

## Trusted Shops Lidmaatschapsvoorwaarden

Deze lidmaatschapsvoorwaarden, het aanvraagformulier voor het lidmaatschap, de specificaties van diensten, de prijslijst en de uitsluitingscatalogus vermelden de bepalingen en voorwaarden die voor het lidmaatschap bij Trusted Shops gelden ("Lidmaatschapsovereenkomst"). De lidmaatschapsovereenkomst wordt aangegaan tussen Trusted Shops, een Duits bedrijf, en het online-lid ("lid"). Tegelijkertijd sluiten de partijen in opdracht van de verantwoordelijke een overeenkomst over de verwerking van persoonsgegevens, die aan de lidmaatschapsovereenkomst is toegevoegd. Deze lidmaatschapsovereenkomst treedt in werking bij acceptatie van de lidmaatschapsaanvraag van het lid door Trusted Shops (de "ingangdatum").

### DE PARTIJEN BIJ DEZE OVEREENKOMST KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

Een "**consument**" is iemand die goederen of diensten bij het lid koopt of gebruik maakt van de website van het lid.

De term "**klantbeoordelingen**" heeft betrekking op de door Trusted Shops beschikbaar gestelde technologie waarmee beoordelingen (reviews) van klanten verzameld en beheerd worden en waarmee een samenvatting van de betreffende resultaten rechtstreeks op de website(s) gepresenteerd kan worden in overeenstemming met de servicespecificaties.

Het "**online-systeem**" is het door Trusted Shops beschikbaar gestelde online-systeem zoals gespecificeerd en in licentie gegeven in de Specificatie van diensten.

De "**diensten**" omvatten het online systeem, de technologie, de content en verdere diensten die door Trusted Shops worden verleend zoals gespecificeerd in de Specificatie van diensten.

"**Trusted Shops**" is Trusted Shops GmbH.

De "**Trustbadge**" is het door Trusted Shops beschikbaar gestelde element dat informatie over klantbeoordelingen aanlevert voor weergave op de website(s).

De "**Trusted Shops merken**" zijn de handelsnamen, handelsmerken, logo's en andere onderscheidende merkaspecten, inclusief, maar niet beperkt tot, het woordmerk "Trusted Shops" en de tekst en het beeldmerk "Trusted Shops Garantie".

"**Website(s)**" is/zijn de website(s) of delen daarvan onder de URL(s) die gespecificeerd zijn in het aanvraagformulier voor het lidmaatschap of via het online-systeem toegevoegd worden en door Trusted Shops goedgekeurd zijn.

#### 1. Integratie van de Trustbadge

- 1.1. Vanaf de ingangdatum zullen de partijen in goed vertrouwen samenwerken om de Trustbadge in de website(s) te integreren.
- 1.2. Het lid dient de Trustbadge strikt in overeenstemming met de door Trusted Shops beschikbaar gestelde integratie-instructies te integreren. Integratie van de Trustbadge-code is verplicht. Trusted Shops heeft het recht om het aantal bestellingen via de Trustbadge te meten.
- 1.3. Het lid dient veilig te stellen dat het Trusted Shops Trustbadge uitsluitend op de website(s) wordt/worden geïntegreerd en uitsluitend in overeenstemming met de bepalingen en voorwaarden van deze lidmaatschapsovereenkomst.

#### 2. Intellectueel eigendom; gebruik van de Trusted Shops merken

- 2.1. Trusted Shops is de houder van alle intellectuele eigendomsrechten (inclusief auteursrechten, patentrechten, handelsmerken, ontwerprechten, rechten op / gerelateerd aan databases en rechten op / gerelateerd aan vertrouwelijke informatie) met betrekking tot de Trusted Shops merken, het online-systeem en alle andere zaken die onder deze lidmaatschapsvoorwaarden aan het lid geleverd of in licentie gegeven worden.
- 2.2. Tenzij expliciet vermeld in deze bepaling of op individuele basis overeengekomen, kan het lid op basis van de lidmaatschapsovereenkomst of uit de beschikbaarstelling van welke informatie dan ook geen aanspraak maken op enig licentierecht, een belang of enig ander recht met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten van Trusted Shops.
- 2.3. Trusted Shops mag de merken van het lid gebruiken en weergeven voor de marketing en promotie van Trusted Shops en het Trusted Shops-lidmaatschap.

#### 3. Lidmaatschapsbijdragen en betalingsvoorwaarden

- 3.1. Het bedrag van de lidmaatschapsbijdrage is gebaseerd op de prijslijst voor de als pakketten aangeboden diensten van Trusted Shops.
- 3.2. De lidmaatschapskosten moeten aan het begin van elk contractjaar vooraf betaald worden. Trusted Shops mag over achterstallige betalingen 8% rente op jaarbasis of overeenkomstig deel van het

jaar in rekening brengen tot het moment waarop de betaling ontvangen is.

- 3.3. De partijen kunnen eventueel een aparte termijnbetalingsregeling overeenkomen. Trusted Shops heeft het recht om een eventuele termijnbetalingsregeling te beëindigen, wanneer het lid gedurende meer dan een maand achterstallig is met zijn betalingen. In dergelijke gevallen is de resterende betaling voor het betreffende contractjaar meteen opeisbaar.
- 3.4. Het lid gaat ermee akkoord dat alle facturen worden verzonden per e-mail, garandeert dat het opgegeven BTW-identificatienummer correct is en autoriseert Trusted Shops om dit te gebruiken voor transacties met verlegde BTW.
- 3.5. Indien de feitelijke opbrengst de verwachte opbrengst waarop de berekening van het tarief was gebaseerd met meer dan 10% overstijgt, dient voor het einde van het contractjaar een aanvullend bedrag te worden betaald. Indien door een hogere opbrengst de online winkel in een andere opbrengstcategorie valt zoals omschreven in de Prijslijst, dient er voor het einde van het contractjaar een aanvullende betaling te worden verricht, bestaande uit het verschil tussen het bedrag van de oude en de nieuwe opbrengstcategorie.
- 3.6. Indien gedurende een periode van drie maanden op basis van een steekproef en verhoging van het aantal geregistreerde garantieovereenkomsten is vastgesteld dat de feitelijke opbrengst aanzienlijk hoger is dan de verwachte opbrengst, kan de contributie tijdens het lopende contractjaar opnieuw worden vastgesteld overeenkomstig de prijslijst met ingang van de eerstvolgende maand. In een dergelijk geval wordt de verhoogde jaarlijkse omzet berekend op basis van de betreffende periode van drie maanden en wordt de contributie op basis daarvan opnieuw berekend.
- 3.7. Zonder afstand te doen van haar rechten onder deze lidmaatschapsvoorwaarden kan Trusted Shops naar eigen inzicht haar diensten opschorten, wanneer het lid meer dan 30 dagen achterstallig is met de betaling van een factuur onder het voorbehoud dat er eerst een herinnering naar het lid verzonden moet zijn.

#### 4. Verplichtingen van leden

- 4.1. Het lid mag via zijn/haar websites geen content beschikbaar stellen, aanbieden of anderszins verspreiden die lasterlijk, beledigend, racistisch, pornografisch of anderszins onwettig of illegaal is. Dit geldt met name voor alle goederen en diensten die vermeld staan in de Uitsluitingscatalogus van Trusted Shops (TS-ASK\_NL).
- 4.2. Tijdens de looptijd van deze lidmaatschapsovereenkomst dient het lid binnen vijf (5) werkdagen via het online-systeem te reageren op alle vragen en verzoeken van Trusted Shops en klanten. Bovendien dient het lid alle documenten beschikbaar te stellen die Trusted Shops nodig heeft om klachten of claims van klanten binnen deze termijn te evalueren.
- 4.3. Wanneer het lid geen rechtstreekse contracten of overeenkomsten met klanten sluit, maar optreedt als bemiddelaar tussen de klant en derden, dan dient het lid zich ervan te verzekeren dat deze derde partij voldoet aan de in dit hoofdstuk 4 vermelde verplichtingen. Bovendien kan het lid aansprakelijk worden gesteld voor inbreuken daarop door de derde partij. Een verzuim bij de naleving van verplichtingen door deze derde partij zal worden beschouwd als een verzuim door het lid.

#### 5. Gebruik van klantbeoordelingen

- 5.1. Een lid mag klantbeoordelingen niet op een oneerlijke of frauduleuze manier misbruiken, bijvoorbeeld door positieve beoordelingen af te geven die geschreven zijn door het lid of geïnstrueerde derden om zo een onjuist beeld van de kwaliteit te schetsen of door op waarheid berustende negatieve beoordelingen te (proberen te) voorkomen door agressief gedrag, dreiging met juridische maatregelen of het aanbieden van voordelen, kortingen of andere incentives aan klanten of medewerkers van Trusted Shops. Het lid dient Trusted Shops op eerste verzoek en zonder vertraging alle documenten en bijkomende bewijzen te overleggen die de authenticiteit van een beoordeling aantonen (bijv. facturen die aantonen dat de persoon die een beoordeling indient een klant van het lid is).

