

## 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 een overeenkomst over de verwerking van persoonsgegevens in gezamenlijke verantwoordelijkheid, 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:

Onder "**Bruto-omzet**" wordt, tenzij anders aangegeven, verstaan de omzet van het Lid in de contractueel gedekte onlineshop(s), inclusief BTW, vóór aftrek van alle annuleringen, ongeacht de onderliggende rechtsgrond (bijv. wettelijke annulering, garantie, vrijwillige of contractueel overeengekomen retourzendingen, etc.), en ongeacht of een annulering restitutie met zich meebrengt.

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, handelsmerken, ontwerp rechten, rechten op / gerelateerd aan databases en rechten op / gerelateerd aan bedrijfsgeheimen) 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. 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.

- 3.5. 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.
- 3.6. Bij het afsluiten van de overeenkomst en aan het einde van ieder contractjaar dient het Lid op basis van controleerbare omzetcijfers over de afgelopen 12 maanden ongevraagd naar waarheid informatie te verstrekken over de verwachte bruto-omzet (vóór aftrek van alle annuleringen, retourzendingen, etc.) die in het lopende boekjaar op al zijn bij Trusted Shops geregistreerde websites zal worden behaald. Trusted Shops is gerechtigd om het bewijs te verlangen waarop deze verwachting is gebaseerd.
- 3.7. Indien het Lid nalaat de informatie overeenkomstig sub-paragraaf 3.5 te verstrekken, is Trusted Shops gerechtigd de bruto-omzet door extrapolatie of door gebruikmaking van andere informatiebronnen te schatten en/of het Lid om bewijs te vragen van zijn bruto-omzet in de afgelopen twaalf maanden. Het Lid heeft het recht om aan te tonen dat zijn werkelijke bruto-omzet afwijkt van de door Trusted Shops geschatte waarde.
- 3.8. Indien de door het Lid conform punt 3.5 opgegeven of conform punt 3.6 geschatte bruto-omzet hoger of lager is dan de verwachte bruto-omzet die eerder als grondslag voor de berekening van de vergoeding is gebruikt, kan met ingang van het volgende contractjaar een herindeling in een nieuwe omzetklasse conform de prijslijst worden geëist, zowel met betrekking tot de basiscontributie als met betrekking tot eventueel geboekte afzonderlijke diensten die op basis van de omzet zijn berekend.
- 3.9. Indien Trusted Shops in de loop van het lopende contractuele jaar vaststelt dat de daadwerkelijke bruto-omzet van het Lid de eerder als basis gehanteerde verwachte bruto-omzet aanzienlijk overschrijdt (bij een overschrijding van 20% en/of € 100.000 altijd vermoed), kan Trusted Shops de lidmaatschapsbijdrage binnen het lopende contractuele jaar met ingang van de respectievelijk daaropvolgende maand overeenkomstig de prijslijst herberekenen. De herberekening vindt in dat geval plaats op basis van de gemiddelde maandomzet, geëxtrapoleerd naar het contractuele jaar. Het lid heeft het recht aan te tonen dat zijn werkelijke bruto-omzet afwijkt van de geschatte waarde.
- 3.10. Indien het lid zijn bruto-omzet moet of wil aantonen overeenkomstig de bovenstaande bepalingen, worden met name de volgende documenten als een betrouwbaar bewijs beschouwd:
  - a) Een formeel verslag over het laatst afgesloten boekjaar (jaarverslag);

- b) Een bewijs / bevestiging van een belastingadviseur of accountant;
- c) een uittreksel (bijv. in de vorm van een screenshot) uit het voorraadbeheersysteem of het winkelsoftwaresysteem van het lid

#### 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. Het lid dient er op eigen kosten voor te zorgen dat aan de technische vereisten voor het gebruik van de door Trusted Shops aangeboden onlinesystemen wordt voldaan, met name door zijn eigen systemen voor het gebruik van de diensten voor te bereiden.
- 4.3. Het lid is verplicht om zijn toegangsgegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik door derden en om zijn wachtwoord geheim te houden. Het Lid dient Trusted Shops onmiddellijk op de hoogte te stellen, wanneer het een redelijk vermoeden heeft dat zijn toegangsgegevens worden misbruikt.
- 4.4. Tijdens de looptijd van deze lidmaatschapsovereenkomst dient het lid binnen vijf (5) dagen 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.
- 4.5. Het lid dient ten minste één contactpersoon aan te wijzen, en diens contactgegevens te verstrekken, tot wie Trusted Shops zich kan wenden voor alle vragen in verband met deze Lidmaatschapsovereenkomst.
- 4.6. 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;
  - onrechtmatig 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-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 anders 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 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) verwijtbare 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 vertragen 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 afgeeft 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, vervolgschades 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 looptijd van 12 maanden (de "initiële termijn"). De overeenkomst wordt daarna automatisch verlengd met nog een periode van 12 maanden, tenzij één van de partijen de overeenkomst schriftelijke opzegt met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie (3) maanden tegen het einde van de initiële termijn.
- 8.2. 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.
- 8.3. Bij beëindiging van de lidmaatschapsovereenkomst worden automatisch ook alle geboekte additionele opties beëindigd.
- 8.4. De opzegging van additionele opties heeft geen invloed op de lidmaatschapsovereenkomst als geheel.
- 8.5. 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.
- 8.6. Zonder de rechten van Trusted Shops uit hoofde van paragraaf 8.5 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.
- 8.7. De op omzet gebaseerde herberekening van de lidmaatschapsgelden, alsmede van de vergoedingen van de eventueel door het Lid geboekte op omzet gebaseerde individuele diensten, op grond van subparagrafen **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** e.v., vindt plaats conform de bij het sluiten van de overeenkomst overeengekomen prijslijst, dan wel conform de overeengekomen individuele prijslijst, en geeft derhalve geen recht op onmiddellijke opzegging.
- 9. Diversen**
- 9.1. **Kennisgevingen.** Alle kennisgevingen die onder deze lidmaatschapsovereenkomst afgegeven worden of vereist zijn, moeten schriftelijk afgegeven worden om geldig te zijn. Een eenvoudige e-mail is hiervoor voldoende.
- 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 binnen 30 dagen schriftelijk bezwaar aantekent tegen de wijzigingen. In geval van verzet tegen de wijzigingen zijn de voorwaarden van de huidige versie van het contract van toepassing.
- 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 ongedig 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.

### Additionele 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. Voor het verschil tussen de Trusted Shops Garantie en de Trusted Shops Kopersbescherming, zie paragraaf 3 en 5 van de [lidmaatschapsvoorwaarden voor kopers](#) en paragraaf 14 van de [dienstenlijst](#).

