

Trusted Shops kwaliteitscriteria

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

1. Identiteit en Bereikbaarheid

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

2. Gegevensbescherming en veiligheid

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

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

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

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

3. Producten en kosten

Alle aangeboden producten worden op duidelijke en begrijpelijke wijze beschreven.

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

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

4. Levering en betaling

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

De beschikbare betaalmethoden en het levergebied worden op zijn laatst aan het begin van het bestelproces vermeld.

5. Bestelproces

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

6. Herroeping

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

7. Trusted Shops Garantie

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

8. Kwaliteitsindicatoren

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

8.1 Beoordelingen

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

8.2 Restitutie

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

8.3 Terugmeldingen

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