- 5.2. Het lid kan een verzoek indienen om een ingediend commentaar te verwijderen, wanneer er sprake is van een verkeerde voorstelling van zaken of laster en het lid kan een verzoek indienen om verwijdering van eventuele onechte en/of vervalste beoordelingen. Wanneer het lid bewijzen aanvoert dat een commentaar of beoordeling illegaal is, zal Trusted Shops de beoordeling of het commentaar naar eigen inzicht verwijderen.
- 5.3. Wanneer het lid klanten uitnodigt om beoordelingen in te dienen of gebruik maakt van de Trusted Shops-systemen voor de verzending van beoordelingsverzoeken via Trusted Shops, dan dient het de volgende verplichtingen in acht te nemen:
- de uitnodiging om een beoordeling af te geven mag niet bevooroordeeld zijn en moet onafhankelijk zijn van de vraag of van de betreffende klant wordt verwacht dat hij een aankoop positief of negatief zal beoordelen.
  - het lid verzekert dat uitgenodigde klanten hun toestemming voor de toezending van dergelijke e-mail gegeven hebben; en
  - het lid dient ervoor te zorgen dat alle klanten in gelijke mate en op dezelfde manier uitgenodigd worden om een beoordeling in te dienen. Dit geldt ook wanneer uitnodigingen voor beoordelingen via het Trusted Shops online-systeem per e-mail worden verzonden naar diverse vroegere klanten. Het lid mag geen geselecteerde klanten uitnodigen om een beoordeling in te dienen, hij dient alle klanten uit te nodigen of geen.
- 5.4. Het lid wordt aangeraden om gebruik te maken van de door Trusted Shops in het online-systeem voorgestelde standaardtekst. Wanneer het lid wijzigingen aanbrengt in deze standaardtekst, moet het lid bij het aanpassen van de inhoud van het e-mailbericht voldoen aan de geldende wetgeving. E-mails mogen geen inhoud hebben die:
- strafbaar is of aanspoort tot of aanzet tot een strafbaar feit;
  - ontoelaatbaar is;
  - bedreigend, intimiderend, beledigend, frauduleus, lasterlijk, misleidend, racistisch, discriminerend, geweld verheerlijkend, onfatsoenlijk, obscene of pornografisch is;
  - de rechten van derden schendt of beperkt (inclusief alle rechten op intellectuele eigendom, bijv. auteursrechten, merkenrechten);
  - technisch schadelijk is, bijv. een kwaadwillige code bevat;
  - vertrouwelijke gegevens bevat en/of de persoonlijke levenssfeer van derden schendt of bedreigt;
  - anderen misleidt over uw identiteit (in het bijzonder door zich voor te doen als een andere persoon);
  - niet met de waarheid overeenstemt;
  - bestemd is voor reclame voor andere websites, producten of diensten (onder andere niet toegelaten: het invoegen van telefoonnummers, e-mailadressen of links);
  - niet relevant zijn voor de inhoud van de uitnodigings-e-mail om een beoordeling te schrijven.
- 5.5. Wanneer het lid niet voldoet aan de verplichtingen in hoofdstuk 5, dan heeft Trusted Shops ongeacht de eventuele andere remedies die Trusted Shops onder deze lidmaatschapsovereenkomst of anderszins geldend kan maken, het recht
- om voor de duur van de inbreuk op de verplichtingen de toegang tot het online-systeem geheel of ten dele te blokkeren, de toegang tot het beoordelingsprofiel van het lid te blokkeren en de weergave van de trustbadge op de website(s) te stoppen; en
  - om naar eigen inzicht via een schriftelijke kennisgeving te verlangen dat het lid binnen een redelijke, door Trusted Shops gespecificeerde, termijn voldoet aan de verplichtingen die uiteengezet zijn in dit hoofdstuk 5 of anderszins de integratie en alle informatie over de klantbeoordelingen van de website(s) te verwijderen.
- Wanneer het lid ondanks de ontvangen waarschuwing de klantbeoordelingen of verwijzingen daarnaar blijft gebruiken zonder te voldoen aan de eisen in dit hoofdstuk 5, kan Trusted Shops de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden.
- Wanneer het lid de klantbeoordelingen op een oneerlijke of frauduleuze manier gebruikt (vgl. paragraaf 5.1) of in gebreke blijft bij de naleving van de verplichtingen in paragraaf 5.3 en 5.4, dan heeft Trusted Shops bovendien het recht
- om de desbetreffende beoordelingen of alle beoordelingen permanent te verwijderen en het systeem te resetten naar zijn oorspronkelijke toestand en
  - om in geval van grof nalatige of opzettelijke inbreuken op die verplichtingen de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande waarschuwing of kennisgeving te ontbinden.
- 5.6. Het lid dient Trusted Shops te vrijwaren van alle aansprakelijkheden, schadeclaims of kosten van welke aard dan ook, waaronder - maar niet beperkt tot - redelijke rechtsbijstandskosten waarmee Trusted Shops geconfronteerd wordt als gevolg van geschillen met derden die het gevolg zijn van (i) oneerlijk of frauduleus gebruik van klantbeoordelingen door het

lid (volgens paragraaf 5.1) of (ii) verwijfbare nalatigheid van het lid bij de naleving van de verplichtingen onder de paragrafen 5.3 en 5.4.

- 5.7. Het lid mag klantbeoordelingen alleen voor eigen doeleinden gebruiken, d.w.z. voor de evaluatie en weergave van de beoordelingen van de eigen klanten, tenzij Trusted Shops uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft verleend om die voor andere doeleinden te gebruiken. Het lid mag de verzamelde beoordelingen gebruiken voor zijn marketingdoeleinden, bijv. binnen de website(s), folders of banners, maar het moet dan in alle gevallen duidelijk aangeven dat de beoordelingen verzameld werden via de klantbeoordelingen via Trusted Shops.

## 6. Garanties; beperking van de aansprakelijkheid

- 6.1. Het lid erkent dat er zich vertragingen of storingen kunnen voordoen in de werking van of toegang tot het online-systeem als gevolg van technische problemen die buiten de redelijke controle en invloed van Trusted Shops vallen en dat Trusted Shops geen garantie of verklaring afgegeven heeft dat het online-systeem te allen tijde toegankelijk, beschikbaar en vrij van fouten en storingen zal zijn.
- 6.2. Trusted Shops garandeert dat alle onder deze lidmaatschapsovereenkomst vallende diensten verleend zullen worden met de in alle redelijkheid te verwachten vaardigheden en zorg en door gebruik te maken van voldoende gekwalificeerd en bekwaam personeel.
- 6.3. Afgezien van de bepalingen in deze lidmaatschapsovereenkomst en voor zover de toepasselijke wetgeving het toelaat, gelden voor de levering van de Trusted Shops merken, het online-systeem en de verleende diensten geen andere garanties, voorwaarden of bepalingen (expliciet of impliciet) dan in deze overeenkomst vermeld zijn, hetgeen eveneens geldt voor eventuele impliciete garanties, voorwaarden of bepalingen met betrekking tot de bevestigende kwaliteit, verhandelbaarheid of geschiktheid voor specifieke doeleinden daarvan.
- 6.4. De aansprakelijkheid van geen van de partijen: (a) voor lichamelijk of zelfs dodelijk letsel als gevolg van nalatigheid door hun personeel of door hen ingeschakelde derden; (b) voor frauduleuze voorstelling van zaken of enige andere frauduleuze of oneerlijke handeling of omissie of (c) voor de betaling van de onder de lidmaatschapsovereenkomst aan de andere partij verschuldigde bedragen wordt door deze lidmaatschapsovereenkomst uitgesloten of beperkt, zelfs indien enige andere bepaling zou suggereren dat dit wel het geval zou zijn.
- 6.5. Met uitzondering van het in paragraaf 6.4 bepaalde, kan Trusted Shops niet aansprakelijk worden gesteld (voor contractbreuk, nalatigheid of enige andere reden) voor een van de volgende omstandigheden: (a) winstderving; (b) omzetverlies; (c) verlies van verkooptransacties; (d) verlies van kansen; (e) verlies van goodwill of reputatieschade of (f) eventuele indirecte verliezen, vervolgenschades of speciale schades.
- 6.6. Onder de bepalingen van de paragrafen 6.4 en 6.5 blijft de totale aansprakelijkheid van Trusted Shops voor alle claims die resulteren uit een voorval of een reeks van met elkaar verband houdende voorvallen onder deze lidmaatschapsovereenkomst (en ongeacht de vraag of de aansprakelijkheid resulteert uit contractbreuk, nalatigheid of enige andere reden) beperkt tot: (a) een bedrag dat gelijk is aan 125% van de totale bedragen die door het lid betaald zijn of moeten worden onder de lidmaatschapsovereenkomst in de 12 maanden voorafgaand aan de maand waarin het voorval (of het eerste van een reeks gerelateerde voorvallen) zich heeft voorgedaan; of (b) tot € 5.000, indien het onder (a) vermelde bedrag zicht niet exact laat berekenen op het moment waarop de relevante aansprakelijkheid beoordeeld moet worden of indien dit bedrag lager is dan € 5.000, waarbij het hoogste bedrag maatgevend is.

## 7. Vertrouwelijkheid

- 7.1. Elke van de partijen onder de lidmaatschapsovereenkomst heeft de intentie om informatie te onthullen ("vertrouwelijke informatie") aan de andere partij om zo rechten uit te oefenen en aan verplichtingen te voldoen onder deze lidmaatschapsovereenkomst ("het beoogde doel"). Elke partij onder deze lidmaatschapsovereenkomst wordt "de ontvanger" genoemd, wanneer zij de door de andere partij onthulde vertrouwelijke informatie ontvangt of gebruikt. De ontvanger verplicht zich de door de andere partij onthulde vertrouwelijke informatie niet voor andere doeleinden te gebruiken dan het beoogde doel, tenzij daarvoor eerst de schriftelijke toestemming van de andere partij verkregen is.
- 7.2. De ontvanger verplicht zich de door de andere partij onthulde vertrouwelijke informatie veilig te bewaren en deze niet aan derden te onthullen. De informatie mag uitsluitend worden onthuld aan eigen medewerkers en professionele adviseurs die kennis moeten nemen van de informatie met het oog op het beoogde doel, die zich bewust zijn dat zij deze vertrouwelijk moeten behandelen in het belang van de andere partij en die zich verplicht hebben tot vertrouwelijkheid in de zin van deze clausule.

