

## **Gebruiksvoorwaarden voor het Trusted Shops Beoordelingssysteem (Koper)**

Door het geven van een beoordeling en/of een commentaar aanvaardt u de volgende voorwaarden. Geef geen beoordeling of commentaar indien u deze voorwaarden niet wilt aanvaarden. Wij behouden ons het recht voor de voorwaarden te herzien. Gelieve deze gebruiksvoorwaarden dus te lezen telkens als u een beoordeling of een commentaar geeft.

### **A. Afgifte van een beoordeling**

1. Als u een beoordeling aan ons beoordelingssysteem doorgeeft, versturen wij u een mail naar het e-mailadres dat u voor het verzenden van de beoordeling heeft gebruikt. Daarin is een link opgenomen, waarop de gebruiker moet klikken om de beoordeling te bevestigen. De beoordeling wordt vervolgens gedurende de volgende nacht gepubliceerd, d. w. z. vanaf de dag na de bevestiging kan de beoordeling dus online worden bekeken.
2. Door de afgifte van een beoordeling en/of een commentaar wordt u e-mailadres aan Trusted Shops GmbH (« Trusted Shops ») overgemaakt. Uw e-mail-adres zal nooit openbaar kunnen worden ingezien. Trusted Shops mag uw e-mailadres gebruiken om met u contact op te nemen ter verificatie van de afgegeven beoordeling.
3. Bovendien wordt uw e-mailadres gebruikt om het u mogelijk te maken het online-systeem van Trusted Shops te gebruiken. U kunt in het Trusted Shops Systeem de reeds afgegeven beoordelingen raadplegen en eventueel veranderen, alsook uw actieve en reeds beëindigde garanties raadplegen (als garantieovereenkomsten via dit e-mailadres afgesloten werden) en rechten op terugbetaling doen gelden. Uw e-mailadres dient daarbij als gebruikersnaam voor de toegang tot het Trusted Shops Systeem en wordt daarvoor permanent opgeslagen.
4. Indien u reeds toegang heeft tot het Trusted Shops Systeem (My Trusted Shops), wordt uw beoordeling bij uw My Trusted Shop- account ondergebracht.
5. Bovendien heeft u de mogelijkheid om uw beoordelingen te personaliseren door bij uw beoordeling bijkomende persoonlijke gegevens te vermelden of in het Trusted Shops Systeem te registreren. Uw beoordelingen worden dan met deze bijkomende vermeldingen gepubliceerd. Bepaalde vermeldingen worden echter ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer altijd ingekort weergegeven. Als u uw beoordelingen personaliseert, kunnen de door u afgegeven beoordelingen in een overzicht openbaar worden ingezien (Koper-beoordelingsprofiel).

### **B. Gebruik van de beoordeling**

1. Door de afgifte van een beoordeling en/of een commentaar draagt u aan Trusted Shops het niet-exclusieve, royaltyvrije, blijvende en onherroepelijke recht over:
  - a. om de beoordeling en/of het commentaar (volledig of gedeeltelijk) online en offline (bijv. in gedrukte media of catalogi) te gebruiken, kopiëren, te bewerken, te publiceren, te vertalen, aan derden ter beschikking te stellen, te verhandelen, publiek toegankelijk te maken en te reproduceren, alsook in andere werken in één of andere vorm (media, technologie; reeds bestaand of nog te ontwikkelen) te integreren; en
  - b. Derden (in het bijzonder de Verkoper die u evalueert) een gebruikslicentie te geven.
2. Bijvoorbeeld betekent dit onder andere dat Trusted Shops het commentaar mag publiceren en de online-verkoper het gebruik van de beoordelingen en/of commentaren voor reclamedoelinden (bijv. in zijn reclame of voor marketingdoelinden) kan toestaan.

### **C. Voorwaarden van de afgifte van de beoordeling**

1. Beoordelingen mogen uitsluitend in de volgende gevallen afgegeven worden:
  - a. U hebt een product of een dienst in de geëvalueerde online-shop gekocht,
  - b. U hebt een bestelling geplaatst bij de online-shop met de intentie te kopen of
  - c. U kunt een ander bewijs voorleggen inzake de aankoop van een product of het gebruik van diensten van de geëvalueerde onderneming of andere ervaring met de geëvalueerde onderneming.

2. Deze situaties worden hierna onder «Ervaring» samengevat.
3. In elk geval moeten een geldige referentie en een e-mailadres vermeld worden.
4. Beoordeling mogen alleen worden afgegeven voor de ervaring zoals voorzien in het beoordelingsformulier.
5. Een product mag uitsluitend worden geëvalueerd als het werd geleverd en kon worden getest.
6. De beoordeling moet gebaseerd zijn op een ervaring die op het ogenblik van de afgifte van de beoordeling niet meer dan 6 maanden oud is.
7. Beoordelingen waarvoor een belangenconflict bestaat en die de algehele beoordeling van de online-shop kunnen manipuleren - in positieve of negatieve zin - zijn niet toegelaten. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een bestelling werd geleverd, uitsluitend met de bedoeling om een positieve of een negatieve beoordeling te geven, om de online-shop schade te berokkenen of te bevoordelen.
  8. Als de geëvalueerde onderneming ons meedeelt dat uw beoordeling niet met een aankoop in verband kan worden gebracht, of als uw beoordeling opvalt in het kader van onze voorzorgsmaatregelen ter opsporing van fraude, kunnen wij u desgevallend verzoeken dat u het bewijs ervan binnen 5 werkdagen levert een aankoop te hebben gedaan bij de door u geëvalueerde onderneming. Als een ervaring niet kan worden bewezen, wordt de betreffende beoordeling verwijderd.