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 keurmerkopie besteld heeft, mits het lid
  - voldoet aan de actuele versie van de kwaliteitscriteria; en
  - de consument de Trusted Shops Kopersbescherming en 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. Verplichtingen van leden

- 11.1. Het lid is verplicht ervoor te zorgen dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de vergunningsvoorwaarden wordt voldaan.
- 11.2. 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.).
- 11.3. 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.
- 11.4. Het lid verplicht zich Trusted Shops de door hem als kopersbescherming of garantie (§ 3 [Lidmaatschapsvoorwaarden voor kopers](#)) gedane betalingen te vergoeden, onverminderd verdere aanspraken op schadevergoeding plus kosten. Trusted Shops zal het lid voor deze betalingen een factuur sturen met een gedetailleerde lijst.
- 11.5. Op verzoek zal het lid Trusted Shops gekwalificeerde informatie verstrekken die een passende kredietwaardigheidscontrole mogelijk maakt. Trusted Shops heeft het recht om deze informatie aan de samenwerkende verzekeraars door te geven om de kredietwaardigheid van het lid te controleren. Trusted Shops en de verzekeraars zijn contractueel verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie en zullen deze uitsluitend voor bovengenoemd doel gebruiken en niet aan derden doorgeven.
- 11.6. 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.

### 12. Wijzigingen van de kwaliteitscriteria

- 12.1. Trusted Shops kan de kwaliteitscriteria inclusief de prestatienormen van tijd tot tijd aanpassen of actualiseren.
  - 12.2. 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.
- ### 13. Niet-naleving van de licentievoorwaarden
- 13.1. De leden zijn verantwoordelijk voor de volledige 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.
  - 13.2. Wanneer het lid niet voldoet aan een of meerdere van de licentievoorwaarden in hoofdstuk 1, 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.
  - 13.3. 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.
  - 13.4. Verdere aanspraken van Trusted Shops op grond van ongeoorloofd gebruik van de handelsmerken van Trusted Shops blijven onverminderd van kracht.

### 14. Tussenpersoon

Punt 4.6 is van overeenkomstige toepassing op alle in de punten 10, 11, 12, en 13 neergelegde verplichtingen.

### 15. Geen juridisch advies

Trusted Shops controleert in het kader van een controle van de website(s) van het lid uitsluitend of deze aan de licentievoorwaarden voldoen. Een positief testresultaat houdt niet in dat de Website(s) van het Lid voldoet/voldoen aan alle relevante regelgeving, in het bijzonder regelgeving met betrekking tot oneerlijke concurrentie of oneerlijke contractuele voorwaarden.

### 16. Looptijd en beëindiging

- 16.1. 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 beoordelingsstelsel.

- 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 en niet-overdraagbare recht om de overgedragen productafbeeldingen te gebruiken, onbepaald 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.

## **B Aanvullende voorwaarden voor de service "Reputation Manager".**

In het geval dat het lid gebruik maakt van de dienst "Digitale Reputatie Manager", is het bepaalde in deze alinea van toepassing naast de andere voorwaarden van de lidmaatschapsovereenkomst.

De Digitale Reputatie Managers is een interface die dient als tussenpersoon voor andere beoordelingsplatformen waar het lid zich mogelijk heeft geregistreerd en die operationele profielen voor hun online aanwezigheid kan zijn. De Digitale Reputatie Manager biedt een eenvoudige manier om beoordelingen van al die platforms te beheren, evenals beoordelingen van Trusted Shops' eigen beoordelingssysteem op één plaats.

De Digitale Reputatie Manager is een Trusted Shops service. Alle andere platforms, producten en diensten, dienstverleners en hun respectievelijke merken en handelsmerken die in onze tool worden ondersteund en/of weergegeven, zijn geen eigendom van of worden niet aangeboden door of zijn niet verbonden aan Trusted Shops. Zij gebruiken ons met inachtneming van de voorwaarden en eventuele andere contractuele overeenkomsten die tussen u en de platformaanbieders zijn gesloten.

### **B1 Extra plichten bij gebruik van de Reputation Manager**

B1.1 Met betrekking tot het gebruik van het beoordelingssysteem in het algemeen zijn paragraaf 5 en paragraaf A1-A4 hierboven van toepassing op leden die gebruik maken van de Reputation Manager.

B1.2 In het geval dat het lid gebruik maakt van de mogelijkheid om URL's die verwijzen naar beoordeelde profielen op andere platforms door te sturen naar Trusted Shops, zodat Trusted Shops deze koppelt aan het profiel van de Reputation Manager van het lid, verbindt het lid zich ertoe en garandeert het dat Trusted Shops uitsluitend koppelingen doorstuurt naar dergelijke profielen waarvan het lid de legitieme en geautoriseerde eigenaar of vertegenwoordiger is. Het lid moet op verzoek van Trusted Shops binnen een door Trusted Shops vastgestelde redelijke termijn het bewijs hiervan leveren.

B1.3 Het lid zorgt ervoor dat hij of zij niet in strijd met de contractuele verplichtingen ten opzichte van andere platformaanbieders handelt door op welke manier dan ook gebruik te maken van de Reputation Manager.

B1.4 Verplichte inhoud in de templates van de review-uitnodiging, die als zodanig is gemarkeerd, mag niet worden gewijzigd of verwijderd.

### **B2 Schadeloosstelling bij gebruik van de Reputation Manager in strijd met de overeenkomst**

B2.1 In geval van schending van de rechten van derden door het toerekenbaar schenden van plichten volgens alinea A1 zal het lid Trusted Shops tegen bewijs vrijwaren voor alle vorderingen en schadeclaims die daaruit voortvloeien en die tegen Trusted Shops kunnen worden ingeroepen, alsmede tegen alle kosten van juridische bijstand.

### **B3 Tijdelijke deactivering van het beoordelingsprofiel**

B3.1 Trusted Shops behoudt zich het recht voor om het beoordelingsprofiel van het lid in de Reputation Manager of bepaalde functies daarvan te deactiveren als het lid reden heeft om een vermoeden van misbruik te hebben, met name in de zin van B1.2, totdat de situatie is opgehelderd. Dat wil zeggen totdat het lid het bewijs heeft geleverd dat het genoemde vermoeden is weggenomen.

## **Overeenkomst conform art. 26 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

tussen

**Trusted Shops GmbH**

Subbelrather Str. 15c

D-50823 Keulen

- hierna te noemen "**Trusted Shops**" -

en

het **Lid** of de **Gebruiker** die in de lidmaatschaps- of gebruikersovereenkomst wordt genoemd.

-hierna ook afzonderlijk "**Partij**", en gezamenlijk "**Partijen**" genoemd. "Gebruiker" betekent hierna ook elke lid.