- 7.3. De bovenstaande verplichtingen gelden voor alle door de partijen aan elkaar onthulde informatie, ongeacht de manier of vorm waarin die onthuld of vastgelegd wordt, maar zij gelden niet voor: informatie die actueel of in de toekomst in het publieke domein toegankelijk is of zal zijn of informatie die de ontvanger reeds kende of in zijn bezit had en geen vertrouwelijke status had voordat deze aan de ontvanger werd onthuld door de andere partij.
- 7.4. Niets in deze lidmaatschapsovereenkomst belet de ontvanger om vertrouwelijke informatie te onthullen, wanneer daartoe een wettelijke verplichting bestaat of een bevoegde instantie deze opeist.
- 7.5. De ontvanger zal op verzoek van de andere partij alle exemplaren en registratie van door de andere partij onthulde vertrouwelijke informatie teruggeven en zal geen exemplaren of registraties van de door de andere partij onthulde vertrouwelijke informatie achterhouden.
- 8. Looptijd en beëindiging**
- 8.1. Deze lidmaatschapsovereenkomst treedt in werking op de ingangsdatum en geldt dan voor een initiële looptijd van 12 maanden. De overeenkomst wordt daarna automatisch verlengd met nog een periode van 12 maanden, tenzij een van de partijen haar schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 8.2. Op voorwaarde dat het lid de Trustbadge conform lid 1 binnen vier weken na de totstandkoming van de lidmaatschapsovereenkomst integreert, biedt Trusted Shops het lid het recht de lidmaatschapsovereenkomst in het eerste jaar met een opzegtermijn van een maand tegen het eind van de eerste zes maanden op buitengewone gronden op te zeggen.
- 8.3. Wanneer het lid tijdens de looptijd van deze lidmaatschapsovereenkomst additionele opties boekt, kan elke optie tegen het einde van de looptijd opgezegd worden met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 8.4. Bij beëindiging van de lidmaatschapsovereenkomst worden automatisch ook alle geboekte additionele opties beëindigd.
- 8.5. De opzegging van additionele opties heeft geen invloed op de lidmaatschapsovereenkomst als geheel.
- 8.6. Elke partij kan deze lidmaatschapsovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen in gevallen waarin de andere partij substantiële inbreuken pleegt op een of meerdere van de verplichtingen onder deze lidmaatschapsovereenkomst en het niet mogelijk is om deze inbreuk ongedaan te maken of in gevallen waarin het wel mogelijk is een inbreuk ongedaan te maken, maar de andere partij het nalaat om dit binnen 30 dagen na een verzoek daartoe te doen of in gevallen waarin de andere partij de betaling van verschuldigde bedragen staakt of insolvent wordt.
- 8.7. Zonder de rechten van Trusted Shops uit hoofde van paragraaf 8.6 te beperken en zonder gevolgen voor eventuele andere claims die Trusted Shops jegens het lid geldend kan maken onder de lidmaatschapsovereenkomst of anderszins, kan Trusted Shops deze lidmaatschapsovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, wanneer het lid
- niet voldoet aan een onder paragraaf 5.5 afgegeven aanmaning of
  - meer dan twee maanden achterstallig is met zijn betalingen.
- 9. Diversen**
- 9.1. **Kennisgevingen.** Alle kennisgevingen die onder deze lidmaatschapsovereenkomst afgegeven worden of vereist zijn, moeten schriftelijk afgegeven worden om geldig te zijn.
- 9.2. **Overdraagbaarheid.** Deze lidmaatschapsovereenkomst mag niet worden overgedragen door een van de partijen, op wettelijke basis of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 9.3. **Taal van de overeenkomst.** De officiële taal van deze overeenkomst is Nederlands.
- 9.4. **Toepasselijke wetgeving.** Deze lidmaatschapsovereenkomst valt onder - en dient te worden uitgelegd volgens - Nederlands recht. De Nederlandse rechtbanken zijn exclusief bevoegd voor alle geschillen die ontstaan zijn of ontstaan uit of in verband met deze lidmaatschapsovereenkomst.
- 9.5. **Volledige overeenkomst.** Deze lidmaatschapsovereenkomst omvat de volledige afspraken tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp van de overeenkomst en vervangt alle eerdere onderhandelingsresultaten, afspraken en overeenkomsten over dat onderwerp.
- 9.6. **Wijzigingen.** Deze lidmaatschapsovereenkomst mag alleen langs schriftelijke weg aangevuld, gewijzigd of gecompleteerd worden. Trusted Shops heeft echter het recht deze lidmaatschapsvoorwaarden en/of de kosten aan te passen via een schriftelijke kennisgeving aan het lid. Er wordt vanuit gegaan dat het lid dergelijke wijzigingen geaccepteerd heeft, tenzij het lid schriftelijk bezwaar aantekent tegen de wijzigingen en het lidmaatschap binnen 30 dagen na ontvangst van een dergelijke kennisgeving opzegt.
- 9.7. **Geen verklaring van afstand.** Er kan alleen worden afgezien van een bepaling in deze lidmaatschapsovereenkomst of toestemming worden verleend voor een afwijking van de bepalingen van deze lidmaatschapsovereenkomst, wanneer dit in schriftelijke vorm gebeurt en bekrachtigd wordt door een handtekening van de partij die afstand doet of haar instemming verleent.
- 9.8. **Uitvoerbaarheid van bepalingen.** Wanneer een bepaling van deze lidmaatschapsovereenkomst ongeldig of niet uitvoerbaar blijkt te zijn, zal de betreffende bepaling hooguit uitgevoerd worden voor zover de toepasselijke wetgeving dat toelaat. De overige bepalingen van de lidmaatschapsovereenkomst blijven daarbij volledig van kracht.
- 9.9. **Geldigheid na beëindiging van de overeenkomst.** Paragrafen 2.2, 2.3, 6, 7 en 9 blijven ook na beëindiging van deze lidmaatschapsovereenkomst hun geldigheid behouden.
- 9.10. **Relaties tussen de partijen.** Deze lidmaatschapsovereenkomst leidt er niet toe dat een van de partijen beschouwd kan worden als agent of wettelijke vertegenwoordiger van de andere partij voor welk doel dan ook. Deze lidmaatschapsovereenkomst brengt geen agentschap, partnerschap of joint venture tot stand en beide partijen treden op als onafhankelijke contractpartijen.
- 9.11. **Geen externe begunstigen.** De partijen hebben niet de intentie dat een of meerdere bepalingen in deze lidmaatschapsovereenkomst afgedwongen kunnen worden door enig persoon die geen partij is bij deze overeenkomst.
- 9.12. **Overmacht.** Geen van de partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen onder deze lidmaatschapsovereenkomst, wanneer een dergelijke tekortkoming te wijten is aan een oorzaak (bijv. een natuurramp, oorlog, terrorisme, arbeidsconflicten, overheidsingrepen en internetstoringen) waar de betreffende partij in alle redelijkheid geen invloed op kan uitoefenen.

## Bijkomende bepalingen en voorwaarden voor optionele “keurmerk”-diensten

Maakt het Lid gebruik van de optie “keurmerk”, dan gelden bovendien de bepalingen en voorwaarden van deze subparagraaf. De kwaliteitscriteria inclusief de prestatienormen maken deel uit van deze lidmaatschapsovereenkomst.

### Aditionele definities

De “**kopersbescherming**” slaat op de onderliggende inhoud van de Trusted Shops garantie en de door Trusted Shops aan consumenten verleende diensten.

De “**kwaliteitscriteria**” zijn de kwaliteitsnormen die van tijd tot tijd door Trusted Shops worden gedefinieerd en aangepast en tot de naleving waarvan het lid zich verplicht door deze lidmaatschapsovereenkomst aan te gaan. De kwaliteitscriteria omvatten bovendien de prestatienormen.

De “**licentievoorwaarden**” zijn de voorwaarden waaronder Trusted Shops het lid het recht en een licentie verleent om de Trusted Shops-merken op de website(s) te gebruiken zoals toegelicht in paragraaf 10.1.

De “**prestatienormen**” zijn de prestatie-indexen die van tijd tot tijd door Trusted Shops worden gedefinieerd en aangepast en die gemeten worden, wanneer tenminste 20 transacties door de Trusted Shops garantie afgedekt zijn.

De “**Trusted Shops garantie**” is de geld-terug-garantie die klanten beschermt tegen het verlies van een betaald aankoopbedrag in

overeenstemming met de bepalingen en voorwaarden van de Trusted Shops garantie.

Het “**keurmerk**” is het tekst- en beeldmerk “Trusted Shops garantie/Trusted Shops Garantie”.

### Bijkomende bepalingen en voorwaarden

#### 10. Licentievoorwaarden - Gebruik van de Trusted Shops merken

- 10.1. Voor de looptijd van deze lidmaatschapsovereenkomst verleent Trusted Shops het lid een beperkt, herroepbaar, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht en een licentie om het Trusted Shops-merken te gebruiken op de website(s), waarvoor het lid de keurmerkoptie besteld heeft, mits het lid
- voldoet aan de actuele versie van de kwaliteitscriteria; en
  - de consument de Trusted Shops garantie aanbiedt; en
  - aan de prestatienormen voldoet; en
  - de door Trusted Shops beschikbaar gestelde logo's zonder wijzigingen in vorm, maat, design en beschrijving gebruikt en gekoppeld aan het door Trusted Shops beschikbaar gestelde verificatiesysteem; en

- voldoet aan de verplichtingen die toegelicht zijn in de hoofdstukken 4, 5 en 13.
- 10.2. Trusted Shops zal het keurmerk blijven weergeven in de Trustbadge, mits en zolang het lid voldoet aan de bovengenoemde eisen.
- 10.3. Voor zover het gaat om websites die specifiek gericht zijn op landen buiten het Nederland, dient het lid te voldoen aan de toepasselijke Trusted Shops kwaliteitscriteria die gedownload kunnen worden via het downloadgedeelte van [www.trustedshops.com](http://www.trustedshops.com) na selectie van de relevante landenpagina.
- 10.4. Het lid mag de Trusted Shops-merken alleen gebruiken in brochures, catalogi en andere wervingsmiddelen die naar de website(s) van het lid verwijzen, wanneer voldaan wordt aan de bijkomende voorwaarden van Trusted Shops voor dergelijk gebruik.
- 10.5. Tenzij er iets anders expliciet vermeld is in deze clausule, kan het lid op basis van de lidmaatschapsovereenkomst of uit de beschikbaarstelling van welke informatie dan ook geen aanspraak maken op enig licentierecht, een belang of rechten met betrekking van intellectuele eigendomsrechten van Trusted Shops.
- 10.6. Trusted Shops mag de merken van het lid gebruiken en weergeven voor de marketing en promotie van Trusted Shops en het Trusted Shops-lidmaatschap.

#### 11. Wijzigingen van de kwaliteitscriteria

- 11.1. Trusted Shops kan de kwaliteitscriteria inclusief de prestatienormen van tijd tot tijd aanpassen of actualiseren.
- 11.2. Wanneer Trusted Shops de kwaliteitscriteria aanpast of actualiseert, zal het lid daarvan per e-mail in kennis worden gesteld. Het lid is verantwoordelijk voor de volledige naleving van de aangepaste of geactualiseerde kwaliteitscriteria.

