

Onze diensten

1. Lidmaatschappen.

Alle services worden verricht in de taal die werd gekozen voor de desbetreffende doelmarkt.

Tenzij iets anders is overeengekomen worden keurmerk- en garantieservices in beginsel verleend voor één (1) online domeinen (shop) in bezit van het lid, onder één domein, in één taalversie en gericht op een specifieke doelmarkt. Indien u diensten wenst voor meer online eenheden (bijv. een extra taalversie, een extra domein), moeten aanvullende certificaten worden gekocht.

2. Aanvullende opties.

De aanvullende opties kunnen in principe worden besteld voor één website (winkel), onder één domein, in één taalversie en op een specifieke doelmarkt gericht. Voor de levering van dergelijke diensten voor andere websites (bijv. voor een extra taalversie, mobiele weergave of een andere domein) moeten extra shopspecifieke opties worden aangeschaft.

3. Trustbadge® met beoordelingen.

Integreer uw trustbadge binnen enkele minuten. U ontvangt een stap-voor-stap integratiehandleiding met voorbeelden en tips. Presenteer uw winkelbeoordelingen en sterren aan nieuwe en bestaande klanten, wanneer die uw webwinkel bezoeken. U kunt deze bovendien zo configureren dat zij bij het ontwerp van uw website passen. Door op de Trustbadge te klikken, opent de klant het door Trusted Shops opgeslagen gedetailleerde beoordelingsprofiel (gemiddelde scores, individuele scores, aantal beoordelingen en klantbeoordelingen). De gemakkelijk te integreren trustbadge wordt eens per dag geactualiseerd en automatisch aan uw webwinkel doorgestuurd. Dit betekent dat u na de eenvoudige en eenmalige integratie verder geen technische inspanningen hoeft te verrichten.

4. Klantbeoordelingen.

Geverifieerde positieve beoordelingen (ratings) en klantbeoordelingen zijn een belangrijke indicatie voor de betrouwbaarheid van een webwinkel voor online shoppers.

Het in de overeengekomen taal beschikbaar gestelde beoordelingssysteem bevat de volgende functies:

- Webwinkelklanten hebben de mogelijkheid om met behulp van een door Trusted Shops beschikbaar gesteld formulier de webwinkel te beoordelen op basis van minimaal één van de drie vooraf gedefinieerde criteria klantenservice, levering en product (hierna “beoordeling” genoemd). Op een schaal van 1 t/m 5 kunnen voor elk criterium sterren worden toegekend, waarbij 5 sterren dus de hoogste score is.
- Wanneer u via uw website diensten aanbiedt, kunt u gebruik maken van het 1-categorie-systeem. Uw klant kan uw webwinkel dan beoordelen op het criterium “service”. Wanneer u goederen aanbiedt, kunt u handig gebruik maken van ons 3-categorieën-systeem. In dat geval is het gebruik van het 1-categorie-systeem niet mogelijk.
Wanneer u gebruik maakt van het 1-categorie-systeem en later ook producten gaat aanbieden, moet u overstappen naar het 3-categorieën-systeem. Alle verzamelde beoordelingen worden dan gereset. Hetzelfde geldt overeenkomstig bij een overstap van het 3-categorieën- naar het 1-categorie-systeem.
- Verzameling van klantbeoordelingen (commentaren) via het door Trusted Shops beschikbaar gestelde online formulier.

De beoordelingen (ratings) en klantbeoordelingen (hierna overkoepelend “beoordelingen” genoemd) worden permanent opgeslagen en kunnen door de webwinkel en Trusted Shops-medewerkers gedurende een periode van 12 maanden ingezien worden in een beveiligd gedeelte van het online-systeem.

Beoordelingsprofiel.

Uw klantbeoordelingen zijn te zien in uw Trusted Shops beoordelingsprofiel. Niet alleen is dit geoptimaliseerd voor zoekmachines (Search Engine Optimised - SEO), maar het flexibele design ziet er ook op de smartphone en tablet fantastisch uit.