### **§ 1 – Onderwerp van de overeenkomst**

- (1) Trusted Shops biedt verschillende producten voor bedrijven aan om kopers kopersbescherming te bieden en de mogelijkheid om gedane aankopen of transacties te beoordelen. De voor dit doel bestaande contractuele overeenkomsten zijn vastgelegd in de algemene lidmaatschapsvoorwaarden van Trusted Shops of andere contractuele overeenkomsten en in evt. aanvullende overeenkomsten (hierna algemeen geldend te noemen "hoofdovereenkomst"). In dit verband worden persoonsgegevens in gezamenlijke verantwoordelijkheid door de partijen verwerkt.
- (2) De desbetreffende rechten en plichten conform de AVG die de partijen worden toegestuurd evenals de vastgelegde doelen en de middelen van de verwerking, zijn geregeld in deze overeenkomst betreffende de gezamenlijke verantwoordelijkheid (art. 26 AVG). Deze wordt toegepast op alle werkzaamheden waarbij werknemers van de partijen of door hen bevoegde verwerkers persoonsgegevens voor de verantwoordelijken verwerken.

### **§ 2 – Beschrijving van de gegevensverwerking en bevoegdheid**

- (1) De details over doel, wijze en omvang van de gegevensverwerking blijken uit de overeenkomst in bijlage I en uit de afzonderlijke bepalingen in deze overeenkomst.
- (2) De afzonderlijke verwerkingsactiviteiten waarbij sprake is van een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de partijen, staan precies beschreven in bijlage I bij deze overeenkomst en zijn nauwkeurig toegewezen aan het desbetreffende verantwoordelijkheidsgebied. Overal waar geen informatie met betrekking tot de afzonderlijke verantwoordelijken wordt gegeven, zijn bij twijfel beide partijen in gelijke mate verantwoordelijk voor de desbetreffende gegevensverwerking.

### **§ 3 – Uitvoering van de rechten als betrokkene en informatieplichten**

- (1) De afzonderlijke bevoegdheden van de partijen voor de naleving van de rechten als betrokkene uit de art. 15 – 22 AVG hebben de partijen eveneens geregeld in bijlage I bij deze overeenkomst. Overal waar geen informatie met betrekking tot de afzonderlijke verantwoordelijken wordt gegeven, zijn bij twijfel beide partijen in gelijke mate verantwoordelijk voor de bescherming van de rechten als betrokkene.
- (2) Betrokken personen kunnen hun verzoeken om de hen toekomende rechten als betrokkene te beschermen aan beide partijen richten, ongeacht de bevoegdheden volgens bijlage I. De partijen zijn verplicht de verzoeken aan de telkens bevoegde partij door te geven. Daarvoor zullen de partijen onderling contactadressen uitwisselen en elke wijziging in tekstvorm meedelen. Beide partijen zullen ervoor zorgen dat de informatie bij de betrokken persoon terechtkomt. De partijen zijn in het geval van een aan hen gericht verzoek van de betrokkene met betrekking tot art. 15 – 22 AVG verder verplicht de andere partij te informeren over het

bestaan en de belangrijke inhoud van het verzoek. Dit geldt niet wanneer het doorgeven van deze informatie privacyrechtelijk of beroepsrechtelijk niet is toegestaan, met name omdat de betrokkene het doorgeven niet expliciet wenst.

- (3) De partijen kunnen de bevoegdheden met grotere prioriteit voor de naleving van de informatieplichten uit de art. 13 en 14 AVG in bijlage I bij deze overeenkomst vastleggen. Elke partij is verplicht aan de informatieplichten uit art. 13 en 14 AVG en art. 26 lid 2 AVG tegenover de betrokkenen te voldoen. De partijen dragen er zorg voor dat deze informatie via internet toegankelijk is en stellen de internetadressen waarop de desbetreffende informatie kan worden opgevraagd aan elkaar ter beschikking.
- (4) De partijen stellen de vereiste informatie en inlichtingen in nauwkeurige, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijk vorm in een duidelijke en eenvoudige stijl gratis aan de betrokken persoon ter beschikking.

#### **§ 4 – Verzoeken tot gegevenswissing van betrokken personen**

- (1) Bij verzoeken tot gegevenswissing van betrokken personen informeren de partijen elkaar. De aanspraak op gegevenswissing moet volgens de richtlijnen conform § 3 van deze overeenkomst worden nagekomen, wanneer er geen gerechtvaardigde redenen in tegenspraak met de wissingsprocedure zijn. Gerechtvaardigde redenen kunnen bijvoorbeeld liggen in de door de telkens bevoegde partij geclaimde wettelijke bewaarplichten.
- (2) Het wissen van persoonsgegevens moet door de partijen worden gedocumenteerd.
- (3) Plichten uit art. 17 lid 2 AVG dient de desbetreffende partij die persoonsgegevens openbaar heeft gemaakt, zelfstandig na te komen. Wanneer de partijen persoonsgegevens gezamenlijk openbaar hebben gemaakt, is Trusted Shops verantwoordelijk voor de nakoming van de plichten uit art. 17 lid 2 AVG.

#### **§ 5 – Gegevensbeveiliging en privacyrechtelijke grondbeginselen**

- (1) De partijen beloven elkaar de telkens conform art. 32 AVG vereiste technische en organisatorische maatregelen na te leven, wanneer dit de verwerking van persoonsgegevens betreft waarvoor een gezamenlijke verantwoordelijkheid zoals bedoeld in art. 26 AVG bestaat.
- (2) De privacyrechtelijke grondbeginselen conform art. 5 AVG worden door de partijen nageleefd. Zij verplichten zich met name de gegevens rechtmatig te verwerken binnen deze overeenkomst.
- (3) De partijen komen overeen dat beide partijen de vereiste technische en organisatorische maatregelen treffen voor het eigen gebied. De technische en organisatorische maatregelen van Trusted Shops kunnen te allen tijde via de volgende link worden opgevraagd: <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178>. De Gebruiker dient technische en organisatorische maatregelen te treffen voor de eigen bevoegdheid en deze op verzoek aan Trusted Shops openbaar te maken.
- (4) Bij onregelmatigheden en fouten in de gegevensverwerking in het kader van deze overeenkomst, dienen de partijen elkaar te informeren en te helpen bij het oplossen hiervan. Dit geldt ook voor schendingen van bepalingen van deze overeenkomst.

#### **§ 6 – Inbreuk in verband met persoonsgegevens**

- (1) Wanneer zich een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens voordoet zoals bedoeld in art. 4 nr. 12 AVG (hierna te noemen "inbreuk in verband met persoonsgegevens") in het kader van deze overeenkomst, informeren de partijen elkaar onmiddellijk nadat deze inbreuk in verband met persoonsgegevens bekend is geworden. De kennisgeving dient daarbij in tekstvorm te worden uitgevoerd. Zij stellen elkaar alle vereiste informatie ter beschikking die nodig is voor een controle, beëindiging evenals een eventuele risico-inschatting van de inbreuk in verband met persoonsgegevens.
- (2) Beide partijen zijn verantwoordelijk voor de bewerking en controle van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Zij verplichten zich elkaar wederzijds te ondersteunen en eventuele meldplichten conform art. 33 en 34 AVG onmiddellijk na te komen. De medewerkingsplichten van de partijen conform lid 1 worden daarbij uitgevoerd in het kader van hetgeen in redelijkheid gevergd en geëist kan worden.
- (3) Inbreuk in verband met persoonsgegevens en de bewerking daarvan moeten door de partijen worden gedocumenteerd.