#### 12. Niet-naleving van de licentievoorwaarden

- 12.1. De leden zijn verantwoordelijk voor de volledig naleving van de licentievoorwaarden, inclusief - maar niet beperkt tot - de naleving van de kwaliteitscriteria en de prestatienormen. Tijdens de looptijd van deze lidmaatschapsovereenkomst heeft Trusted Shops het recht om via audits de naleving van de licentievoorwaarden te verifiëren.
- 12.2. Wanneer het lid niet voldoet aan een of meerdere van de licentievoorwaarden in hoofdstuk 10, dan vervalt de licentie automatisch. Dit laat de eventuele andere rechten die Trusted Shops onder deze lidmaatschapsovereenkomst of anderszins geldend kan maken, onverlet. In dergelijke gevallen zal Trusted Shops samenwerken met het lid om de prestaties van het lid te verbeteren en kan
- Trusted Shops via een schriftelijke kennisgeving verlangen dat het lid binnen een gespecificeerde termijn dient te voldoen aan

de licentievoorwaarden of dat de Trusted Shops-merken en alle verwijzingen naar Trusted Shops van de website(s) worden verwijderd,

- wanneer het lid na afloop van de gestelde termijn nog steeds niet voldoet aan de licentievoorwaarden kan Trusted Shops de status van het keurmerk veranderen in "ongeldig", waarna de consument zich niet langer kan registreren voor de Trusted Shops garantie.
- 12.3. Het stellen van een termijn kan achterwege blijven, wanneer het lid bewust en definitief weigert om aan een van de licentievoorwaarden te voldoen of wanneer er speciale omstandigheden zijn die bij afweging van de belangen van beide partijen een onmiddellijke herroeping rechtvaardigen. Dit geldt onder andere - maar is daartoe niet beperkt - wanneer het lid verboden producten verkoopt of met significante vertragingen reageert op verzoeken en reclamaties van Trusted Shops of klanten.

#### 13. Verplichtingen van leden

- 13.1. Tijdens de looptijd van deze lidmaatschapsovereenkomst dient het lid te voldoen aan de kwaliteitscriteria en het dient Trusted Shops onmiddellijk in kennis te stellen van eventuele wijzigingen op de website(s) die van invloed kunnen zijn op de kwaliteitscriteria (bijv. een vertaling, substantiële wijzigingen van het bedrijfsmodel enz.).
- 13.2. Met betrekking tot geschillen met klanten: Het lid stuurt Trusted Shops ontvangstbewijzen, bewijzen van restituties of bewijzen dat de klant aansprakelijk is voor waardevermindering van goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen dat verder gaat dan nodig is om de aard, kenmerken en werking van de goederen vast te stellen.
- 13.3. Wanneer het lid langer dan 10 dagen een inbreuk pleegt op een van de verplichtingen in de paragrafen 4.2 of 13.2, kan Trusted Shops administratiekosten in rekening brengen in overeenstemming met de prijslijst, op voorwaarde dat eerst een aanmaning naar het lid verzonden is.

#### 14. Looptijd en beëindiging

- 14.1. Afgezien van wat er vermeld is in paragraaf 8.7 kan Trusted Shops deze lidmaatschapsovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, wanneer het lid
- niet voldoet aan een onder paragraaf 12.2 afgegeven aanmaning of
  - het recht verliest om de Trusted Shops garantie aan te bieden als gevolg van een annulering van de erkende garantiedekking of de beëindiging van het garantiecontract.

## A Aanvullende voorwaarden voor de dienst "Productbeoordeling"

Maakt het Lid gebruik van de optie "Productbeoordeling", dan gelden als aanvulling op de overige voorwaarden van de lidmaatschapsovereenkomst de bepalingen van deze paragraaf.

#### A1 Aanvullende verplichtingen bij gebruik van de optie Productbeoordeling

A1.1 Voor leden die gebruik maken van de optie Productbeoordeling is art. 5 TS-AMB\_NL van toepassing op het gebruik van het beoordelingssysteem.

A1.2 Indien het lid van de mogelijkheid gebruik maakt om URL's verwijzende naar afbeeldingen van producten aan Trusted Shops over te dragen, opdat Trusted Shops deze afbeeldingen toont in het beoordelingsformulier op de pagina's van Trusted Shops, dan verplicht het lid zich tegenover Trusted Shops ertoe en garandeert hij, dat hij uitsluitend links naar afbeeldingen van producten zal overdragen waarop het lid auteursrechten heeft en waarvoor hij gerechtigd is om licenties in overeenstemming met de onderstaande eisen te verlenen of waarvoor hij zelf houder is van een licentie tot gebruik van de afbeeldingen en hij bovendien gerechtigd is om sublicenties te verlenen overeenkomstig de onderstaande eisen.

A1.3 Bovendien garandeert het lid dat hij uitsluitend gegevens (bijv. afbeeldingen, productnamen, artikelnummers, product-ID's) aan Trusted Shops zal overdragen die betrekking hebben op het bestelde en geleverde product, dus het product dat moet worden beoordeeld, in het bijzonder uitsluitend afbeeldingen en aanduidingen van deze producten.

A1.4 Het lid mag geen links naar afbeeldingen overdragen indien Trusted Shops door de weergave ervan een inbreuk zou maken op geldend recht. Evenmin mogen afbeeldingen worden overgedragen die een gemiddelde waarnemer als pornografisch of obscene zou ervaren, alsook afbeeldingen met nationaal socialistische, racistische of xenofobe verwijzingen, ook al zijn ze strafrechtelijk niet relevant.

A1.5 Het lid is eveneens verplicht om geen productaanduidingen en afbeeldingen over te dragen die rechten van derden, in het bijzonder merkenrechten, kunnen schenden.

#### A2 Gebruikslicentie productafbeeldingen

A2.1 Het lid verleent aan Trusted Shops het niet-exclusieve niet-overdraagbare recht om de overgedragen productafbeeldingen te gebruiken, onbeperkt in tijd en ruimte, voor de in deze overeenkomst genoemde doeleinden en in het bijzonder, maar niet beperkt tot, de weergave van de productafbeelding in het beoordelingsformulier en in de beoordelingsprofielen. Daaronder vallen uitdrukkelijk de volgende vormen van gebruik: vermenigvuldiging, publicatie, bewerking en verspreiding, gedrukt, communicatie offline en online, mobile, push-diensten, sociale media en toepassingen die pas in de toekomst bekend zullen zijn, voor zover deze noodzakelijk zullen zijn voor de vervulling van de contractuele verplichtingen.

A2.2 Het lid verleent Trusted Shops de bovenstaande rechten gratis.

#### A3 Vrijstelling bij gebruik van het beoordelingssysteem in strijd met de overeenkomst

In het geval van inbreuk op rechten van derden door de toerekenbare niet-nakoming van de verplichtingen overeenkomstig nr. A0 door het lid, vrijwaart het lid Trusted Shops van alle aanspraken op en vorderingen tot schadevergoeding, die tegen Trusted Shops op basis hiervan worden ingesteld. Het lid moet Trusted Shops eveneens de kosten van de verdediging in rechte vergoeden.

#### A4 Gebruik van de Productbeoordelingen

Het lid mag de Productbeoordelingen voor eigen commerciële doeleinden gebruiken. Deze licentie blijft ook na het einde van de lidmaatschapsovereenkomst van kracht.

## Bijlage bij het lidmaatschapscontract van Trusted Shops

### Overeenkomst over de verwerking van persoonsgegevens in opdracht

tussen de in het lidmaatschapscontract beschreven lid

- Verantwoordelijke -

- hierna te noemen **Opdrachtgever** -

en **Trusted Shops GmbH, Subbelrather str. 15C, 50823 Keulen**

- Verwerker -

- hierna te noemen **Opdrachtnemer** -

- samen hierna **de Partijen** genoemd -

De partijen hebben een contract gesloten over het lidmaatschap van Trusted Shop (hierna **hoofdcontract** genoemd), in het kader waarvan persoonsgegevens door de opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever verwerkt kunnen worden (**verwerking**). Deze bijlage concretiseert de verplichtingen van de contractuele partijen ten aanzien van gegevensbescherming die voortvloeien uit de verwerking die in het hoofdcontract in detail is beschreven. Deze vindt toepassing in de volgende hierna genoemde activiteiten die betrekking hebben op het contract en waarbij werknemers van de opdrachtnemer of gevolmachtigden van de opdrachtnemer persoonsgegevens (hierna **gegevens** genoemd) van de opdrachtgever verwerken:

- grafische weergave van de Trustbadge als de inhoud van een derde partij in het kader van de contractuele onlineverschijning van het lid (logbestanden);
- verzameling van e-mailadressen en verzending van beoordelingsherinneringen per e-mail, voor zover deze niet worden gerechtvaardigd door een afzonderlijke contractuele overeenkomst tussen Trusted Shops en de betrokkenen (in het bijzonder het lidmaatschap Trusted Shops voor kopers); dit betreft in het bijzonder het gebruik van de optionele functies "Review Collector" en "AutoCollection";
- verzameling van contactgegevens (indien nodig, naam-e-mailadres en postadres en telefoonnummer) bij gebruik van de Trusted Shops Juridische tekstgenerator en de Trusted Shop Generator voor het register van verwerkingsactiviteiten

De aanhangsels bij deze bijlage zijn beschikbaar op [http://support.trustedshops.com/lp/en/legal\\_order\\_processing\\_appendices](http://support.trustedshops.com/lp/en/legal_order_processing_appendices). Het lid zal gepast volgens de onderstaande overeengekomen bepalingen over wijzigingen geïnformeerd worden.

#### Definities

Voor alle in deze overeenkomst genoemde begrippen, waarin art. 4 van de algemene verordening gegevensbescherming (hierna **AVG** genoemd) voorziet, is deze wettelijke definitie ook van toepassing op dit contract.

#### A Voorwerp en duur van de opdracht

**A1** Het onderwerp en de duur van de opdracht alsmede de aard en de doeleinden van de verwerking vloeien voort uit het hoofdcontract, inclusief alle bijlagen en amendementen.

**A2** De gegevens die onderdeel zijn van de gegevensverwerking en de categorieën van de betrokkenen, zijn vastgesteld in **Aanhangsel 1** bij deze overeenkomst.

**A3** De looptijd van deze bijlage is afhankelijk van de looptijd van dit hoofdcontract, voor zover er geen verplichtingen voortvloeien uit de bepalingen van de onderhavige bijlage.

#### B Verplichtingen van de opdrachtnemer

**B1** De opdrachtnemer en eenieder die onder zijn gezag die toegang heeft tot persoonsgegevens, mogen gegevens van betrokkenen uitsluitend in het kader van de opdracht en de schriftelijke instructies van de opdrachtgever verwerken, tenzij er sprake is van een uitzonderlijk geval in de zin van artikel 28, lid 3, sub a AVG.

**B1.1** De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever onmiddellijk indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op de toepasselijke wetgeving. De opdrachtnemer mag de uitvoering van de instructie in dit geval zolang opschorten totdat deze door de opdrachtgever bevestigd of gewijzigd is.

**B1.2** De instructies worden in eerste instantie vastgelegd door het hoofdcontract en kunnen vervolgens door de opdrachtgever schriftelijk of in een elektronisch formaat (tekstvorm) onmiddellijk bevestigd worden aan de

opdrachtnemer op een door hem aangewezen plaats, hetzij door afzonderlijke mondelinge instructies, schriftelijk of in tekstvorm.