Het beoordelingsprofiel omvat een samenvatting van de in de afgelopen 12 maanden ingediende beoordelingen. Uit alle in de laatste 12 maanden ingediende beoordelingen wordt een totaalscore berekend. In

deze totaalscore tellen alle criteria mee, gewogen op basis van het aantal ingediende beoordelingen. Op basis van dit gewogen gemiddelde specificeert het beoordelingsprofiel de door de webwinkel bereikte sterrenscore op een beoordelingsschaal van vijf sterren. Het beoordelingsgemiddelde wordt als volgt berekend:

| 5-Sterren schaal | Totaalscore |
|------------------|-------------|
| 5 tot 4,5 | Uitstekend |
| < 4,5 tot 3,5 | Goed |
| < 3,5 tot 2,5 | Redelijk |
| < 2,5 tot 1,5 | Slecht |
| < 1,5 tot 0 | Zeer slecht |

De beoordelingen en het beoordelingsprofiel worden permanent opgeslagen en kunnen door de webwinkel en Trusted Shops-medewerkers gedurende 12 maanden ingezien worden in een beveiligd gedeelte van het online-systeem.

Uitnodigingsvarianten en timing.

Het is aan u om te beslissen wanneer uw beoordelingsverzoeken verzonden worden. Upload uw bestellingen en maak een keuze op welk moment de klanten een beoordelingsverzoek moeten krijgen, dan zullen wij ze per e-mail voor u verzenden. Uw klant kan er zelfs voor kiezen om de beoordeling op een later tijdstip af te geven, als hij op het moment van ontvangst geen tijd heeft. Maak een keuze uit de diverse e-mailvarianten en voorzie die van het logo van uw webwinkel.

Automatisch verzamelen.

Integreer de knoppen Nu beoordelen of Later beoordelen in uw bestaande e-mails en verzamel automatisch beoordelingen.

Mobiele app.

Lees, becommentarieer en beheer uw beoordelingen onderweg met behulp van onze Mobile App (iOS).

Aantal beoordelingen per maand.

Er gelden geen beperkingen voor het aantal beoordelingen! Het is belangrijk voor u om zoveel mogelijk feedback en meningen te kunnen ontvangen.

Kennisgeving over nieuwe beoordelingen.

Laat u meteen informeren, zodra een klant een beoordeling ingediend heeft. We sturen u een e-mail alert, zodat u eventueel snel kunt reageren.

Commentaar op beoordelingen.

Reageer publiekelijk op uw beoordelingen, als dat nodig is. Negatieve beoordeling ontvangen? Laat zien hoe proactief uw bedrijf is in geval van problemen. Antwoord op een commentaar door aan te geven hoe u het probleem op een professionele manier gaat oplossen. U kunt dat zelfs onderweg doen door gebruik te maken van onze app (iOS).

Hoe te handelen bij inbreuken op wet- en regelgevingen.

Heeft u het vermoeden dat een beoordeling onwaar en/of verzonnen is? Wij hebben een speciaal serviceteam dat dit voor u onderzoekt. Wij zijn [AFNOR-gecertificeerd](#) (volgens de norm NF Z74-501). Dit houdt in dat wij bij de verwerking en het beheer van uw beoordelingen zeer hoge normen hanteren en u bescherming bieden tegen valse beoordelingen en commentaren.

Wanneer een beoordeling niet op waarheid berust, kunt u er op elk gewenst moment voor kiezen dit als overtreding te melden. Wij trekken dan de feiten na.

- Wanneer vanuit het perspectief van de webwinkel een beoordeling een overtreding van toepasselijke wetgeving inhoud (bijv. omdat een beoordeling objectief gezien onwaar of beledigend is), zal Trusted Shops de betreffende beoordeling handmatig controleren en elke klantbeoordeling deactiveren die door Trusted Shops onwettig wordt geacht.

Social media posting.

Tevreden klanten bevelen met alle plezier producten en webwinkels aan bij vrienden en familie. Laat hen dit doen via onze 'delen'-knoppen voor Facebook, Twitter en Google+.

Rich snippets.

Rich snippets ('rijke zoekresultaten') stellen u in staat om uw sterren te laten zien in de gangbare zoekmachineresultaten van Google. Integreer de rich-snippets-code en presenteert u Google-sterren op een kosteloze, natuurlijke manier.

Beoordelingssticker.

Stel naar eigen voorkeur in hoe u uw commentaren op beoordelingen wilt laten weergeven, met een rollend scherm van beoordelingen in uw webwinkel. Google houdt van door gebruikers gegenereerde content en u hoeft alleen maar de eenvoudige JavaScript-code te integreren om uw klanten content voor uw website te laten genereren.