## § 7 – Documentatieplichten

- (1) De partijen verplichten zich de in de AVG opgenomen documentatieplichten telkens zelfstandig na te komen. Dit geldt met name voor het houden van een register van de verwerkingsactiviteiten conform art. 30 AVG. De partijen stellen elkaar de voor het houden van het register vereiste informatie in geschikte vorm ter beschikking.
- (2) De partijen ondersteunen elkaar bij alle overige documentatieplichten, met name uit art. 32 tot en met 36 AVG.

## § 8 – Samenwerking met toezichthoudende autoriteiten gegevensbescherming

- (1) De partijen verplichten zich bij verzoeken van een toezichthoudende autoriteit op het gebied van gegevensbescherming, die verwerkingsactiviteiten betreffen die onder deze overeenkomst vallen, de telkens andere partij onmiddellijk te informeren.
- (2) Verzoeken van de toezichthoudende autoriteit op het gebied van gegevensbescherming worden samen door de partijen afgehandeld, wanneer in een afzonderlijk geval niets anders wordt overeengekomen.
- (3) Formele verzoeken betreffende deze overeenkomst moeten altijd door Trusted Shops worden afgehandeld. De Gebruiker geeft verzoeken ongevraagd door aan Trusted Shops, wanneer het verzoek bij de Gebruiker wordt ingediend.
- (4) De partijen verplichten zich aan de verzoeken van de toezichthoudende autoriteiten gegevensbescherming gevolg te geven. Vereiste informatie, toegangs- en inzage-rechten moeten in het kader van de wettelijke bevoegdheden van de toezichthoudende autoriteiten op het gebied van gegevensbescherming door de partijen worden verleend.
- (5) Het toepassen van rechtsmiddelen door de partijen blijft daardoor onverminderd van kracht.

## § 9 – Verwerkers

- (1) Verwerkers conform art. 4 nr. 8 AVG mogen in het kader van deze overeenkomst handelen in opdracht van een partij zonder voorafgaande toestemming van de andere partij.
- (2) In het geval van een verwerking stelt de opdrachtgevende partij alle noodzakelijke informatie op verzoek aan de andere partij ter beschikking. De overeenkomst voor de verwerking dient daarbij te voldoen aan de richtlijnen van art. 28 en 29 AVG.
- (3) Wanneer een verwerker buiten de EU/EER met een opdracht wordt belast, dient de opdrachtgevende partij de andere partij op verzoek garanties conform art. 44 AVG voor een adequaat beschermingsniveau te bieden en deze in de overeenkomst voor de verwerking schriftelijk te documenteren.
- (4) De partijen stellen bij het sluiten van een overeenkomst voor de verwerking de andere partij op verzoek een afschrift van de overeenkomst ter beschikking.

## § 10 – Aansprakelijkheid

- (1) De partijen zijn aansprakelijk tegenover betrokken personen conform de wettelijke voorschriften.
- (2) Binnen de onderlinge verhoudingen wordt de aansprakelijkheid van de partijen bepaald door het desbetreffende gebied waarvoor zij verantwoordelijk zijn, behoudens de bepalingen van deze overeenkomst evenals eventuele andere overeenkomsten van de partijen waarin de aansprakelijkheid wordt gedeeld. Wanneer beide partijen verantwoordelijk zijn voor een verwerkingsgebied, wordt de aansprakelijkheid voor schade bepaald door § 426 van het Duits Burgerlijk Wetboek en door art. 82 lid 4 en 5 AVG.

## § 11 – Slotbepalingen

- (1) Deze overeenkomst is een vast onderdeel van de hoofdovereenkomst en wordt met het sluiten van de hoofdovereenkomst rechtsgeldig. Voor de looptijd en beëindiging van deze overeenkomst gelden de bepalingen van de hoofdovereenkomst. In geval van bezwaren met betrekking tot de bepalingen betreffende



privacybescherming tussen dit contract en overige overeenkomsten tussen de partijen, met name de hoofdovereenkomst, hebben de bepalingen van dit contract voorrang.

- (2) Wanneer een bepaling van deze overeenkomstig ongeldig is of wordt, of wanneer deze lacunes vertoont, blijft de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen onverminderd van kracht. De partijen verplichten zich de ongeldige bepaling te vervangen door een andere geldige bepaling, die het dichtst bij het doel van de ongeldige bepaling komt en daarbij voldoet aan de economische evenals aan de privacyrechtelijke eisen.
- (3) Het Duitse recht is van toepassing.

## **Bijlage I – Beschrijving van de samenwerking**

Voor bepaalde verwerkingen in het kader van de diensten van Trusted Shops bepalen de partijen samen de doelen en middelen. Daarom bestaat in dit kader privacyrechtelijk, ten minste voor bepaalde gedeeltelijke verwerkingsactiviteiten, een gezamenlijke verantwoordelijkheid conform art. 26 AVG. Hierna wordt beschreven hoe de samenwerking moet worden gezien en hoe de bevoegdheden zijn verdeeld. De gezamenlijke verantwoordelijkheid bestaat alleen, wanneer en voor zover de voor de beschreven verwerkingsactiviteiten vereiste hoofdcontractuele overeenkomsten tussen de partijen werden gesloten resp. het dienovereenkomstig beschreven product door de Gebruiker wordt gebruikt. Het staat de partijen vrij, persoonsgegevens die in het kader van de gezamenlijke verantwoordelijkheid werden verkregen, voor verdere eigen doeleinden te verwerken voor zover dit in het kader van de geldende privacyrechtelijke bepalingen is toegestaan en de betrokkenen hierover worden geïnformeerd door de desbetreffende partij.

Wanneer de Gebruiker in het kader van de hierna beschreven verwerkingsactiviteiten verantwoordelijk is voor de informatieplichten conform art. 13 AVG, dient het op een geschikte plaats te verwijzen naar de informatie over gegevensbescherming van Trusted Shops. Deze kan worden opgevraagd via de volgende link: [https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER\\_AUTO\\_PROTECTION\\_TERMS\\_nl.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_nl.pdf)

Trusted Shops stelt bovendien aanvullende informatie ter beschikking in het [Help-center](#). Daar is onder andere een weergave in tabelvorm van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden te vinden, met behulp waarvan de Gebruiker de betrokkenen kan informeren over belangrijke inhoud van deze overeenkomst zoals bedoeld in art. 26 lid 2 AVG. Bovendien zijn daar niet-bindende hulpmiddelen voor het documenteren van afwegingen van belangen te vinden, die in deze overeenkomst worden genoemd.