**B1.3** Instructies die verder gaan dan de contractueel overeengekomen prestatie, worden als verzoek om wijziging van de prestatie behandeld. De kosten die daardoor ontstaan komen ten laste van de opdrachtgever.

**B2** De opdrachtnemer zal in zijn verantwoordelijkheidsgebied de interne organisatie zo vormgeven dat deze voldoet aan de speciale eisen van de gegevensbescherming. Hij zal technische en organisatorische maatregelen nemen voor de gepaste bescherming van de gegevens van de opdrachtgever, die voldoen aan de eisen van de algemene verordening gegevensbescherming (art. 32 AVG). De lastnemer moet technische en organisatorische maatregelen nemen die de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de systemen en diensten in verband met de verwerking op de lange termijn verzekeren.

**B2.1** De lastnemer moet de uitvoering van zijn technische en organisatorische maatregelen voor het begin van de verwerking, in het bijzonder met betrekking tot de specifieke uitvoering van de opdracht, documenteren en aan de opdrachtgever overdragen.

**B2.2** De gedocumenteerde overeengekomen technische en organisatorische maatregelen zijn in **Aanhangsel 2** bijgevoegd en onderdeel van dit contract. Deze technische en organisatorische maatregelen zijn bekend bij de

- opdrachtgever, die de verantwoordelijkheid draagt om ervoor te zorgen dat zij voor de risico's van de gegevens die moeten worden verwerkt een passend beschermingsniveau bieden.
- B2.3** De technische en organisatorische maatregelen zijn onderworpen aan de technische vooruitgang en verdere ontwikkeling. In zoverre is het de opdrachtnemer toegestaan alternatieve passende maatregelen uit te voeren. Het beveiligingsniveau van de vastgelegde maatregelen mag niet verlaagd worden. Ingrijpende wijzigingen moeten worden gedocumenteerd.
- B3** De opdrachtnemer mag de gegevens die in de opdracht worden verwerkt niet eigenhandig, maar alleen na gedocumenteerde instructie van de opdrachtgever rectificeren, wissen of de verwerking ervan beperken.
- B3.1** Uitgezonderd hiervan is het geval dat een betrokkene rechtstreeks contact opneemt met de opdrachtnemer met betrekking tot zijn rechten. In dit geval zal de opdrachtnemer contact opnemen met de opdrachtgever om na te gaan of de betekening van de vorderingen van de betrokkenen door hem of door de opdrachtgever zelf wordt verricht. De opdrachtnemer is gerechtigd om na vrijgave door opdrachtgever alle maatregelen te nemen die nodig zijn ter bescherming van de rechten van betrokkenen binnen zijn mogelijkheden.opdrachtgever
- B3.2** De opdrachtnemer zal de opdrachtgever indien mogelijk met passende technische en organisatorische maatregelen ondersteunen bij de verwerking en het reageren op verzoeken van de betrokkenen. De kosten die hierdoor ontstaan komen ten laste van de opdrachtgever.
- B3.3** Voor zover in de prestatie is inbegrepen, moeten verwijderingsconcept, recht op vergetelheid, correctie, gegevensoverdraagbaarheid en informatie door de opdrachtgever worden veiliggesteld door middel van schriftelijke instructie.
- B4** De opdrachtnemer heeft naast de inachtneming van de bepalingen van deze opdracht wettelijke plichten overeenkomstig art. 28 tot en met art. 33 AVG. Hij waarborgt in dit verband met name de naleving van de volgende richtlijnen:
- B4.1** De opdrachtnemer deelt aan de opdrachtgever de contactgegevens mede van de toezichthouder voor gegevensbescherming, voor zover deze overeenkomstig art. 37 AVG aangesteld moet worden. De toezichthouder voor gegevensbescherming van het bedrijf oefent zijn werkzaamheden overeenkomstig art. 38 f. AVG uit.
- Als de opdrachtnemer niet verplicht is om een toezichthouder voor gegevensbescherming aan te stellen, geeft hij aan de opdrachtgever een contactpersoon door voor aangelegenheden in verband met de verwerking van persoonsgegevens.
- B4.2** Voor de handhaving van de vertrouwelijkheid overeenkomstig art. 28, lid 3, tweede volzin, sub b, 29, 32, lid 4, AVG zet de opdrachtnemer bij het uitvoeren van het werk alleen werknemers in die de vertrouwelijkheid respecteren en van tevoren vertrouwd gemaakt zijn met de relevante bepalingen inzake gegevensbescherming. De opdrachtnemer garandeert dat hij de medewerkers die betrokken zijn bij de verwerking van de gegevens van de opdrachtgever en andere personen die voor de opdrachtgever werkzaam zijn, heeft verboden de gegevens buiten de instructie om te verwerken.
- B4.3** De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever in het kader van zijn mogelijkheden bij het voldoen aan verzoeken van toezichthoudende autoriteiten of van de verzoeken en eisen van betrokkenen overeenkomstig hoofdstuk III van AVG, art. 82 AVG en bij de naleving van de in art. van 32 tot en met 36 AVG bedoelde verplichtingen. De kosten die daardoor ontstaan komen ten laste van de opdrachtgever.
- B4.4** De opdrachtgever stelt de opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte wanneer ernstige fouten in de werkwijze of bij ernstige schendingen van de opdrachtnemer of de personen die bij hem tewerkgesteld zijn in het kader van de opdracht tegen voorschriften ter bescherming van de persoonsgegevens of de in dit contract overeengekomen bepalingen of bij andere onregelmatigheden in verband met de verwerking van gegevens van de lastgever. Hij neemt de nodige maatregelen om de gegevens te beveiligen en de potentiële negatieve gevolgen voor de betrokkenen te verminderen.
- B4.5** De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever onmiddellijk over controlehandelingen en maatregelen van de toezichthoudende autoriteit voor zover deze betrekking hebben op deze opdracht. Dit geldt ook voor zover een toezichthoudende autoriteit een onderzoek instelt bij de opdrachtnemer in het kader van een administratief delict of strafproces met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens bij de verwerking.
- B4.6** Voor zover de opdrachtgever zijnerzijds onderworpen is aan een controle van de toezichthoudende autoriteit, een proces voor een administratief delict of een strafproces, de aansprakelijkstelling van een betrokkene of een derde partij, of een andere claim met betrekking tot de verwerking bij de opdrachtnemer, moet de opdrachtnemer hem naar beste vermogen ondersteunen. De kosten die hierdoor ontstaan, komen ten laste van de opdrachtgever.
- B4.7** De opdrachtnemer controleert regelmatig de interne processen, evenals de technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de verwerking in zijn verantwoordelijkheidsgebied overeenkomstig de voorschriften van het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming plaatsvindt en de bescherming van de rechten van de betrokkene gewaarborgd is.
- C**
- C1** **Verplichtingen van de opdrachtgever**
- De opdrachtgever is in het kader van dit contract alleen verantwoordelijk voor de naleving van de wettelijke bepalingen van de gegevensbeschermingswetten, in het bijzonder voor de rechtmatigheid van het doorgeven van gegevens aan de opdrachtgever alsmede voor de rechtmatigheid van de verwerking van gegevens ("verantwoordelijke" in de zin van art. 4, nr. 7, AVG). De opdrachtgever is in het bijzonder verantwoordelijk voor het effectief verzamelen van alle benodigde toestemmingen van de betrokkenen in het kader van de uitvoering van de opdracht.
- C2** De opdrachtgever moet de opdrachtnemer onmiddellijk en volledig informeren als hij in de opdrachtresultaten fouten of onregelmatigheden vaststelt met betrekking tot bepalingen inzake gegevensbescherming.
- C3** De opdrachtgever vertelt de opdrachtnemer wie de contactpersoon is voor eventueel voorkomende vragen over gegevensbescherming in het kader van dit contract.
- D**
- D1** **Subcontractant**
- Uitbestede opdrachten in de zin van deze bepaling moeten als zulke diensten worden gezien waarbij de opdrachtnemer de gehele of gedeeltelijke prestaties van de in het contract overeengekomen prestatie aan meerdere opdrachtnemers uitbestedt.
- D1.1** Hiertoe behoren geen bijkomende prestaties waarop de opdrachtnemer een beroep doet, zoals telecommunicatiediensten, post- / transportdiensten, onderhoud en gebruiksservice of de verwijdering van gegevensdragers alsmede andere maatregelen om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid, integriteit en veerkracht van de hardware en software van computers te waarborgen, tenzij de subcontractant toegang kan krijgen tot persoonsgegevens. Om de bescherming van de gegevens en de veiligheid van de gegevens van de opdrachtgever te waarborgen, is de opdrachtnemer echter verplicht om passende en wettelijk toegestane contractuele afspraken te maken en controlemaatregelen te nemen, ook in het geval van uitbestede bijkomende prestaties waarvoor geen toegang tot persoonsgegevens bestaat.
- D2** De opdrachtnemer mag onderaannemers (meer verwerkers) pas een opdracht geven na voorafgaande expliciete schriftelijke of gedocumenteerde toestemming van de opdrachtgever.
- D2.1** De opdrachtgever gaat akkoord met de opdrachtverstrekking van de in **Aanhangsel 3** genoemde onderaannemer onder voorwaarde dat tussen de opdrachtnemer en de onderaannemer een contractuele overeenkomst is gesloten voor de verwerking van

