



# De Trusted Shops Kwaliteitscriteria

Al meer dan 20 jaar wordt het Trusted Shops Keurmerk toegekend aan betrouwbare webshops. Dit houdt in dat het keurmerk pas wordt vrijgegeven als een webshop aan de Trusted Shops kwaliteitscriteria voldoet en de zogenaamde kwaliteitsindicatoren op het minimaal vereiste niveau zijn. Ook de beoordelingen van consumenten spelen hierbij een doorslaggevende rol. Het keurmerk is het niet-koopbare symbool dat visueel aantoont dat aan alle vermelde criteria is voldaan.

Naast de initiële kwaliteitscontrole controleren we continu of de kwaliteitsindicatoren worden nageleefd. Als we vaststellen dat de kwaliteitsindicatoren gemiddeld over de laatste 30 dagen niet worden gehaald en we niet met de webshop niet tot een oplossing komen, trekken we het keurmerk in.

---

## Iedere webshop met een geldig Trusted Shops Keurmerk voldoet aan de volgende criteria:

### **Geverifieerde identiteit**

Bij het begin van de samenwerking controleren we de identiteit van het bedrijf en zijn kredietwaardigheid. De kredietwaardigheid blijven we overigens voortdurend controleren.

### **Actieve kopersbescherming**

We geven het keurmerk alleen aan webshops waarvan wij overtuigd zijn dat zij betrouwbaar zijn. We gaan in het uiterste geval zelfs zo ver dat we de Trusted Shops Kopersbescherming garanderen: elke betaalde bestelling in deze webshop is financieel beschermd. Webshops met het keurmerk bieden de klant kopersbescherming via de zogenaamde Trustbadge®-technologie.

### **Consumentvriendelijke shopervaring**

**We doen testbestellingen waarbij we de volgende punten van het bestelproces controleren:**

- Verloopt de gegevensoverdracht veilig en volledig versleuteld?
- Is er een duidelijke herroepingsinstructie met redelijke voorwaarden, met een herroepingstermijn van minstens 14 dagen? Is het gemakkelijk om informatie te vinden over hoe de bestelling kan worden herroepen en waar de goederen kunnen worden teruggezonden? Wordt op transparante wijze aangegeven wie de retourkosten draagt en of er bepaalde goederen/diensten van herroeping uitgesloten zijn?
- Is de informatie over de webwinkelier en een contactmogelijkheid gemakkelijk te vinden?
- Zijn de aangeboden producten, teksten en afbeeldingen wellicht in strijd met de uitsluitingscriteria van Trusted Shops, zoals het geval bij wapens of illegale kansspelen?
- Worden alle prijzen en prijscomponenten op transparante wijze weergegeven en uitgesplitst?
- Worden de verzendkosten duidelijk aangegeven?
- Is de levertermijn/uitvoeringstermijn duidelijk aangegeven?
- Is de doelgroep duidelijk, bijv. in het geval van verkoop aan winkeliers of ondernemers?
- Is het bestelproces duidelijk en begrijpelijk? Worden alle producten en diensten, hun prijzen en bijkomende kosten, de verzendkosten en alle andere informatie in verband met de bestelling duidelijk en begrijpelijk samengevat op de bestelpagina? Heeft de bestelknop een duidelijk opschrift?
- Wordt er onmiddellijk per e-mail een bestelbevestiging gestuurd met een gedetailleerde en duidelijk begrijpelijk lijst van de bestelde producten, prijzen, eventuele extra kosten en verzendkosten?

---

## Iedere webshop voldoet gemiddeld over de laatste 30 dagen aan de volgende 3 kwaliteitsindicatoren:

### **4.0 sterren minimum in het Trusted Shops beoordelingsprofiel**

De gemiddelde sterrenscore van de verzamelde beoordelingen mag niet lager zijn dan 4 sterren. Bij de dagelijkse monitoring wordt rekening gehouden met zowel de laatste 30 dagen alsook de laatste 12 maanden.

### **Tijdige reacties op kopersbeschermingscases**

Om het keurmerk te mogen voeren, moet de webshop via het Trusted Shops systeem binnen vijf dagen minstens 95% van de vragen over kopersbescherming beantwoorden.

### **Quotum voor kopersbeschermingsaanvragen**

Vanuit het oogpunt van de consument moeten bestellingen in het beste geval altijd vlot verlopen. Daarom controleren we gedurende onze hele samenwerking hoe vaak de kopersbescherming wordt gebruikt voor betaalde bestellingen. Als minstens 95% van alle bestellingen steeds zonder verzoek om terugbetaling verloopt, blijft het Trusted Shops Keurmerk actief.