Alle hierna beschreven verwerkingsactiviteiten worden geleverd met medewerking van dienstverleners, waarmee Trusted Shops een verwerkingsovereenkomst heeft gesloten. Wanneer er een overdracht naar een derde land plaatsvindt, is Trusted Shops ervoor verantwoordelijk de juridische randvoorwaarden te creëren, d.w.z. met name het bestaan van geschikte garanties te waarborgen, wanneer er geen sprake is van een adequaatheidsbesluit of een uitzondering conform art. 49 AVG. Trusted Shops zal de Gebruiker in geval van een overdracht naar een derde land, die plaatsvindt in het kader van de gezamenlijke verantwoordelijkheid informeren, voor zover de Gebruiker verantwoordelijk is voor de naleving van de informatieplichten, zodat de Gebruiker deze tegenover betrokkenen kan nakomen.

### **1. Trustbadge en widgets**

#### **1.1 Weergave van de widget**

Trusted Shops stelt verschillende widgets (bijv. de Trustbadge) voor de desbetreffende onlinepresentatie van de Gebruiker ter beschikking, en is alleen verantwoordelijk voor de inhoud en de gegevens die daarmee worden verwerkt. Al naargelang waarvoor de desbetreffende widget door de Gebruiker in de onlinepresentatie wordt geïmplementeerd, zijn daarmee informatieplichten verbonden, waaraan de Gebruiker dient te voldoen.

De widget-implementatie in de onlinepresentatie maakt het weergeven van authentieke klantbeoordelingen mogelijk en in geval van de Trustbadge ook het verzamelen van klantbeoordelingen. De weergave van de widget valt onder de verantwoordelijkheid van de Gebruiker. Door de implementatie worden de weergave van het keurmerk van Trusted Shops, het verzamelen van beoordelingen en de weergave van diensten van Trusted Shops mogelijk gemaakt. De Gebruiker is verplicht in zijn privacyverklaring informatie te geven over de implementatie van de Trustbadge. Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om te zorgen voor een wettelijke basis en alle daarmee verbonden informatieplichten. Wanneer art. 6 lid 1 sub f AVG de gebruikte wettelijke

basis is, is het de verantwoordelijkheid van de Gebruiker de wettelijke basis te documenteren en de belangen af te wegen. Wanneer art. 6 lid 1 zin 1 sub a AVG de gebruikte wettelijke basis is, is het de verantwoordelijkheid van de Gebruiker de wettelijke basis te documenteren en ervoor te zorgen dat de toestemming kan worden aangetoond. Trusted Shops zal de Gebruiker erover informeren wanneer door de implementatie van de Trustbadge verwerkingsactiviteiten plaatsvinden waarvoor absoluut toestemming moet worden verkregen, bijvoorbeeld door het plaatsen van cookies.

Bij het opvragen van de Trustbadge worden de serverlogfiles van de bezoeker geregistreerd, opgeslagen en na 90 dagen automatisch gewist. De opgeslagen gegevens omvatten met name het IP-adres, de datum en tijd van het bezoek evenals de referrer. Dit is bedoeld om een storingsvrije werking van de website te waarborgen en opvallende feiten te registreren. Wettelijke basis voor het maken en opslaan van logfiles is art. 6 lid 1 sub f AVG. De Gebruiker moet informatie geven over de wettelijke basis, Trusted Shops is verantwoordelijk voor de documentatie van de belangenafweging.

## **1.2 A/B-tests**

Trusted Shops voert af en toe A/B-tests uit om het gedrag van de gebruiker tijdens de onlinepresentatie van de Gebruiker op basis van verschillende varianten van de widget te analyseren. Voor dit doel is het plaatsen van een cookie of het opslaan van informatie in de local storage van de gebruiker vereist. Trusted Shops zal de Gebruiker tijdig informeren alvorens de A/B-tests uit te voeren. De Gebruiker heeft de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de A/B-tests voor de eigen onlinepresentatie. Wettelijke basis voor de uitvoering van de A/B-tests is art. 6 lid 1 sub f AVG. De Gebruiker moet de betrokkenen informeren over de wettelijke basis, Trusted Shops is verantwoordelijk voor de documentatie van de belangenafweging. De Gebruiker kan als alternatief trachten toestemming van de gebruiker te verkrijgen. Wettelijke basis is in dit geval art. 6 lid 1 sub a AVG. De Gebruiker is ervoor verantwoordelijk informatie te geven over de wettelijke basis en de toestemming te documenteren.

## **2. Aanbieden van de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops**

De voor het aanbieden van de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops vereiste verwerkingsactiviteiten, vallen voor een deel onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid tussen de Gebruiker en Trusted Shops. Dergelijke verwerkingsactiviteiten worden in deze overeenkomst beschreven. Verwerkingsactiviteiten in verband met de diensten van de kopersbescherming die niet in deze overeenkomst zijn vermeld, vallen onder de gescheiden verantwoordelijkheid van Trusted Shops en de Gebruiker, wanneer uit de verwerkingswijze niets anders blijkt. In dit geval moet de overeenkomst met een dergelijke verwerking worden aangevuld.

### **2.1 Herkenning van klanten die zijn geregistreerd voor de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops**

Bij integratie van de Trustbadge wordt na voltooiing van de bestelling een hash-waarde van het e-mailadres, via welk een koper een aankoop in de shop van de Gebruiker heeft gedaan, naar Trusted Shops verzonden, om te controleren of er al een registratie voor de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops bestaat. Deze controle is noodzakelijk op grond van de contractuele verhoudingen tussen de klant die gebruikmaakt van de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops en Trusted Shops, om na bestellingen op de websites van derden automatisch gebruik te kunnen maken van de contractuele diensten. De verzameling omvat de bestelgegevens van de koper die na controle automatisch worden gewist. De wettelijke basis voor het verzamelen van de bestelgegevens vormt art. 6 lid 1 sub f AVG. De Gebruiker moet de betrokkenen informeren over de wettelijke basis, Trusted Shops is verantwoordelijk voor de documentatie van de belangenafweging. De Gebruiker mag als alternatief de wettelijke basis conform art. 6 lid 1 sub a AVG kiezen en is in dit geval verantwoordelijk voor alle daarmee verbonden privacyrechtelijke plichten.

Wanneer bij de controle wordt vastgesteld dat de koper al is geregistreerd voor het gebruik van de diensten van de kopersbescherming, worden de vereiste bestelgegevens voor het afsluiten van een kopersbescherming voor de gedane aankoop verzonden om de contractuele plichten uit de [gebruiksovereenkomst](#) tussen Trusted Shops en de koper op basis van art. 6 lid 1 sub b AVG na te komen. De Gebruiker komt de informatieplichten uit de AVG (met name conform art. 13 AVG) na. Door weergave van de Trustcard in de checkout en een automatische e-mail, bevestigt Trusted Shops bovendien het afsluiten van de kopersbescherming en stelt daarbij meer informatie voor de betrokkenen beschikbaar.