	persoonsgegevens namens een andere verwerker, bij een overeenkomst of een andere rechtshandeling krachtens Unierecht of lidstatelijk recht dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke zijn vastgelegd in de overeenkomst of het andere rechtshandeling tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker overeenkomstig artikel 28, lid 3, AVG.		IT-beveiligingsafdeling, herziening, gegevensbeschermingsauditors, kwaliteitsauditors);
D2.2	Het uitbesteden aan meerdere of een wijziging van de bestaande onderaannemers is toegestaan, voor zover <ul style="list-style-type: none"> <li>de opdrachtnemer een dergelijke uitbesteding aan onderaannemers 30 dagen van tevoren in schriftelijke of in tekstvorm meldt aan de opdrachtgever,</li> <li>de opdrachtgever ten tijde van de overdracht van gegevens aan de opdrachtnemer geen schriftelijk of in tekstvorm bezwaar aantekent tegen de geplande uitbesteding, en</li> <li>een contractuele overeenkomst overeenkomstig art. 28, lid 2-4, AVG ten grondslag ligt.</li> </ul>	F2.6	een geschikte certificering door een IT-beveiligings- of gegevensbeschermingsaudit (bijvoorbeeld BSI-basisbescherming).
D2.3	Als er geen bezwaar wordt aangetekend binnen de gestelde termijn, wordt de toestemming voor de wijziging beschouwd als gegeven. Voor zover een bezwaar wordt gemaakt en het vinden van een onderling overeengekomen oplossing tussen de partijen niet mogelijk is, wordt op het moment van de overdracht van gegevens aan de onderaannemer een speciaal beëindigingsrecht met betrekking tot het gehele hoofdcontract verleend aan de partijen.	G	<b>Wissing en teruggave van persoonsgegevens</b>
D2.4	Het doorgeven van persoonsgegevens van de opdrachtgever aan de onderaannemer en het voor het eerst actief worden daarvan is slechts toegestaan als aan alle voorwaarden voor uitbesteding is voldaan.	G1	Kopieën of duplicaten van de gegevens worden niet gemaakt zonder medeweten van de opdrachtgever. Back-ups, voor zover die vereist zijn op het gebied van de naleving van verwerking van gegevens volgens de voorschriften, vormen hierop een uitzondering evenals gegevens die voor de naleving van wettelijke bewaarverplichtingen vereist zijn.
D3	Als de onderaannemer de overeengekomen prestatie buiten de Europese Unie/Europese Economische ruimte levert, gelden de vereisten van paragraaf E. Hetzelfde geldt als de dienstverlener in de zin van lid D1.1, tweede volzin, ingezet moeten worden.	G2	Na voltooiing van de in de contractueel overeengekomen werkzaamheden of eerder op verzoek van de opdrachtgever – uiterlijk na beëindiging van de prestatie-overeenkomst – moet de opdrachtnemer alle documenten in zijn bezit, opgestelde verwerkings- en gebruikresultaten alsmede opgeslagen gegevens die gerelateerd zijn aan de contractuele relatie aan de opdrachtgever overhandigen of volgens de wet bescherming persoonsgegevens vernietigen, voor zover er niet volgens het Unierecht of het toepasselijk recht van de lidstaten een verplichting bestaat om persoonsgegevens op te slaan. Hetzelfde geldt voor test- en afvalmaterialen. Het protocol van de verwijdering wordt op aanvraag verstrekt.
E	<b>Plaats van verwerking</b>	G3	Documentatie die dient als bewijs van gegevensverwerking voor de opdracht volgens de voorschriften, moet door de opdrachtnemer overeenkomstig de respectieve bewaarperioden langer worden bewaard dan de afloop van dit contract. Hij kan de documentatie bij zijn ontslag na afloop van dit contract aan de opdrachtgever overdragen.
E1	De verzameling van gegevens, de verwerking of het gebruik ervan door de opdrachtnemer gebeurt uitsluitend in een lidstaat van de Europese Unie of een ander land dat partij is van het verdrag betreffende de Europese Economische Ruimte.	G4	Indien er extra kosten ontstaan als gevolg van afwijkende bepalingen van de opdrachtgever tijdens de teruggave of wissing van de gegevens, komen deze voor rekening van de opdrachtgever.
E2	In sommige gevallen kan de opdrachtgever hiervan afwijken, indien en voor zover de aannemer hiertoe de ontvankelijkheid op het gebied van gegevensbescherming voor de overdracht aan derde landen door middel van passende maatregelen overeenkomstig art. 44 e.v. AGV heeft gewaarborgd.	H	<b>Aansprakelijkheid en schadevergoeding</b>
F	<b>Controlerechten van de opdrachtgever</b>	I	Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn aansprakelijk jegens de betrokkenen – ook voor zover dit een afwijking van de overeengekomen aansprakelijkheidsregels in het hoofdcontract vertegenwoordigt – overeenkomstig de in art. 82 AVG getroffen regeling.
F1	De aannemer bewijst de naleving van de in dit contract vastgelegde verplichtingen met geschikte middelen.	I1	<b>Informatieplichten, schriftelijke vorm en keuze van recht</b>
F2	Het bewijs van dergelijke maatregelen die niet alleen betrekking hebben op de concrete opdracht, kunnen naar goeddunken van de opdrachtnemer plaatsvinden door: <ul style="list-style-type: none"> <li>F2.1 uitvoering van een zelfaudit;</li> <li>F2.2 interne gedragsregels van een bedrijf met inbegrip van een extern bewijs van de naleving daarvan;</li> <li>F2.3 de naleving van goedgekeurde gedragscodes overeenkomstig art. 40 AVG;</li> <li>F2.4 de certificering overeenkomstig de ingevoerde certificeringsmechanismen overeenkomstig art. 42 AVG;</li> <li>F2.5 huidige verklaringen, verslagen of uittreksels van een verslag van onafhankelijke instanties (bijvoorbeeld accountant, verantwoordelijke voor gegevensbescherming,</li> </ul>	I2	Wijzigingen of toevoegingen van deze bijlage en alle onderdelen ervan – met inbegrip van elke garantie van de opdrachtgever – behoeven een schriftelijke overeenkomst die ook in een elektronisch formaat (tekstvorm) kan worden gesloten, en de expliciete aanwijzing dat het om een wijziging of aanvulling van deze voorwaarden gaat. Dit geldt ook voor het afzien van deze vormeis.
		I3	Bij eventuele tegenstrijdigheden gaan bepalingen van deze bijlage betreffende gegevensbescherming vóór de bepalingen van het hoofdcontract.

## Trusted Shops kwaliteitscriteria

De webwinkel dient zich te houden aan de wettelijke voorschriften betreffende verkoop op afstand, e-commerce en gegevensbescherming rondom online-aankopen.

### 1. Identiteit en bereikbaarheid

Op de website van de webwinkel zijn de naam van de onderneming en het postadres eenvoudig te vinden en transparant weergegeven. Er wordt een mogelijkheid geboden de webwinkel snel en gemakkelijk te contacteren.

### 2. Gegevensbescherming en veiligheid

In de webwinkel worden persoonlijke gegevens uitsluitend verzameld, verwerkt, gebruikt en aan derden ter beschikking gesteld indien dit wettelijk is toegestaan of de klant daarvoor zijn uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven.

Gebruikers worden op begrijpelijke wijze geïnformeerd over de verwerking van hun persoonlijke gegevens.

Wanneer de webwinkel reclame verspreid in de vorm van e-mailberichten, dient aan de ontvanger de mogelijkheid ter beschikking te worden gesteld om zich af te melden voor verdere reclame-uitingen.

De webwinkel beschermt de persoonsgegevens van de consument op adequate wijze. In het bijzonder vindt de overdracht van gevoelige betaalgegevens (bank- en/of creditcardgegevens) uitsluitend versleuteld plaats.

### 3. Herroeping

De klant wordt geïnformeerd over het herroepingsrecht en eventuele uitzonderingen daarop. Het herroepingsrecht wordt niet op ontoelaatbare wijze beperkt.

### 4. Producten en kosten

Alle aangeboden producten worden op duidelijke en begrijpelijke wijze beschreven.

Er worden uitsluitend producten aangeboden, waarvan de verkoop niet bij wet verboden is en die niet zijn uitgesloten door Trusted Shops. Wanneer vereist wordt gebruik gemaakt van een geschikt leeftijdscontrolesysteem.

Alle prijzen, verzendkosten en overige bijkomende kosten worden duidelijk vermeld.

### 5. Levering, betaling en bestelproces

De consument wordt geïnformeerd over de verwachte levertermijn of de exacte leverdatum. Wanneer de levertijd of de leverdatum bij wijze van uitzondering niet gehaald kunnen worden, dient de consument daarvan onmiddellijk op de hoogte te worden gesteld.

De beschikbare betaalmethoden en het levergebied

worden op zijn laatst aan het begin van het bestelproces vermeld.

Het bestelproces is overzichtelijk en begrijpelijk. Het dient voor de consument met name duidelijk te zijn, wanneer een bestelling wordt geplaatst waaraan kosten zijn verbonden. Voor het plaatsen van de bestelling wordt de klant geïnformeerd over de producten en hun prijzen, verzendkosten en eventuele bijkomende kosten.

De ontvangstbevestiging van de bestelling wordt onmiddellijk per e-mail verstuurd.

### 6. Bevestiging van de bestelling per e-mail

De handelaar bevestigt de ontvangst van de bestelling onmiddellijk per e-mail.

### 7. Trusted Shops Garantie

De webwinkel biedt de Trusted Shops Garantie aan. De klant is na afsluiting van de garantie beschermd tegen het verlies van het aankoopbedrag in geval van niet-levering of na terugzending van de goederen - ongeacht de betaalwijze.

### 8. Kwaliteitsindicatoren

Trusted Shops meet voortdurend de volgende kwaliteitsindicatoren, waaraan de webwinkel moet voldoen.

#### 8.1 Beoordelingen

De gemiddelde beoordeling van de Trusted Shops beoordelingen moet minimaal 3.0 bedragen.

#### 8.2 Restitutie

Tenminste 95% van de bestellingen waarvoor de Trusted Shops Garantie is afgesloten, dienen zonder problemen te verlopen. Hiermee wordt bedoeld, dat de aankoopprijs niet via de Trusted Shops Garantie teruggestort hoeft te worden.

#### 8.3 Terugmeldingen

Minstens 95% van de garantieaanvragen van Trusted Shops aan de webwinkel moeten binnen vijf werkdagen beantwoord worden.



## Uitsluitingslijst

### (lijst van niet-certificeerbare aanbiedingen)

#### 1. Producten waarvan de verkoop wettelijk verboden is

Hiertoe behoren vooral, maar niet uitsluitend, verboden wapens en illegale drugs.

*Voorbeelden: Vlindermessen, als andere voorwerpen gecamoufleerde messen, boksbeugels en ploertendoders*

Verder geldt dit ook voor producten waarvoor wettelijke beperkingen voor de verkoop gelden, voor zover niet is voldaan aan de betreffende wettelijke voorwaarden.

*Voorbeeld: alleen op recept verkrijgbare medicijnen*

#### 2. Vuurwapens en munitie

Hier vallen alle vuurwapens onder, maar ook alle perslucht-, gasdruk- en veerdrukwapens, voor zover deze niet zonder vergunning aangeschaft mogen worden.

*Voorbeelden: geweren, pistolen, kruisbogen, vergunningsplichtige luchtdrukwapens (softair) en paintballwapens*

#### 3. Imitatiewapens

Dit omvat zowel bedrieglijk echt uitziende imitaties van vuurwapens alsook onbruikbaar gemaakte echte vuurwapens.

