

## Deelnamevoorwaarden voor de Trusted Shops Services

Voor de deelname aan het programma voor de Trusted Shops Services gelden de volgende voorwaarden.

1. **Aanmelding:** U dient zich eenmalig aan te melden voor deelname, hetzij via de aanmeldingsmogelijkheid na afsluiting van een Trusted Shops garantie, of via een andere door Trusted Shops beschikbaar gestelde mogelijkheid. Controleer voor verzending of alle ingevoerde gegevens juist zijn en corrigeer fouten in de formulervelden.
  - a. U dient in het kader van uw bestelprocedure een geldig e-mailadres hebben opgegeven en u moet op het moment van de aankoop minstens 18 jaar oud zijn.
  - b. Deelname is gratis. Tegen betaling beschikbare extra diensten kunnen op elk gewenst moment worden geboekt.
  - c. De onderstaande individuele diensten kunnen in het inloggedeelte worden gedeactiveerd of na deactivering ook weer worden geactiveerd.
  - d. De overeenkomst komt tot stand door verzending van het aanmeldingsformulier. U kunt de overeenkomst in het Nederlands, Engels, Frans, Italiaans, Spaans en Pools afsluiten. We slaan de tekst van de overeenkomst op en sturen u deze per e-mail toe.
2. **Automatische garantie<sup>1</sup>:** Na een succesvolle aanmelding sluit u in de toekomst na uw aankoop gratis de Trusted Shops garantie af bij vele deelnemende webwinkels. Uitgezonderd zijn webwinkels die een Trusted Shops Garantie tegen betaling aanbieden. De herkenning vindt plaats aan de hand van geanonimiseerde gegevens.
3. **Echte beoordelingen van andere leden:** In het kader van het lidmaatschap profiteert u van de meningen van andere leden en wordt u per e-mail aan de indiening van eigen beoordelingen herinnerd.
4. **Uw persoonlijke Trusted Shops-wereld:** Log in het Trusted Shops-ledengedeelte in en beheer uw beveiligde bestellingen, beoordelingen en alle instellingen van uw Trusted Shops Services.
5. **Deelnemende webwinkels:** Deelnemende webwinkels voldoen aan de volgende criteria:
  - a. Het betreft een door Trusted Shops gecertificeerde webwinkel.
  - b. De webwinkel beschikt over de trustbadge met keurmerk. Het certificaat moet geldig zijn.
  - c. De Trusted Shops garantie wordt gratis aangeboden.
6. **Bevestiging:** Zodra de garantie na afsluiting van de bestelling in een deelnemende webwinkel automatisch wordt afgesloten, ontvangt u op twee manieren een bevestiging:
  - a. De succesvolle afsluiting van de garantieovereenkomst wordt in de geopende trustcard automatisch bevestigd.
  - b. de succesvolle afsluiting van de garantie wordt bovendien per omgaande via e-mail bevestigd.
7. **Geen bevestiging:** Als u geen van beide bevestigingen hebt ontvangen, is de garantie niet automatisch afgesloten. U beschikt dan wel over de mogelijkheid de garantie op de gebruikelijke wijze handmatig af te sluiten, als u op de daarvoor bestemde knop drukt en het garantieformulier volledig invult en verzendt.
8. **Looptijd:** De overeenkomst voor de deelname aan het programma voor de Trusted Shops garantie loopt voor onbepaalde tijd en kan door beide partijen per e-mail onmiddellijk opgezegd worden.
9. **Wijzigingen:** Trusted Shops behoudt zich het recht voor om het programma in de toekomst met betaalde, aanvullende opties uit te breiden of de aanspraak op de gratis diensten te beperken. In voorkomende gevallen worden deze voorwaarden voor deelname aan de automatische Trusted Shops garantie aangepast. Wijzigingen voor de voorwaarden voor deelname worden uiterlijk zes weken voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk aangeboden. Wij gaan ervan uit dat u ons aanbod geaccepteerd heeft, wanneer wij uw schriftelijke weigering niet vóór het beoogde tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen hebben ontvangen. U wordt in het betreffende aanbod nadrukkelijk gewezen op deze wijze van goedkeuring. Trusted Shops zal dan de gewijzigde tekst van de deelnamevoorwaarden en/of de ingevoerde aanvullende voorwaarden aan de verdere zakelijke relatie ten grondslag leggen.