## **2.2 Eerste registratie voor de diensten van de kopersbescherming via een klik op de Trustcard**

Wanneer bij de onder cijfer 2.1 beschreven controle werd vastgesteld dat de koper nog niet bij Trusted Shops is geregistreerd om gebruik te maken van de diensten van de kopersbescherming, heeft deze de mogelijkheid voor de eerste keer de zogenoemde Trustcard, die in de onlinepresentatie van de Gebruiker als onderdeel van de Trustbadge is geïmplementeerd, te registreren. Door de diensten van de kopersbescherming af te sluiten, worden de besteldetails en het e-mailadres naar Trusted Shops verzonden om een kopersbeschermingsaccount aan te maken en de online-aankoop te verzekeren. Voor het verzenden van de gegevens zijn de Gebruiker en Trusted Shops samen verantwoordelijk. Het doorgeven van bestelgegevens voor registratie voor de diensten van de kopersbescherming vindt plaats op basis van art. 6 lid 1 sub b AVG, om de gebruiksovereenkomst die tussen Trusted shops en de koper wordt gesloten uit te voeren. Trusted Shops komt de informatieplichten na.

## **3. Beoordelingsuitnodigingen, beoordeling indienen en beoordelingsprofiel**

Wanneer de Gebruiker in het kader van deze overeenkomst gebruikmaakt van het beoordelingssysteem van Trusted Shops, gelden de onderstaande bepalingen. De Gebruiker er altijd voor verantwoordelijk dat de informatieplichten conform art. 13 worden nageleefd.

### **3.1. Verzameling van e-mailadressen en verzending van beoordelingsuitnodigingen**

- a) Verzenden van beoordelingsuitnodigingen naar klanten die gebruikmaken van de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops

Voor het verzenden van beoordelingsuitnodigingen naar klanten die gebruikmaken van de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops, is Trusted Shops samen met de Gebruiker verantwoordelijk. Bij integratie van de Trustbadge dient de Gebruiker te informeren dat de bestelinformatie (e-mailadres, bestelnummer, besteltijdstip) na een bestelling naar Trusted Shops wordt doorgezonden om beoordelingsuitnodigingen te kunnen verzenden. Alleen zo kunnen de beoordelingen aan een desbetreffende bestelling worden toegewezen. De wettelijke basis voor de verzending naar Trusted Shops vormt de uitvoering van contractuele plichten conform art. 6 lid 1 sub b AVG uit de gebruiksovereenkomst tussen Trusted Shops en de koper, wanneer deze voor de diensten is geregistreerd. De verzending vindt plaats op grond van de contractuele relatie tussen de klant die gebruikmaakt van de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops en Trusted Shops conform art. 6 lid 1 sub b AVG. Trusted Shops is verantwoordelijk voor het verzenden van de beoordelingsuitnodiging, waarbij de Gebruiker mag meebeslissen over het tijdstip van verzending.

- b) Verzenden van beoordelingsuitnodigingen in opdracht van de Gebruiker

Het verzenden van beoordelingsuitnodigingen bij gebruik van de Review Collector of AutoCollection vindt plaats in opdracht van de Gebruiker naar kopers die niet zijn geregistreerd voor de diensten van de kopersbescherming van Trusted Shops. Voor deze verwerking zijn de Gebruiker en Trusted Shops samen verantwoordelijk. Wettelijke basis voor het verzamelen van de e-mailadressen en het verzenden van de beoordelingsuitnodigingen vormt art. 6 lid 1 sub a AVG. Het verzamelen van gegevens voor het verzenden van beoordelingsuitnodigingen is de taak van de Gebruiker. Dit is alleen verantwoordelijk voor het verkrijgen van de vereiste toestemming van de desbetreffende persoon en alle daarmee verbonden plichten. Het dient met name te informeren over de verzending van de vereiste bestelinformatie naar Trusted Shops. Wanneer voor de verzending geen toestemming wordt verkregen, dient de Gebruiker voor een geschikte wettelijke basis te zorgen en deze te documenteren. Trusted Shops is verantwoordelijk voor het verzenden van de beoordelingsuitnodiging, waarbij de Gebruiker mag meebeslissen over het tijdstip van verzending.

- c) Verzenden van beoordelingsuitnodigingen met gebruikmaking van de Trustcard

Wanneer de Gebruiker de Trustbadge heeft geïmplementeerd, maar geen kopersbescherming aanbiedt, bestaat de mogelijkheid dat de eindklant na het uitloggen wordt aangeboden toestemming te geven om beoordelingsuitnodigingen te ontvangen. Wanneer de eindklant toestemming geeft, zijn Trusted Shops en de Gebruiker samen verantwoordelijk voor de toezending. Voor de verzending van de beoordelingsuitnodiging en het verkrijgen van de toestemming is Trusted Shops verantwoordelijk, waarbij de Gebruiker mag meebeslissen over het tijdstip van de verzending. Klanten die gebruikmaken van de diensten van de kopersbescherming van Trusted

Shops ontvangen de beoordelingsuitnodiging ook voor de uitvoering van contractuele plichten, wanneer de Gebruiker de kopersbescherming zelf niet aanbiedt. De Gebruiker is verantwoordelijk volgens letter a).

- d) Verzenden van beoordelingsuitnodigingen door de Gebruiker met gebruikmaking van de API van Trusted Shops.

Beoordelingsuitnodigingen bij het gebruik van de API worden door de Gebruiker verzonden met gebruikmaking van een duidelijke link die door Trusted Shops met behulp van de door de Gebruiker verzonden bestelgegevens wordt aangemaakt. De Gebruiker dient te zorgen voor een wettelijke basis en de uitvoering van alle informatieplichten voor het verzenden van de gegevens naar Trusted Shops. De verwerking door Trusted Shops vindt plaats op basis van art. 6 lid 1 sub f AVG.

- e) Gebruikmaking van de Reputation Manager

Wanneer de Gebruiker gebruikmaakt van de Reputation Manager van Trusted Shops om beoordelingsuitnodigingen te verzenden, die links bevatten die verwijzen naar platforms van derde aanbieders, is de Gebruiker ervoor verantwoordelijk dat de vereiste informatieplichten tegenover betrokkenen worden uitgevoerd. Voor het overige gelden de regels van deze overeenkomst op basis waarvan de beoordelingsuitnodigingen worden verzonden, dus met name de bepalingen uit letter a – d van dit lid.