My Trusted Shops.

Eén plek om alles te beheren. Met de inloggegevens voor uw individuele My Trusted Shops (MyTS) kunt u al uw beoordelingen beheren, analyseren en beantwoorden, uw webwinkelgegevens wijzigen en tussen de verschillende lidmaatschapspakketten wisselen.

Winkelsoftware plug-ins.

Supereenvoudige integratie. Wanneer u software gebruikt van één van onze partners is het nog gemakkelijker om van start te gaan. Onze partners stellen u in staat om de plug-ins met enkele eenvoudige muisclicks te installeren en startklaar te maken via het beheerdeelte van de winkelsoftware.

Optimalisatie voor mobiel gebruik.

Méer dan eenderde van de online shopping community stuurt tegenwoordig beoordelingen via mobiele apparaten. Dat is de reden waarom wij ervoor hebben gezorgd dat de verzameling en weergave van uw beoordelingen volledig geoptimaliseerd zijn voor mobiel gebruik.

Sociaal bewijs.

Echte beoordelingen van echte mensen. Webwinkelklanten kunnen enkele persoonlijke gegevens invoeren om aan te tonen dat hun beoordelingen echte beoordelingen van echte mensen zijn. Dat schept nog meer vertrouwen bij uw klanten.

5. Sterren in Google.

Stuur uw winkelbeoordelingen automatisch door naar Google om de sterren te laten weergeven in uw AdWords-campagnes, Google Shopping en Product Listing Ads. Hierbij geldt het voorbehoud dat Google daarvoor het betreffende product in het land van de betreffende webwinkel moet aanbieden. Trusted Shops zal uw klantbeoordelingen verzenden, maar Google beheert de ontvangen data en neemt dus ook de beslissing over de plaatsing van de klantbeoordelingen. Trusted Shops kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de voorwaarden, omstandigheden en tijdslijmieten voor de weergave van klantbeoordelingen binnen de Google-diensten.

6. Gebundelde beoordelingsprofielen.

Presenteer klantenfeedback van al uw beoordelingsprofielen door deze feedback te bundelen. Wanneer u meer dan een domein heeft waar u beoordelingen verzamelt, is dit een fantastische manier om uw andere websites te promoten.

7. Booster voor beoordelingen.

Upload bestellingen met onze review collector tool van klanten die toestemming voor toezending van een beoordelingsverzoek door Trusted Shops hebben verleend, en ontvang binnen enkele uren beoordelingen.

Onze gebruikersvriendelijke software hoeft niet geïnstalleerd te worden; u kunt gewoon een Excel-werkblad met de namen, bestelnummers en e-mailadressen van uw klanten uploaden. Simpel.

8. Facebook-app.

U kunt uw Facebook-fans mee laten kijken bij uw betrouwbaarheidsscores. Integreer uw beoordelingstab in uw Facebook-pagina zodat zij uw beoordelingen kunnen zien en het aantal sterren dat u scoort.

9. Benchmarking.

Vergelijk uw prestaties met die van anderen. Analyseer u aantal beoordelingen in relatie tot uw gemiddelde score en vergelijk die cijfers met die van alle andere webwinkels. Dit biedt u analysemogelijkheden voor uw beoordelingen!

10. Productbeoordelingen

Bied uw klanten een nog informatievere koopervaring en verhoog daarmee uw conversie.

Door de Trustbadge© te integreren, verzamelt u automatisch beoordelingen voor uw producten. Door de overzichtelijke weergave op de productpagina's krijgen uw klanten betrouwbare productinformatie en besluiten ze vaker bij u te bestellen.

11. Beoordelingen-API.

Wilt u uw beoordelingen gebruiken binnen uw eigen, op maat gesneden context? Met onze API voor beoordelingen krijgt u uw scores en beoordelingen in JSON- of XML-format. Volledige flexibiliteit.