*Voorbeelden: als echte geweren of pistolen uitziende softair- of paintballwapens, decoratieve wapens (geweren, revolvers, pistolen)*

#### 4. Problematisch aanbod uit het erotische segment

Als problematisch gelden media, afbeeldingen en andere content die een gemiddelde beschouwer als pornografisch of obscene ervaart.

*Voorbeelden: pornografische films, onnodig expliciete productpresentaties, problematische fetisjvarianten (bijv. adult baby, extreme BDSM-varianten)*

Bovendien geldt dit voor artikelen uit het erotische segment die een hoog risico op blijvende gezondheidsschade met zich meebrengen.

*Voorbeelden: instrumenten zoals katheters en infusieaalden die alleen door deskundig medisch personeel zouden moeten worden gebruikt*

#### 5. Producten met een nationaalsocialistisch, racistisch of xenofob karakter, ongeacht het feit of dit strafrechtelijk relevant is

Dit geldt vooral voor artikelen die geschikt zijn om nationaalsocialistisch gedachtegoed uit te dragen of die het NS-regime op een niet-kritische, bagatelliserende of verheerlijkende wijze presenteren.

*Voorbeelden: Artikelen met hakenkruizen en SS-tokens, oorlogsvlaggen van het 3e Rijk (alle versies), portretten en actiefiguren van nationaalsocialistische functionarissen en soldaten, problematische leuzen ("Met Duitse groet")*

#### 6. Valse oorkonden en identificatiebewijzen

Dit omvat behalve vervalsingen van officiële identiteitsbewijzen ook valse getuigschriften, certificaten of diploma's

*Voorbeeld: Verkoop van doctorstitels*

#### 7. Buitenaardse percelen en vergelijkbare rechten

Hieronder valt elk aanbod voor de verwerving van het eigendom over percelen en vergelijkbare rechten op hemellichamen in het heelal, omdat dergelijke transacties juridisch niet mogelijk zijn.

*Voorbeelden: percelen op de maan, sterren op naam kopen*

#### 8. Paranormaal aanbod

Dit betreft aangeboden diensten op het gebied van esoterie en magie - vooral voor zover daarbij hulp wordt beloofd bij emotionele en psychische problemen.

*Voorbeelden: aanbod voor esoterische consulten per telefoon, chat of e-mail, waarzeggers, vervloekingen en bezweringen*

#### 9. Producten die potentieel schadelijk zijn voor de gezondheid

Als problematisch gelden vooral psychoactieve stoffen die worden aangeboden voor consumptie als roesopwekkend middel.

*Voorbeelden: „Legal Highs“, „Herbal Highs“, „Research Chemicals“*

## 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 domein (shop) in bezit van het lidmaatschap, 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, 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 aldus 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, commentarieer 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 inhoudt (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 presenteer 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 webwinkelsoftware.

## **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 één 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 uw 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 gemaakte 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 17 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 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, verdere 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 de 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 is. 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; het Trusted Shops PLUS lidmaatschap 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.

## Prijslijst

### 1. Lidmaatschapsbijdrage

#### 1.1 Maandelijks basistarief

Het maandelijks basistarief wordt volgens de volgende tabel berekend:

Jaarlijkse online omzet (bruto)	Basistarief per maand*
tot EUR 100.000	EUR 60
tot EUR 200.000	EUR 80
tot EUR 300.000	EUR 100
tot EUR 500.000	EUR 120
tot EUR 750.000	EUR 140
tot EUR 1.000.000	EUR 190
tot EUR 1.500.000	EUR 240
tot EUR 3.000.000	EUR 300
tot EUR 5.000.000	EUR 360
meer dan EUR 5.000.000	Op verzoek sturen wij u graag een individuele offerte

#### 1.2 Maandelijks basistarief bij gebruik van voorgecertificeerde winkelsoftware\*\*

Bij gebruik van voorgecertificeerde winkelsoftware wordt het maandelijks basistarief verlaagd. De andere prijzen blijven ongewijzigd.

Jaarlijkse online omzet (bruto)	Basistarief per maand*
tot EUR 100.000	EUR 50
tot EUR 200.000	EUR 70
tot EUR 300.000	EUR 90
tot EUR 500.000	EUR 110
tot EUR 750.000	EUR 130
tot EUR 1.000.000	EUR 180
tot EUR 1.500.000	EUR 230
tot EUR 3.000.000	EUR 290
tot EUR 5.000.000	EUR 350
meer dan EUR 5.000.000	Op verzoek sturen wij u graag een individuele offerte

#### 1.3 Maandelijks certificaatvergoeding

Hierbij komt een maandelijks vergoeding voor ieder geboekt certificaat ter hoogte van €39.

#### 1.4 Optioneel te boeken aanvullende pakketten

Ieder pakket kan apart worden geboekt voor iedere onlinewinkel (winkel) binnen één domein in één taalvariant gericht op één doelgroep (elk apart opzegbaar met een opzegtermijn van 3 maanden tot het einde van het contractjaar).

Aanvullend pakket	Vergoeding per aanvullend pakket per maand
Bescherming tegen "Abmahnungen" Pro	EUR 20
Bescherming tegen "Abmahnungen" Premium	EUR 40
Bescherming tegen "Abmahnungen" Enterprise	EUR 120
AVG-bescherming	EUR 60
Google integratie	EUR 20
Traffic-pakket	EUR 30
Productbeoordelingen	EUR 80
Review collector 1000/3000	EUR 30/80
Lokale beoordelingen & Google integratie	EUR 59

\*) Maandelijks prijs incl. lidmaatschapsbijdrage en premie voor de garantie van Trusted Shops. Minimale duur van de overeenkomst is 1 jaar.

\*\*) Lijst van alle voorgecertificeerde winkelsoftware-oplossingen staat op [www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de).

Alle prijzen vooraf, excl. BTW, wijzigingen voorbehouden.



## 2. Overige lidmaatschapskosten

2.1 Eenmalige installatiekosten	€ 99
2.2 Verwerkingsvergoeding bij schadegevallen	€ 25
2.3 Kosten per extra controleprotocol bij onjuiste implementatie van de veranderingsverzoeken	€ 50

## 3. Kosten bij gebruik van het Excellence-model

De kosten van de Trusted Shops-garantie worden de koper volgens de volgende verdeling in rekening gebracht:

Verzekeringshoogte	Verzekeringsduur	Prijs incl. BTW
tot EUR 500	30 dagen	EUR 0,98
tot EUR 1.500	30 dagen	EUR 2,94
tot EUR 2.500	30 dagen	EUR 4,90
tot EUR 5.000	30 dagen	EUR 9,80
tot EUR 10.000	30 dagen	EUR 19,60
tot EUR 20.000	30 dagen	EUR 39,20

Bij een verzekeringsduur van 60 dagen worden de bovenstaande prijzen met factor 2 vermenigvuldigd, bij een verzekeringsduur van 90 dagen met factor 3, bij een verzekeringsduur van 120 dagen met factor 4.

## 4. Reclamekostenteruggave bij gebruik van het Excellence-model

Voor de bemiddeling van de koperbeschermingsovereenkomst ontvangt de onlinewinkel van TS een reclamekostenteruggave die afhankelijk is van de Teruggaafverzoekratio (TVR):

Teruggaafverzoekratio (TVR)	Reclamekostensubsidie
> 2%	0%
2% - 1%	15%
< 1%	30%

De maandelijkse achteraf berekende TVR bestaat uit het aantal restitutieverzoeken gedeeld door het aantal transacties over de af te rekenen maand. Een restitutieverzoek is elk door een klant aan de onlinewinkel via het TS-systeem gemeld geval in de zin van een garantiemededeling (TS-GAE). Onder transactie wordt iedere registrering voor de garantie van Trusted Shops begrepen. TS brengt de onlinewinkel de kosten voor de verstrekte garantiediensten aan het einde van een af te rekenen maand in rekening minus de verschuldigde reclamekostenteruggave.

## 5. Optionele aanvullende diensten naast de lidmaatschapspakketten van Trusted Shops

5.1 Express-certificatie	Versnelde doorvoering van het individuele controleprotocol in maximaal 3 werkdagen (bij overeenkomstige kredietwaardigheid)	€ 200
5.2. Verandering van de winkeleigenaar	Overname van het contract van een gecertificeerde winkel met behoud van de inhoud (AVW etc.)	€ 50
5.3. Verandering van het winkelsysteem	Opnieuw certificeren vanwege het veranderen van winkelsysteem	€ 200
5.4 Nieuwe controle van de winkel	Opnieuw certificeren vanwege omvangrijke veranderingen van voor de certificering wezenlijke en relevante onderdelen	€ 200

\*) Maandelijkse prijs incl. lidmaatschapsbijdrage en premie voor de garantie van Trusted Shops. Minimale duur van de overeenkomst is 1 jaar.

\*\*) Lijst van alle voorgecertificeerde winkelsoftware-oplossingen staat op [www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de).

Alle prijzen vooraf, excl. BTW, wijzigingen voorbehouden.

Bij het aanvragen van het Trusted Shops Lidmaatschap inclusief Trusted Shops Keurmerk vraagt het toekomstige lid ook een garantieovereenkomst aan bij elk van de Trusted Shops-garantieverstrekkers. De garantieverstrekker van de Trusted Shops Garantie is Atradius Credit Insurance, Opladener Straße 14, D-50679 Keulen (Duitsland) en de bijkomende garantieverstrekker is R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden (Duitsland). De garantieovereenkomst treedt in werking bij acceptatie van de lidmaatschapsaanvraag van het lid door Trusted Shops (de "ingangsdatum").

# Algemene garantiebepalingen voor de Trusted Shops-Garantie

## § 1 Onderwerp van de Trusted Shops-Garantie

- Atradius neemt na controle van de kredietwaardigheid van de online winkel in deze opdracht de verzekering over van de via het internet handelende online winkel, indien deze zich tegenover haar online klanten verplicht om op hun verzoek te betalen bij voldoening van de in paragraaf 2, nummer 3 genoemde voorwaarden.
- De bemiddeling en afwikkeling van de overeenkomst van de Trusted Shops-Garantie wordt door Trusted Shops GmbH, Keulen, (hierna Trusted Shops) namens en in opdracht van Atradius overgenomen.