### **3.2. Beschikbaarstelling van het beoordelingsplatform en beoordeling indienen**

Voor de exploitatie van het beoordelingsplatform (met name het Control Center, feedback-, beoordelings- of andere formulieren), waarmee een betrokkene zijn/haar beoordeling indient, is Trusted Shops verantwoordelijk. Het verzamelen van de beoordeling evenals het publiceren vallen onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Gebruiker en Trusted Shops. Trusted Shops moet zorgen voor een wettelijke basis en alle informatieplichten. Dit betreft ook andere op het platform uitgevoerde verwerkingsactiviteiten, bijvoorbeeld in de vorm van tracking. In beginsel is Trusted Shops alleen verantwoordelijk voor de tracking. Wanneer trackinggegevens met de Gebruiker worden gedeeld, is de Gebruiker samen met Trusted Shops verantwoordelijk. Trusted Shops is ervoor verantwoordelijk dat art. 26 lid 2 AVG wordt uitgevoerd.

Wanneer er door de Gebruiker commentaar wordt geleverd op beoordelingen of wanneer op andere wijze met name via systemen van Trusted Shops contact tussen de Gebruiker en degene die de beoordeling heeft ingediend wordt opgenomen, dan is de Gebruiker er in het kader van deze overeenkomst voor verantwoordelijk dat er een wettelijke basis bestaat. Trusted Shops heeft het recht commentaren te verwijderen, wanneer de betrokkene wissing wenst en/of er geen wettelijke basis door de Gebruiker kan worden aangetoond.

### **3.3. E-mailadressen in een blokkeerlijst opnemen**

Wanneer een betrokkene niet langer beoordelingsuitnodigingen wenst te ontvangen, heeft hij de mogelijkheid zijn toestemming tegenover de Gebruiker te herroepen. Deze herroeping betreft uitsluitend beoordelingsuitnodigingen die verband houden met dit Gebruiker. Daarom bestaat bovendien de mogelijkheid dat de betrokkene zich voor alle beoordelingsuitnodigingen afmeldt door te klikken op een afmeldlink in de footer van de beoordelingsuitnodiging of door een e-mail te sturen naar Trusted Shops. Trusted Shops plaatst het e-mailadres vervolgens op een blokkeerlijst zodat er, onafhankelijk van de Gebruiker waarop ze betrekking hebben, voortaan geen beoordelingsuitnodigingen meer worden verzonden. Trusted Shops is alleen verantwoordelijk voor de blokkeerlijst, maar deze heeft wel gevolgen voor verwerkingsactiviteiten die vallen onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid.

## **4. Control Center**

Trusted Shops stelt de Gebruiker via het Control Center diverse informatie ter beschikking die ofwel persoonsgerelateerd is of berust op een verwerking van persoonsgegevens. Hiertoe behoren met name de onder cijfer 3.2 van deze overeenkomst beschreven analysegegevens voor het verzenden en ontvangen van beoordelingsuitnodigingen, het beheer van ingediende beoordelingen door het geven van commentaar of melding hiervan deze evenals configuratiemogelijkheden voor het tijdstip van verzending en publicatie van beoordelingsuitnodigingen resp. van beoordelingen.

Wanneer de Gebruiker koppelingen tussen systemen van Trusted Shops met eigen of door de Gebruiker beheerde systemen (met name CRM- of ticketssystemen) tot stand wil brengen, is de Gebruiker in dit opzicht in het kader van de gezamenlijke verantwoordelijkheid verantwoordelijk voor alle plichten uit de AVG. Het dient met name te zorgen voor alle noodzakelijke privacyrechtelijke overeenkomsten bij gebruikmaking van een derde aanbieder (bijvoorbeeld voor de verwerking) en het creëren van noodzakelijke voorwaarden voor eventuele verzendingen van persoonsgegevens naar een derde land.

## Kwaliteitscriteria



### 1. Identiteit en bereikbaarheid

De identiteit van de onderneming is geverifieerd. De naam van de onderneming is eenvoudig te vinden binnen de webshop en wordt duidelijk aangegeven. Het is mogelijk snel en gemakkelijk contact op te nemen met de webshop.

### 2. Gegevensbescherming en veiligheid

De informatie over het gebruik van persoonsgegevens in de webshop is duidelijk. De webshop beveiligt de persoonlijke gegevens van de klanten op passende wijze tegen misbruik. In het bijzonder worden gevoelige betaalgegevens (bankverbindingen, creditcardgegevens) en persoonlijke gegevens uitsluitend versleuteld verzonden.

### 3. Herroeping

Consumenten worden geïnformeerd over het herroepingsrecht en over eventuele uitzonderingen.

### 4. Productenaanbod

De aangeboden producten, teksten en afbeeldingen zijn niet in strijd met wettelijke bepalingen of de uitsluitingscriteria van Trusted Shops voor niet-certificeerbare producten.

In de webshop wordt duidelijk aangegeven als het aanbod alleen bedoeld is voor de business-to-business (B2B) markt.

### 5. Prijzen en kosten

De vermelde prijzen van de aangeboden producten zijn transparant, voor particuliere consumenten inclusief omzetbelasting en andere prijscomponenten.

De verzendkosten voor de concrete bestelling, en eventuele betaalde extra diensten worden uiterlijk tijdens het bestelproces aangegeven.

### 6. Levering

Vóór plaatsing van de bestelling wordt transparant en eenduidig geïnformeerd over de leverings- of dienstverleningstermijn.

### 7. Bestelproces

Op de bestelpagina worden de bestelde producten, hun prijzen, eventuele looptijden van abonnementen, bijkomende verzendkosten en overige bestelkosten transparant aangegeven.

De ontvangst van de bestelling wordt onmiddellijk per e-mail bevestigd.

De bestelbevestiging geeft een overzicht van de bestelde producten of diensten, het totaalbedrag, de verzendkosten en de overige extra kosten.

### 8. Aanmelding bij Trusted Shops

#### Kopersbescherming

In de webshop is de Trusted Shops Kopersbescherming geactiveerd. Op deze manier is de klant beschermd tegen het financiële risico bij niet geleverde producten/niet verleende diensten of bij uitblijvende terugbetaling na retourzending van producten, onafhankelijk van de betaalmethode.

### 9. Kwaliteitsindicatoren en monitoring

Trusted Shops verzamelt bij iedere verzekerde aankoop in de gecertificeerde webshop gegevens en leidt op basis daarvan kwaliteitsindicatoren af.

De kwaliteitsmeting vindt plaats tijdens de gehele looptijd van het lidmaatschap.

#### 9.1 Beoordelingen van de winkelervaring

De ervaring van klanten dient te resulteren in een doorlopende minimale beoordelingscore van 3,5 uit 5 sterren, gemeten over de afgelopen 30 dagen.

#### 9.2 Follow-up

Ten minste 95% van de Trusted Shops Kopersbeschermingsaanvragen moeten binnen vijf dagen worden beantwoord door de webshop.

#### 9.3 Escalatievrije bestellingen

Ten minste 95% van de bestellingen met geactiveerde Trusted Shops Kopersbescherming moeten zonder escalatie worden afgewikkeld, zodat geen verzoek om restitutie van het aankoopbedrag wegens niet-levering of niet-terugbetaling na herroeping nodig is.

