeleid leiden tot meer bestellingen in je webshop. Heb je een pagina met informatie over het retourbeleid op je website?**

Het is belangrijk dat op deze pagina alle informatie staat die wettelijk verplicht is. De vragen hieronder helpen je daarbij. Je kunt ook bij [ICT Recht](#) kijken voor meer informatie over het retourbeleid en herroepingsrecht.

**38. Het is verplicht om klanten 14 dagen de tijd te geven om het product te bekijken en te testen (in redelijkheid). Hebben klanten minimaal 14 dagen na ontvangst van het product de gelegenheid om het te retourneren?**

Het is wettelijk verplicht om klanten minimaal 14 dagen de tijd te geven om het artikel te bekijken en te retourneren. Je mag hier soms van afwijken, bijvoorbeeld bij bloemen en planten.

**39. Het is belangrijk om, voordat de aankoop plaatsheeft, duidelijk te maken wat het retouradres is en wie de kosten voor het retourneren betaald. Ook moet je een indicatie geven van de retourkosten. Geef je duidelijke retourinstructies aan de klant?**

Het is belangrijk om, voordat de aankoop plaatsvindt, duidelijk te maken wat het retouradres is en wie de kosten voor het retourneren betaald. Ook moet je een indicatie geven van de retourkosten. Als je dit niet vermeld op je website dan kan de consument van jou vragen om de retourkosten te betalen. Als je dit uitsluitend in je algemene voorwaarden vermeld dan is dit te summier dus je kunt het beste een aparte pagina maken op je website met deze informatie.

Als je deze pagina nog moet maken dan kun je eens kijken hoe [bol.com](https://www.bol.com) dit doet: veel informatie kun je op eenzelfde manier gebruiken in je eigen webshop.

**40. Je moet klanten de gelegenheid geven om hun bestelling te retourneren. Daarvoor kun je ze een herroepingsformulier aanbieden. Je kunt het herroepingsformulier ook in het Garden Connect platform plaatsen zodat dit bij iedere bestelling meegezonden wordt. Stuur jij bij iedere bestelling een (digitaal) herroepingsformulier mee?**

We adviseren je om deze toe te voegen zodat dit bij iedere bestelling meegezonden wordt. Een voorbeeld voor een herroepingsformulier vind je [hier](#). Je kunt ook zelf in iedere mail vanuit je webshop een link opnemen naar dit formulier op je website.

**41. Zodra een artikel door jou retour is ontvangen moet je de terugbetaling doen. Een online bestelling moet je altijd terugbetalen. Je mag dus geen kadobon geven of iets dergelijks. Je klant heeft recht op het volledige aankoopbedrag, inclusief verzendkosten voor de heen-zending. Is het proces rondom terugbetaling goed bij jou georganiseerd?**

Je moet binnen je organisatie de terugbetalingen beter organiseren. Zodra een artikel door jou retour is ontvangen moet je de terugbetaling doen. Een online bestelling moet je altijd terugbetalen. Je mag dus geen kadobon geven of iets dergelijks. Je klant heeft recht op het volledige aankoopbedrag, inclusief verzendkosten voor de heen-zending.

De kosten voor de retourzending mogen voor rekening van de consument komen, maar alleen als je dit van tevoren duidelijk hebt vermeld. Terugbetalingen moet je zo spoedig mogelijk doen maar altijd binnen 14 dagen na ontvangst van de retourzending en op dezelfde manier zoals men besteld heeft. De [ACM](#) heeft hier een goed artikel over geschreven.

**42. In je retourbeleid mag je ook voorwaarden stellen aan het testen en uitproberen van producten. Een klant die online koopt mag altijd een product uitpakken en proberen, maar jij hebt ook rechten. Heb jij informatie over het testen en uitproberen van producten in je retourbeleid vermeld?**

Zorg ervoor dat je duidelijk uitlegt wat een klant wel en niet mag doen. Zo kun je bijvoorbeeld vragen dat het artikel altijd in de originele verpakking geretourneerd moet worden. Op de website van [Thuiswinkel.org](https://thuiswinkel.org) staat ook veel informatie over retourneren & terugbetalingen.

## Vrijwaring checklist

We hebben geprobeerd om een checklist te maken die jou helpt om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van IT, digitale veiligheid, persoonsgegevens en online verkopen.

We hebben dit gedaan als hulpmiddel dus je kunt deze lijst niet gebruiken als juridisch bindend advies.

We adviseren je altijd om een jurist of advocaat te raadplegen als je aanvullende vragen hebt. Door het afronden van de vragenlijst en het gebruik van dit document stem je hiermee in.

## Bronnen

We hebben de volgende bronnen gebruikt bij het samenstellen van dit assessment. Voel je vrij om contact op te nemen met deze partijen voor meer informatie, advies of suggesties.

- Autoriteit Consument & Markt  
<https://www.acm.nl/>
- Gegevensbeschermingsautoriteit  
<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>
- Federale Overheidsdienst Financiën  
<https://financien.belgium.be/nl/>
- Charlottes Law  
<https://www.charlotteslaw.nl/>
- Consumentenbond  
<https://www.consumentenbond.nl/>
- ICT Recht  
<https://www.ictrecht.nl>
- Unizo  
<https://www.unizo.be>
- Lastpass  
<https://www.lastpass.com>
- Rocket Lawyer  
<https://www.rocketlawyer.com/>
- Thuiswinkel.org  
<https://www.thuiswinkel.org/>
- Webwinkelkeur  
<https://www.webwinkelkeur.nl/>
- Digital Trust Center  
<https://rvo.regelhulpenvoorbedrijven.nl/basisscan-cyberweerbaarheid/>