<sup>1</sup> De Trusted Shops garantie is een geld-terug-garantie die u bescherming biedt tegen verlies van de aankoopprijs. Andere diensten zijn de klantenservice en de geschillenbeslechting. De [Voorwaarden voor de Trusted Shops Garantie](#) zijn van toepassing.  
20160922\_Trusted\_Shops\_Services\_terms\_nl

## Trusted Shops garantieverklaring

A.	Wat is de Trusted Shops garantie?.....	1
B.	Gevallen waarin de garantie van toepassing is .....	1
	Geld terug bij niet-levering of wanprestatie.....	1
	Geld terug bij niet-terugbetaling na herroeping, terugzending van goederen of verlies tijdens het transport .....	2
C.	Wanneer is de verzekering van toepassing? .....	2
D.	Garant: .....	2
E.	Verzekerde som en verzekeringsduur: .....	2
F.	Schadeaangifte en -regeling .....	2
G.	Schadebeperkingsplicht en afstandsverklaring.....	3
H.	Slotbepalingen .....	3
	Herroepingsrecht voor consumenten.....	4

### A. Wat is de Trusted Shops garantie?

De Trusted Shops garantie („Garantie“) verzekert uw aankoop resp. bestelling in een door Trusted Shops GmbH gecontroleerde en met het Trusted Shops kwaliteitskenmerk onderscheiden onlinewinkel („Onlinewinkel“). Als u zich na uw aankoop resp. bestelling in een Onlinewinkel voor de Trusted Shops garantie heeft aangemeld, er per e-mail werd bevestigd dat de Garantie werd afgesloten met opgaaf van een garantienummer en er een aanspraak bestaat op vergoeding als bedoeld in deze overeenkomst, krijgt u in de onderstaande gevallen uw Verrichte Betalingen terug. De Trusted Shops garantie wordt u aangeboden door de Trusted Shops garant (zie cijfer D). De garantiegevallen worden afgehandeld door Trusted Shops GmbH in opdracht van de garant.

### B. Gevallen waarin de garantie van toepassing is

De Garantie omvat de vergoeding van **daadwerkelijk verrichte, contractueel overeengekomen betalingen** („Verrichte Betalingen“) in de volgende gevallen op voorwaarde dat de Verrichte Betalingen ondanks de aanspraak op terugbetaling en de maning niet binnen 7 dagen door de Onlinewinkel werden terugbetaald.

#### Geld terug bij niet-levering of wanprestatie

- De goederen of de digitale inhoud werden niet geleverd resp. niet ter beschikking gesteld;
- Wegens de schuld van de aanbieder werd een dienst niet verleend;
- Een pakketreis kon zonder aanbieding van een wettelijk toegelaten alternatief wegens definitieve annulering van de reis door de touroperator niet worden begonnen.  
De Garantie dekt echter in dit geval de insolventie niet en ze is ook geen aanvulling van een insolventieverzekering (bijv. bij het bereiken/overtreffen van de maximale aansprakelijkheidsgrenzen). Alleen de reisverzekeringspolis dekt iets dergelijks. Ook dekt de Garantie bij onlinetouroperators de gevallen niet, die door een annuleringsverzekering gedekt worden of gedekt kunnen worden en ze is ook geen aanvulling (bijv. bereiken van maximale aansprakelijkheidsgrenzen of bij eigen risico); hiervoor dient alleen de annuleringsverzekering.
- Een in een Onlinewinkel gekochte tegoedbon voor de levering van goederen of een digitale inhoud of een dienstverlening wordt niet verzilverd ondanks de geldigheid ervan, alhoewel u de daartoe verplichte Onlinewinkel rechtmatig om verzilvering heeft verzocht en de gekochte tegoedbon in het kader van het herroepingsrecht op toegestane wijze werd geretourneerd. De Garantie geldt alleen binnen de

overeengekomen verzekeringsduur en in het bijzonder niet, als u de tegoedbon laat vervallen of om andere redenen niet verzilvert;