12. Actieve Controle van Beoordelingen.

Onze serviceaanbod

- Identificatie van herzieningen zonder verwijzingen naar een aankoop
- Controle en verwijdering van ontoelaatbare beoordelingen
- Actieve bemiddeling
- Het doorsturen van kritische beoordelingen naar uw team van de klantendienst
- + Facultatief
- + Actieve commentaren op beoordelingen
- + Persoonlijke contactpunten
- + Analyse en advies over optimalisering van uw website

13. Aanmaningsbeschermingspakket met aansprakelijkheid

Van de adresgegevens tot en met de bestelpagina een maximale bescherming tegen een juridische aanmaning. Dit pakket is uitsluitend geschikt voor webwinkels die goederen aan particulieren of consumenten binnen de Bondsrepubliek Duitsland verkopen. De [algemene voorwaarden voor het anti-aanmaningspakket](#) zijn van toepassing.

Met ons onlinesysteem stelt u zelf in een paar klikken juridische teksten (juridische informatie, privacybeleid, annuleringsvoorwaarden, algemene voorwaarden) voor uw webwinkel samen die u bescherming bieden tegen juridische reclamaties en procedures - zonder dure advocaatkosten. Altijd up-to-date en gebaseerd op de complete kennis en expertise die Trusted Shops in 15 jaar opgebouwd heeft. Op verzoek adviseren wij u ook telefonisch en ondersteunen wij u vakkundig bij het opstellen van uw teksten.

Per contractjaar is bovendien een individuele juridische controle door ons partner-advocatenkantoor inbegrepen op de correcte integratie van de juridische teksten. Voor de juridische adviesdiensten gelden de [algemene opdrachtvoorwaarden](#).

Vanzelfsprekend zijn wij aansprakelijk voor de juistheid van de teksten en de advisering. Wij bieden zelfs hulp bij niet gerechtvaardigde juridische waarschuwingen!

14. Traffic-pakket

Maak actief gebruik van de voordelen van uw lidmaatschap van Trusted Shops voor meer traffic, meer verkopen en meer vaste klanten.

Uw shop-profiel uitbreiden met de campagne-link

Met een afzonderlijke campagne-deeplink en een kortingscoupon in uw shop-profiel, optimaliseert u uw ranking in de zoekmachines en brengt u nieuwe bezoekers naar uw shop. Zo zorgt u voor meer relevante traffic.

Meer echte verkopen dankzij Exit Intent Popup

De Exit Intent Popup is een venster dat opent zodra de bezoeker uw shop wil verlaten. Dit is het ideale moment om uw bezoeker een aantrekkelijke tegoedbon aan te bieden. Uw bezoeker blijft in uw shop - deze popups verminderen het aantal afgebroken koopintenties en verhogen uw omzet.

Aanbiedingen op de pagina met de beoordeling-bedanken

Uw klant heeft zojuist een beoordeling afgegeven? Dan is dit het juiste moment om uw klant te bedanken door middel van een aanbieding die van toepassing is op een volgende aankoop in uw shop. Op deze manier motiveert u uw klant om weer naar uw shop te komen.

15. Keurmerk & Garantie optie

Dit pakket omvat een uitgebreide audit van uw webwinkel op basis van de Trusted Shops kwaliteitscriteria en de Trusted Shops kopersbescherming. De Trusted Shops garantie, een geld-terug-garantie, maakt deel uit van de Trusted Shops kopersbescherming en beschermt kopers tegen verlies van het aankoopbedrag. Andere diensten omvatten de klantenservice en bemiddeling.

Trusted Shops Keurmerk

U presenteert zich met het Trusted Shops Keurmerk als een veilige en gecertificeerde webwinkel en overtuigt zelfs kritische klanten van het feit dat zij profiteren van een in alles-in-1 veiligheidspakket door de combinatie van keurmerk, garantie en service.

Wanneer een bezoeker van uw webwinkel op het Trusted Shops Keurmerk klikt, ziet hij of zij een bevestiging van de echtheid van het certificaat, verder informatie over de webwinkel (bijv. de bedrijfsnaam, het bedrijfsadres, de rechtsvorm enz.) en de door Trusted Shops verleende diensten via een veilige online verbinding (SSL). Op die manier krijgen uw klanten de zekerheid dat uw webwinkel betrouwbaar en veilig is, voordat zij een aankoop doen.