#### **D. Inhoud van commentaren in de beoordeling**

Commentaren in de beoordeling mogen geen inhoud hebben die:

- a. strafbaar is of aanspoort tot of aanzet tot een strafbaar feit;
- b. onwettig is;
- c. bedreigend, intimiderend, beledigend, frauduleus, lasterlijk, misleidend, racistisch, discriminerend, geweld verheerlijkend, onfatsoenlijk, obscene of pornografisch is;
- d. de rechten van derden schendt of beperkt (inclusief alle rechten op intellectuele eigendom, bijv. auteursrechten, merkenrechten);
- e. technisch schadelijk is, bijv. een kwaadaardige code bevat;
- f. vertrouwelijke gegevens bevat en/of de persoonlijke levenssfeer van derden schendt of bedreigt;
- g. anderen misleidt over uw identiteit (in het bijzonder door zich voor te doen als een andere persoon);
- h. niet met de waarheid overeenstemt;
- i. bestemd is voor reclame voor andere websites, producten of diensten (onder andere niet toegelaten: het invoegen van telefoonnummers, e-mailadressen of links).

Commentaren in "Productbeoordeling" mogen ook geen inhoud hebben die:

- j. niet gerelateerd zijn aan het eigenlijke product, bijvoorbeeld ervaring met bepaalde verkopers ervaringen die zich niet op de eigen ervaring met het product baseren.

#### **E. Verantwoordelijkheid voor de inhoud/ correcties**

Voordat wij klantbeoordelingen publiceren, worden alle beoordelingen door ons gecontroleerd. Hiervoor hebben wij speciale automatische en handmatige controlemaatregelen getroffen. Op deze wijze garanderen wij dat uitsluitend echte klantervaringen worden gepubliceerd en ontoelaatbare inhoud wordt uitgefilterd (zie de lijst met ontoelaatbare inhoud in paragraaf D).

De automatische controle van alle beoordelingen op het schenden van de gebruiksvoorwaarden wordt reeds vóór de publicatie uitgevoerd. Trusted Shops controleert de beoordelingen echter ook als deze reeds gepubliceerd zijn. Dat wordt bijvoorbeeld gedaan als een online shop bij ons opvalt, of als wij door een consument of ander persoon op een verdachte beoordeling worden gewezen. Vervolgens wordt deze beoordeling handmatig door ons team van experts gecontroleerd. In lastige gevallen beslissen wij met behulp van onze juristen of de inhoud voldoet aan onze gebruiksvoorwaarden en de geldende wetgeving, en geen schending is van de goede zeden. Zo kunnen wij een publicatie weigeren als de inhoud van de beoordeling strafbaar of beledigend is, of niet overeenkomt met de waarheid. De overige redenen treft u aan in paragraaf D. Om opheldering te krijgen over een omstreden beoordeling, nemen wij in elk geval contact op met de auteur van de beoordeling. Ook informeren wij die persoon via e-mail als wij besloten hebben om de beoordeling te verwijderen. In dat geval bieden wij de mogelijkheid aan om een nieuwe beoordeling te plaatsen die wel aan de gebruiksvoorwaarden voldoet en geen ontoelaatbare inhoud bevat.

#### **F. Het publiceren en opslaan van beoordelingen**

Nadat de beoordelingen op basis van onze controlemaatregelen zijn gecontroleerd en door de schrijvers daarvan zijn bevestigd, zullen wij deze ongewijzigd publiceren, zonder enige vorm van selectie toe te passen. Wij kopen geen klantbeoordelingen en bieden hier ook geen tegenprestaties voor aan.

De beoordelingen worden chronologisch weergegeven, van nieuw naar oud. Het is daarbij mogelijk om een filter in te stellen, waarbij alleen beoordelingen met een bepaalde score worden weergegeven. Ook in de gefilterde weergave worden de beoordelingen chronologisch gesorteerd.

Een beoordeling, inclusief de bijbehorende tekst, is zichtbaar gedurende de eerste 12 maanden na publicatie. Na afloop van deze 12 maanden zal de beoordelingstekst niet meer in het beoordelingsprofiel worden weergegeven. De beoordeling zelf zal nog wel worden meegeteld in het totaal aantal beoordelingen van de betreffende shop.

#### G. Wij hebben een helder beoordelingssysteem

De waardering loopt van vijf (5) sterren (= 'uitstekend') tot één (1) ster (= 'slecht'). Voor elke afgegeven beoordeling berekenen wij een gemiddelde waardering (rekenkundig gemiddelde) op basis van de afzonderlijke waarderingen voor de producten, levering en klantenservice.

Hieronder kunt u aan de hand van vijf voorbeelden zien hoe de gemiddelde waardering wordt berekend:

Voorbeeld – Nr.	Product en	Service	Levering	Gemiddelde waardering
1	5	5	5	5
2	5	-	5	5
3	2	2	1	1,67
4	2	-	3	2,5
5	-	4	-	4

De totale waardering voor een online-shop zal vervolgens worden berekend op basis van het gemiddelde van alle gemiddelde waarderingen van de beoordelingen die in de afgelopen twaalf (12) maanden werden gegeven.

In het bovengenoemde voorbeeld is de berekening als volgt:

$$(5 + 5 + 1,67 + 2,5 + 4) / 5 = 18,17 / 5 = 3,634$$

De totale waardering van de shop is derhalve 'goed'.

#### H. Online-geschillenbeslechting

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. Consumenten hebben de mogelijkheid om dit platform te gebruiken voor de beslechting van geschillen. Wij zijn bereid om deel te nemen aan een buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsprocedure voor een geschillencommissie voor consumentenzaken.