- e) Bij een energieleveringscontract (stroom, gas, afstandsverwarming, water) wordt er niet geleverd;
- f) Bij het bemiddelen of afsluiten van een verzekering is het verzekeringscontract ondanks de verrichte betaling niet tot stand gekomen.

De Garantie dient echter in dit geval niet voor het verzekeren van de aansprakelijkheid voor financieel nadeel en vult een dergelijke verzekering ook niet aan (bijv. bij het bereiken/overtreffen van maximale aansprakelijkheidsgrenzen). De Garantie dient ook niet voor het verzekeren van verzekeringsuitkeringen.

### **Geld terug bij niet-terugbetaling na herroeping, terugzending van goederen of verlies tijdens het transport**

- g) Geen of onvolledige terugbetaling na herroeping;  
U moet uw wettelijk herroepingsrecht binnen de gestelde termijn hebben uitgeoefend volgens de voorschriften voor overeenkomsten op afstand en de goederen hebben teruggestuurd naar de Onlinewinkel met inachtneming van de modaliteiten en de termijnen van het koopcontract, waarbij de teruggezonden goederen gevolgd moeten kunnen worden (bijv. bij aangetekend schrijven, pakketten; niet het geval bij pakjes).
- h) Geen of onvolledige terugbetaling van de Verrichte Betalingen na overeengekomen terugzending van de goederen;  
U moet de goederen naar de Onlinewinkel hebben teruggestuurd op basis van de overeenkomst tussen u en de Onlinewinkel en de Onlinewinkel heeft de overeengekomen terugbetaling na ontvangst van de teruggezonden goederen niet of niet volledig terugbetaald.
- i) Geen of onvolledige terugbetaling van Verrichte Betalingen na een door de Onlinewinkel te verantwoorden verlies tijdens het transport van de online bestelde goederen bij de betekening of de terugzending in het kader van het wettelijke herroepingsrecht.

De Garantie verzekert in geen geval andere aanspraken buiten de afgesloten contracten en dekt ook geen waarborg- of eventuele schadevergoedingsaanspraken.

### **C. Wanneer is de verzekering van toepassing?**

De Garantie geldt in de bovenstaande gevallen, als deze zich voordoen **binnen de voor de betreffende Garantie geldende verzekeringsduur (zie cijfer E)** na ontvangst van de bestelling door de Onlinewinkel, maar ze is beperkt tot de overeengekomen **verzekerde som (zie cijfer E)**. In geval van periodieke uitkeringen dekt de garantie uitsluitend de tijdens de verzekeringsduur te betalen gedeeltelijke uitkeringen en de Verrichte Betalingen. Voor de afwikkeling van de uitkeringen moet u zich in het Trusted Shops onlinesysteem aanmelden.

### **D. Garant:**

De Trusted Shops garantie wordt u aangeboden door een van de volgende Trusted Shops garanten:

1. Atradius Kreditversicherung, filiaal van Atradius Credit Insurance N.V., Opladener Straße 14, 50679 Köln, hoofdgemachtigde: dr. Thomas Langen, kantongerecht Keulen HRB 53815, hoofdactiviteit: kredietverzekering
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, kantongerecht Wiesbaden HRB 7934

De betreffende garant wordt door Trusted Shops GmbH gekozen en aan u meegedeeld na de aanmelding voor de koperbescherming per e-mail.