## § 2 Omvang van de overname van de aansprakelijkheid

- De online winkel stelt een bijbehorend garantiékader op op basis van zijn geschatte online omzet per boekjaar. Op het na kredietwaardigheidscontrole vastgestelde garantiékader worden de gevalueerde garanties ingeboekt.
- Atradius heeft het recht om bij een verhoging van het risico of bij het te weten komen van informatie die wijst op een verslechtering van de kredietwaardigheid van de online winkel of op andere te rechtvaardigen gronden, het garantiékader in de toekomst te beperken of op te heffen. Door het aangaan van deze overeenkomst wordt de online winkel tot nader order ingeschaald in het garantiékader dat in de overeenkomst van de Trusted Shops-Garantie is genoemd. Zodra de behaalde online omzet 70% van het ingeschaalde garantiékader bereikt, zal Trusted Shops samen met Atradius streven naar een op maat gemaakte aanpassing van het garantiékader. Dit is mogelijk afhankelijk van een nieuwe kredietwaardigheidscontrole van de online winkel in overeenstemming met paragraaf 3.
- Atradius verzekert door deze Trusted Shops-Garantie de online klanten van de restitutie van hun aanbetaling in de in de garantieverklaring (bijlage TS-GAE) genoemde gevallen.
- Als de online klant zich buiten zijn schuld niet kan houden aan een termijn, heeft Atradius niettemin het recht om de termijn desondanks als verlopen te beschouwen.

## § 3 Voorwaarden voor de overname van de aansprakelijkheid

- Om het Atradius mogelijk te maken om een adequate kredietwaardigheidcontrole uit te voeren voor de overname van het aansprakelijkheidsrisico, dient de online winkel Atradius zijn bankgegevens mede te delen en te machtigen om een overzicht van zijn bankgegevens op te vragen. Indien deze informatie voor een adequate beoordeling dan wel ondertekening van het benodigde garantiékader niet voldoende is, moet deze op verzoek Atradius andere documenten overleggen, zoals zijn laatste twee jaarrekeningen, en, indien noodzakelijk, de ontwikkeling van de bedrijfsactiviteiten sinds de laatste balansdatum toelichten. Voor de duur van de overeenkomst dient deze dan Atradius ongevraagd ook de daaropvolgende jaarafsluitingen te geven.
- Voor de duur van de overeenkomst dient de online winkel verder Atradius ongevraagd op de hoogte te stellen van alle relevante veranderingen die voor zijn kredietbeoordeling van belang kunnen zijn, zoals wisseling van eigenaar, kapitaalveranderingen, annulering van kredietlijnen, etc.
- Atradius heeft het recht om tijdens de duur van de Trusted Shops-Garantie op ieder moment overzichten van de lopende bedrijfstontwikkelingen alsmede van andere voor de kredietbeoordeling belangrijk lijkende informatie op te vragen.
- Atradius verplicht zich om alle informatie, gegevens en documenten die zij met betrekking tot de Trusted Shops-Garantie van de online winkel ontvangt, vertrouwelijk te behandelen en uitsluitend voor de kredietwaardigheidscontrole te gebruiken.

## § 4 Uitvoering van de verzekeringsopdrachten

Voor de overname, verandering en beëindiging van de Trusted Shops-Garantie geldt:

### 1. De online winkel

- heeft, zolang de voorwaarden m.b.t. de overname van de aansprakelijkheid van Atradius gelden, het recht om zijn

klanten in zijn online winkel de verzekering van de online transacties aan de klant aan te bieden;

- verplicht zich om voor de duur van de overeenkomst die in paragraaf 10 van de algemene lidmaatschapsvoorwaarden genoemde gebruiksbeperkingen op te volgen;

### 2. Atradius

- houdt voor de online winkel een rekening aan die het gebruik van het garantiékader van de verzekeringen van de online winkel toont;
- boekt de garanties op de voorgenoemde rekening in vanaf de uitgiftedatum. Een afboeking volgt na het voldoen van de aan de garantie onderliggende transactie.

## § 5 Claims

### 1. De online winkel

- dient met de zorgvuldigheid die van een goed koopman mag worden verwacht alle toepasselijke maatregelen te nemen ter vermindering van schade;
- dient in het geval dat Atradius ook wordt aangesproken,
  - binnen 5 werkdagen op gepaste wijze het bewijs voor de uitgevoerde levering voor te leggen;
  - bij levering van goederen toe te lichten of het geleverde voorwerp van de koop binnen de in de koopovereenkomst neergelegde termijn teruggegeven werd;
- dient in geval van een aansprakelijkstelling van Atradius op verzoek alle documenten en informatie ter beschikking te stellen die voor de afwikkeling van de aansprakelijkstelling noodzakelijk zijn, met name concrete bewijzen qua levertermijnen, levering- en restitutedocumenten alsmede gedetailleerde bewijzen over slijtage of andere omstandigheden die waardeverminderingen of kortingen rechtvaardigen.

### 2. Atradius

- heeft bij aansprakelijkstelling het recht om betalingen te doen zonder te hoeven controleren of de online winkel rechtvaardigingen of bezwaren tegen de claim heeft;
- heeft bij aansprakelijkstelling het recht om het verschil tussen de koopprijs en restitutiebedrag te betalen, in zoverre de rechtvaardiging van de online winkel op het gebied van waardevermindering of kortingen door de online klant wordt bestreden;
- zal de verzekerde online klant te informeren over enig voorbehoud van de online winkel;
- mag elke betaling uitvoeren, die hij na zorgvuldige controle als gerechtvaardigd kan aanmerken;
- stelt in geval van een betaling de online winkel direct hierover op de hoogte.

## § 6 Regresafspraken

De online winkel moet Atradius voor iedere door hem verstrekte betaling op de Trusted Shops-Garantie zelf de kosten vergoeden, ongeacht verdergaande restitutieaanspraken. Deze betalingen dient Atradius de online winkel gespecificeerd in rekening te brengen op de laatste dag van een maand. De voorschotten van Atradius zijn vanaf het moment van de betaling door Atradius tot aan hun terugbetaling door de online winkel rentedragend overeenkomstig paragrafen 288 lid 2, 247 BGB. Daarbovenop kan Atradius al vanaf de garantieclaim het ter beschikking stellen van gelden van de online winkel verlangen.

De online winkel dient aan Atradius alle kosten van rechtsvervolgning en soortgelijke kosten te vergoeden, die voor Atradius door het claimen van de Trusted Shops-Garantie door de online klant ontstaan.

Door technische redenen kan het voorkomen dat Trusted Shops betalingen doet. In dit geval gelden deze als door Atradius aan de garantienemer gedaan. Trusted Shops GmbH heeft het recht om regresafspraken voor Atradius in te vorderen.

## § 7 Premie

De hoogte van de premie is afhankelijk van het daadwerkelijke gebruik van de door Atradius ingeschaalde garantiékader (limiet) volgens de volgende berekeningsformule: som van de garanties x duur in dagen x premietarief overeenkomstig de garantieovereenkomst.

## § 8 Tussenhandel

Indien de online winkel bij de levering of dienstverlening niet zelf partij wordt in de overeenkomst met de koper, maar de afsluiting van de koop- of dienstverleningsovereenkomst via een portaal, door middel van winkelssoftware of een soortgelijk platform plaatsvindt (tussenpersoon), stelt hij zeker dat de partij in de koop- of dienstverleningsovereenkomst (dienstuitvoerder) tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst de hiervoor in paragraaf 5 uiteengezette plichten overeenkomstig vervuld. Atradius mag de hiervoor in paragraaf 6 uiteengezette rechten tegenover de online winkel inroepen, wanneer hij in kader van paragraaf 5 lid 2 aan een klant van een dienstuitvoerder moet betalen.

## § 9 Beëindiging van de overeenkomst

- De garantieovereenkomst van Trusted Shops eindigt automatisch met de opheffing van het ingeschaalde garantiékader of de beëindiging van de lidmaatschapsovereenkomst tussen de online winkel en Trusted Shops GmbH.
- De partijen hebben het recht om op belangrijke gronden tot buitengewone opzegging over te gaan. Een belangrijke grond voor buitengewone opzegging door Atradius is met name aanwezig indien
  - de online winkel betalingen, die Atradius op grond van de claim van de online koper heeft gedaan, inclusief de daarmee verbonden kosten en renten, niet binnen 7 kalenderdagen teruggestort heeft na ontvangst van de betalingsvordering (paragraaf 6); of
  - wanneer de online winkel tegenover Atradius onjuiste informatie met betrekking tot de beoordeling van zijn kredietwaardigheid heeft verstrekt, uitgezonderd wanneer deze informatie niet is gebaseerd op opzet of grove nalatigheid; of
  - na de inschatting van Atradius bij de online winkel zich een significant vermogensrisico of vermogensverslechtering voordoet of aan Atradius bekend wordt, of de online winkel insolvent wordt in de zin van de insolventiewetgeving.

De online winkel is ook na beëindiging van de garantieovereenkomst aansprakelijk voor de claims van de nog valuterende garanties van Trusted Shops.

## § 10 Aansprakelijkheid van Atradius

Atradius is slechts tegenover de online winkel aansprakelijk voor opzet en grove nalatigheid, maar niet voor schade die mede wordt veroorzaakt door oorlog, krijgshandelingen, terroristische aanslagen, binnenlandse onrust, stakingen, inbeslagname, belemmering van het goederen- of betalingsverkeer van hogere hand, natuurrampen of door kernenergie.

## § 11 Slotbepalingen

Wijzigingen of aanvullingen van de Trusted Shops-Garantie gelden pas wanneer zij in een bijlage zijn vastgelegd of in een andere vorm door Atradius schriftelijk zijn bevestigd. Mondelinge nevenafspraken zijn niet geldig. Intentieverklaringen en mededelingen dienen schriftelijk vastgelegd te worden.

- Het Duitse recht is van toepassing op de Trusted Shops-Garantie.
- De plaats van handeling is Keulen, evenals de bevoegde rechtbank.
- De online winkel kan zijn klachten richten tot de federale instantie voor toezicht op financiële dienstverlening (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) – Verzekeringssector – Graurheindorferstraße 108, 53117 Bonn, Duitsland.

## 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 webwinkel („webwinkel“). Als u zich na uw aankoop resp. bestelling in een webwinkel 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 webwinkel 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 online touroperator 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 webwinkel 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 webwinkel 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 webwinkel 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 webwinkel hebben teruggestuurd op basis van de overeenkomst tussen u en de webwinkel en de webwinkel 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 webwinkel 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 webwinkel, 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 Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Köln, hoofdgemachtigde: dr. Thomas Langen, kantongerecht Keulen HRB 89229, 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 webwinkel 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 webwinkel door Trusted Shops GmbH om terugbetaling verzocht. Mocht de webwinkel 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 webwinkel 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. Het contract is opgesteld in de Nederlandse taal.

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. 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.

## 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