Audit voor de naleving van de kwaliteitscriteria

Uw webwinkel wordt geaudit om te controleren of aan de geldende criteria wordt voldaan. De Trusted Shops [kwaliteitscriteria](#) zijn gebaseerd op Europese richtlijnen die van groot belang zijn voor aankopen via het internet. Door de naleving van onze kwaliteitscriteria onderscheidt u zich in positieve zin van uw concurrenten. Trusted Shops gebruikt feedback van uw klanten uit de Trusted Shops garanties en klantbeoordelingen om de cruciale kwaliteitsaspecten te meten. De door Trusted Shops gehanteerde kwaliteitsindicatoren bieden u waardevolle informatie over uw webwinkel in vergelijking met die van uw concurrenten. Liggen uw waarden in het groene bereik? Dan kunt u tevreden zijn en hebben wij geen enkele bedenking uw webwinkel als betrouwbaar aan te bevelen. Liggen uw waarden in het gele bereik? Dan moet u een oogje in het zeil houden. Liggen een of meerdere indicatoren in het rode bereik? Dan is het noodzakelijk om actie te ondernemen. Algemene trends en fluctuaties van de kwaliteitsindicatoren op korte termijn worden weergegeven in grafieken in uw Trusted Shops online-systeem. Dit houdt in dat u geëigende maatregelen kunt nemen en de kwaliteit van uw webwinkel kunt verbeteren, voordat het te laat is.

Individueel auditrapport.

Naar aanleiding van de audit door experts geeft Trusted Shops een individueel auditrapport af op basis van de Trusted Shops kwaliteitscriteria. Het auditrapport biedt informatie over de mate waarin uw webwinkel voldoet aan de kwaliteitscriteria en op welke punten er volgens Trusted Shops ruimte voor verbetering ligt. U ontvangt duidelijke uitleg over elk punt en instructies zodat u eventuele fouten kunt herstellen en het vertrouwen in uw webwinkel kunt verhogen. Dit houdt in dat u nuttige praktische hulp van experts en begrijpelijke tips voor een veilige webshop krijgt.

Kopersbescherming voor uw klanten

Uw klanten kunnen zich na hun aankoop in uw op de niet-Duitse markt gerichte webwinkel aanmelden voor de Trusted Shops-garantie.

In een op de Duitse markt gerichte webwinkel kunnen uw klanten zich na hun aankoop aanmelden voor de Trusted Shops Basic lidmaatschap (incl. Kopersbescherming tot € 100 per aankoop) tevens kunnen zij kiezen voor een optimale upgrade; de Trusted Shops PLUS met een Trusted Shops garantie tot € 20.000 per aankoop.

Daarmee biedt u uw klanten een service aan die toonaangevend is in de markt. Wij helpen u bovendien in geval van geschillen tussen u en uw klanten. Dankzij de Trusted Shops aangeboden diensten, kunt u uw klantenservice verbreden en optimaliseren.

Klanten kunnen zich online registreren voor de Trusted Shops Kopersbescherming. De kopersbescherming is een optionele service voor klanten van webwinkels; de registratie wordt de klanten aangeboden op een geschikt punt in het aankoopproces. Na de registratie ontvangt de klant een bevestiging per e-mail.

Gedurende de periode waarin geautoriseerd gebruik wordt gemaakt van de Trusted Shops-merken, stelt Trusted Shops het online-systeem ter beschikking aan haar klanten.

De klant heeft de mogelijkheid om Trusted Shops rechtstreeks via het online-systeem in kennis te stellen van problemen (bijv. niet-geleverde producten), nadat een aankoop onder de garantie gedaan is. Trusted Shops ondersteunt de verdere verwerking van klachten.

Klantenservicecentrum via e-mail, internet en telefoon

Bij problemen met een online bestelling kunnen eindgebruikers via e-mail, internet of telefoon contact opnemen met ons ervaren Europese servicecentrum voor ondersteuning, bijv. om de geld-terug-garantie te claimen. Dit omvat het aanhangig maken van claims onder het garantieprogramma en algemene supportaanvragen.

Inloggen en gebruikersbeheer

Het is voor u en uw medewerkers mogelijk in uw beveiligde persoonlijke inlogbereik beoordelingen te analyseren en van commentaar te voorzien, alle afgesloten Trusted Shops garanties te analyseren en af te handelen en om relevante documenten te downloaden. Dit beheercentrum biedt u te allen tijde een snel overzicht van alle bestaande en nieuwe beoordelingen en garanties. Maak extra gebruikersaccounts aan voor andere medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de analyse van en reacties op beoordelingen of garanties.