

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 beoordelingsscore 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-trugbetaling na herroeping nodig is.