## Uitsluitingslijst

### (lijst van niet-certificeerbare aanbiedingen)

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

Hier toe 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

De aanbiedingen zijn uitsluitend gericht op ondernemers.

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

### **Aantal beoordelingen per maand**

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

### **Kennisgeving over nieuwe beoordelingen**

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

### **Commentaar op beoordelingen**

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

### **Hoe te handelen bij inbreuken op wet- en regelgevingen**

Heeft u het vermoeden dat een beoordeling onwaar en/of verzonnen is? Wij hebben een speciaal serviceteam dat dit voor u onderzoekt, omdat 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+.

## **Reputation Manager**

Krijg goede recensies - op alle platforms, op één plaats! Met onze Reputation Manager functie kunt u het volledige potentieel van onze eTrusted review engine gebruiken om snel uw reviews te verbeteren en ze op een uitstekend niveau te houden op veel verschillende open, SEO-relevante platformen, zoals Google, Facebook, Trustpilot, enz. U kunt de status van uw beoordelingen op de door u gekozen platformen vergelijken en individuele uitnodigingen voor beoordelingen sturen naar de platformen die u wilt verbeteren. U kunt dit doen voor al uw online shops en contactpunten, permanent of tijdelijk, automatisch of handmatig. Al deze stappen kunt u nu plannen, controleren en beheren vanuit het eTrusted Control Center.

## **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 beheergedeelte van de winkelsoftware.

## **Optimalisatie voor mobiel gebruik**

Méér 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 tijdslimieten 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. 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 geauditteerd 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 het winkelen in uw onlineshop aanmelden voor de Trusted Shops Kopersbescherming en de Trusted Shops Garantie. Het gebruik van de Trusted Shops Kopersbescherming en de garantie zijn optioneel voor klanten van de online aanwezigheid. Na registratie ontvangt de klant een bevestiging.

In sommige landen kunnen uw klanten zich na een aankoop eerst aanmelden voor het Trusted Shops Basic-lidmaatschap (incl. kopersbescherming tot € 100 per aankoop) en vervolgens optioneel upgraden naar Trusted Shops PLUS met een bescherming tot € 20.000 per aankoop (Trusted Shops Garantie).

In andere landen is registratie als koperslid niet mogelijk. In dat geval kunnen uw klanten zich onmiddellijk en kosteloos aanmelden voor de Trusted Shops garantie.

De Koperbescherming en de garantie treden in werking in alle gevallen van niet-levering en niet-terugbetaling na terugzending van de goederen. In het kader van de Trusted Shops Kopersbescherming bemiddelen wij ook in geval van onenigheid tussen u en uw klanten. Zo breidt u uw eigen service uit en optimaliseert u deze door de verworvenheden van de Trusted Shops kopersbescherming.

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 50.000	EUR 40
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	De prijslijst zal dienovereenkomstig worden voortgezet. Het concrete bedrag zal in het individuele geval worden meegedeeld.

De basiscontributie wordt berekend op basis van de omzet. De berekening is gebaseerd op de in de algemene lidmaatschapsvoorwaarden gedefinieerde bruto-omzet van het lid, die in het desbetreffende boekjaar via alle bij Trusted Shops geregistreerde online-shops is behaald. In het lidmaatschapsgeld is ook de variabele premie voor de Trusted Shops kopersbescherming of de Trusted Shops garantie (beschermingsperiode: 30 dagen) inbegrepen.

#### 1.2 Maandelijks tarief Trusted Shops keurmerk/certificaat

De kosten per Trusted Shops certificaat bedragen **EUR 59** per maand.

#### 1.3 Verlenging van de dekkingperiode: **individuele prijsopofferte op aanvraag**

De beschermingsduur van de Trusted Shops kopersbescherming en/of de Trusted Shops garantie kan op verzoek en tegen betaling van de kosten van 30 dagen op telkens 60, 90 of 120 dagen verlengd worden.

#### 1.4 Optioneel te boeken aanvullende features

Iedere feature kan apart worden geboekt voor iedere webshop (winkel) binnen één url 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
Google integratie	EUR 30
Productbeoordelingen	vanaf EUR 80**
Reputation Manager	vanaf EUR 50**

\*) Maandelijks prijs incl. lidmaatschapsbijdrage en premie voor de garantie van Trusted Shops. Minimale duur van de overeenkomst is 1 jaar. Alle prijzen vooraf, excl. BTW, wijzigingen voorbehouden.

\*\*) De maandelijks prijs is afhankelijk van de jaarlijkse bruto online omzet van de winkel. De aangegeven startprijs geldt voor winkels met een omzet tot 5.000.000 EUR.

## 2.

### 2. Overige lidmaatschapskosten

2.1 Eenmalige opstartkosten	EUR 99
2.2 Administratiekosten bij kopersbeschermingsgevallen	EUR 25
2.3 Kosten per extra auditrapport bij onjuiste implementatie van het eerste auditrapport	EUR 50

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

3.1 Express-audit	Versnelde doorvoering van de audit in maximaal 3 werkdagen (bij overeenkomstige kredietwaardigheid)	EUR 200
3.2. Verandering van de webshop eigenaar	Overname van het contract van een gecertificeerde webshop met behoud van de inhoud (AVW etc.)	EUR 50
3.3. Verandering van de shopsoftware	Hernieuwde audit vanwege het veranderen van de shopsoftware	EUR 200
3.4 Nieuwe audit van de winkel	Hernieuwde audit vanwege omvangrijke veranderingen van, voor de audit wezenlijke en relevante, onderdelen	EUR 200

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, een filiaal van Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros 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 "ingangdatum").

# 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 garantiekader op op basis van zijn geschatte online omzet per boekjaar. Op het na kredietwaardigheidscontrole vastgestelde garantiekader 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 garantiekader 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 garantiekader dat in de overeenkomst van de Trusted Shops-Garantie is genoemd. Zodra de behaalde online omzet 70% van het ingeschaalde garantiekader bereikt, zal Trusted Shops samen met Atradius streven naar een op maat gemaakte aanpassing van het garantiekader. 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 garantiekader 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 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 garantiekader van de verzekeringen van de online winkel toont;
- boekt de garanties op de voorgenoemde rekening in vanaf de uitgiftedatum. Een afboeking volgt na het voltooien 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 restitutieafspraken. 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 rechtsvervolging 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 garantiekader (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 winkelsoftware 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 invoeren, 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 garantiekader 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, inbeslagnames, 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 evenafspraken 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) – Verzekeringsector – 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 5 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 garanti voorwaarden.

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 5 dagen 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 5 dagen 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; [garanttee@trustedshops.com](mailto:garanttee@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, [garanttee@trustedshops.com](mailto:garanttee@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