### **E. Verzekerde som en verzekeringsduur:**

De verzekerde som en de verzekeringsduur verschijnen in het certificaat als u op het zegel in de betreffende Onlinewinkel klikt. Per e-mail wordt u meegedeeld of de Trusted Shops garantie bestaat en worden de geldende verzekerde som en de verzekeringsduur aangegeven.

### **F. Schadeaangifte en -regeling**

#### **1. Termijnen**

Als een van de onder B genoemde uitkeringsgevallen binnen de verzekeringsduur optreedt, kunt u tot 7 dagen na afloop van de verzekeringsduur een terugbetalingsaanvraag bij de garant indienen („Garantieaanvraag“).

#### **2. Bewijzen**

De garant is aan de wettelijke bewijsregels gebonden en beslist over het garantiegeval op basis van de binnen de gestelde termijn ingediende bewijzen met inachtneming van de contractuele regelingen en garantievoorwaarden.

Alle vereiste bewijzen – in het bijzonder betalingen en terugzendingen – moeten bij de garant in geschikte vorm (bijv. kopie van het rekeningafschrift, remboursbewijs, kopie van een bewijs van afgifte, getuigenverklaringen) worden ingediend binnen 7 kalenderdagen vanaf de indiening van de garantieaanvraag.

### **3. Terugbetaling**

Als is vastgesteld dat de garant moet terugbetalen, wordt de Onlinewinkel door Trusted Shops GmbH om terugbetaling verzocht. Mocht de Onlinewinkel u de Verrichte Betaling vervolgens niet binnen 7 kalenderdagen terugbetalen, ontvangt u uw geld van de garant terug in het kader van de Trusted Shops garantie.

### **G. Schadebeperkingsplicht en afstandsverklaring**

U bent verplicht alle maatregelen te nemen om een uitkering te vermijden en/of reeds Verrichte Betalingen terug te krijgen.

Als u een terugbetaling op grond van de Garantie ontvangt, staat u aan de garant onherroepelijk alle aanspraken en vorderingen met alle nevenrechten tegen de Onlinewinkel en derden (bijv. verzekeringen zoals de annuleringsverzekering) af die verband houden met de verzekerde transactie en de garant neemt ze aan.

### **H. Slotbepalingen**

Uitsluitend het Duitse recht is van toepassing op deze overeenkomst en alle geschillen, die daaruit voortvloeien resp. daarmee verband houden. Bij contracten met verbruikers geldt deze rechtskeuze slechts in zoverre de verzekeringsdekking niet wordt onttrokken door dwingende bepalingen van het recht van de staat, waarin de verbruiker gebruikelijk verblijft. De taal van het contract is het Nederlands.

U kunt klachten indienen bij de bevoegde inspectiedienst „Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen“, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn“.

Online-geschillenbeslechting volgens art. 14 lid 1 Verordening ODR Consumenten: De Europese Commissie stelt een platform voor online-geschillenbeslechting ter beschikking dat u onder <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> kunt vinden.

## Herroepingsrecht voor consumenten

Consumenten hebben het onderstaande ontbindingsrecht.

### Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van reden de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag van de sluiting van de overeenkomst.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (Trusted Shops GmbH, Subbelrather Strasse 15c, 50823 Keulen, Tel.: +49 221 77536 77, Fax: +49 221 77536 89; [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com)) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

### Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins hebt ingestemd.; in ieder geval zullen u voor de terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht

Als u heeft verzocht om de verrichting van de diensten te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt u een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat u ons ervan in kennis heeft gesteld dat u de overeenkomst herroept reeds geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst.

### Einde van de informatie over het herroepingsrecht

#### Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln, Fax: +49 221 77536 89, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com):

- Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de
- verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)
- Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)
- Naam/Namen consument(en)
- Adres consument(en)
- Handtekening van de consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
- Datum

(\*)Doorhalen wat niet van toepassing is