

Algemene contractvoorwaarden voor zakelijke leden

Wij staan voor vertrouwen in digitale handel. De Community of Trust brengt bedrijven en consumenten samen met als doel veilige, transparante en eerlijke online ervaringen te creëren.

1 Contractpartijen, onderwerp en totstandkoming van de overeenkomst

1.1 De contractpartijen

De overeenkomst wordt gesloten tussen Trusted Shops SE, gevestigd in Duitsland ("ons/wij") en het "zakelijk lid" als exploitant van een online aanwezigheid ("jij/je").

1.2 Onderwerp van de overeenkomst

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op zakelijke leden en worden aangevuld met de [Community Rules](#), die gelden voor alle leden van de Community of Trust, zakelijke leden en consumentenleden. Daarnaast maken alle andere bepalingen, met name de [servicebeschrijvingen](#) en de [Prijzlijst](#), waarnaar wij uitdrukkelijk verwijzen in deze algemene voorwaarden of in de [Community Rules](#), ook deel uit van het contract. Door het sluiten van de overeenkomst wordt ook een [overeenkomst gesloten over de verwerking van persoonsgegevens onder gezamenlijke verantwoordelijkheid](#) tussen ons en jou.

Als de certificering voor het keurmerk in je geboekte pakket zit, wordt er tegelijkertijd met het boeken van het bijbehorende pakket een Trusted Shop [Garantiecontract](#) aangevraagd bij de garantstellers van Trusted Shops. De Trusted Shops Garantieovereenkomst treedt in werking zodra het keurmerk is gebruikt en kopersbescherming wordt aangeboden en/of zodra er een garantiekader wordt aangevraagd. Garantstellers van Trusted Shops zijn Atradius Kreditversicherung, filiaal van Atradius Credito y Caución S.A.de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Keulen en R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden. Voor bedrijven gevestigd in Zwitserland is Atradius Credit Insurance N.V., vestiging Zürich, Holbeinstrasse 22, 8008 Zürich, een extra garant voor Trusted Shops. De voorwaarden van de Trusted Shop Garantieovereenkomst vullen deze algemene voorwaarden aan. De garantstellers zijn juridisch zelfstandige verzekeraars en iedere garantsteller is uitsluitend aansprakelijk voor de garantieovereenkomsten die tussen hem en de eindklanten zijn gesloten, en niet hoofdelijk.

Als je tegenstrijdige of aanvullende algemene voorwaarden gebruikt, wordt de toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Deze voorwaarden maken alleen deel uit van de overeenkomst als wij daarmee uitdrukkelijk hebben ingestemd.

1.3 Totstandkoming van de overeenkomst

1.3.1 Totstandkoming van de overeenkomst via onze website of een technische interface

De online presentatie van onze diensten (bijvoorbeeld op onze website, in je inloggedeelte of via een andere technische interface) vormt geen juridisch bindend aanbod. Je kunt de gewenste dienst kiezen (bijvoorbeeld een pakket of een extra functie) en je gegevens op elk moment corrigeren voordat je je boeking indient, door gebruik te maken van de correctiehulpmiddelen die in het boekingsproces worden gesteld en toegelicht. Door op de boekingsknop te klikken, doe je een bindend aanbod voor de geselecteerde dienst. De ontvangst van je boeking wordt direct na verzending van het aanbod per e-mail bevestigd. Na ontvangst van je boeking voeren wij een controle uit overeenkomstig artikel 1.3.3 van deze algemene contractvoorwaarden. Binnen 5 dagen na ontvangst van je boeking

- accepteren wij je aanbod via een aparte e-mail; of

- nemen wij telefonisch of per e-mail contact met je op als we vragen hebben over je boeking. Als je boeking moet worden aangepast, sturen wij je een link met de aangepaste boekingsgegevens. Door deze te bevestigen, doe je een nieuw aanbod, dat wij vervolgens binnen vijf dagen per afzonderlijke e-mail accepteren.

1.3.2 Contractsluiting op enige andere manier

Je kunt vrijblijvend en informeel informatie opvragen over onze diensten, onder vermelding van de gewenste dienst. Daarna nemen wij contact met je op en sturen wij je, indien nodig, per e-mail een vrijblijvend aanbod met een vaste geldigheidsduur. Door de ondertekende documenten te versturen, doe je een bindend aanbod voor de geselecteerde dienst. Na ontvangst van je aanbod voeren wij een controle uit overeenkomstig artikel 1.3.3 van deze algemene contractvoorwaarden en accepteren wij je aanbod binnen vijf dagen per afzonderlijke e-mail.

1.3.3 Verificatie van je onderneming en je domein en controle van je kredietwaardigheid

Wij behouden ons het recht voor om vóór het sluiten van de overeenkomst, bij wijziging van pakketten en gedurende de looptijd van de overeenkomst doorlopend je identiteit of je onderneming en de domeinen waarop de overeenkomst betrekking heeft te controleren. Daarnaast behouden wij ons het recht voor om te controleren of je onderneming over voldoende kredietwaardigheid beschikt. De controle kan volledig of gedeeltelijk automatisch worden uitgevoerd met behulp van AI en onder meer op basis van de gegevens die je bij de boeking hebt verstrekt.

Daarnaast mogen wij je verzoeken ons aanvullende documenten ter verificatie te sturen met je contractuele verklaring of binnen de door ons gestelde termijn gedurende de contractperiode of bij een wijziging van het pakket, bijvoorbeeld:

- een uittreksel uit het handelsregister, een inschrijving in het handelsregister of bewijs van je freelance activiteiten,
- Bewijs dat de domeinen waarop de overeenkomst betrekking heeft door jou worden beheerd;
- Actuele financiële informatie over je onderneming waaronder jaarrekeningen en actuele bedrijfscijfers om je kredietwaardigheid te beoordelen en te monitoren.

De controle wordt op regelmatige basis herhaald. Als zich problemen voordoen bij de controle, informeren wij je onmiddellijk per afzonderlijke e-mail over de vervolgstappen. Als de controle uitsluitend automatisch wordt uitgevoerd, krijg je bij een afwijzing de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn je standpunt kenbaar te maken en de beslissing aan te vechten.

Als de controle uiteindelijk niet succesvol is of als wij later vaststellen dat niet of niet langer aan de bovenstaande vereisten wordt voldaan, komt de overeenkomst niet tot stand of zijn wij gerechtigd de overeenkomst buitengewoon te beëindigen overeenkomstig artikel 4.3 van deze algemene contractvoorwaarden.

1.4 Taal van de overeenkomst en opslag van de overeenkomststeksten

De taal van de overeenkomst is Nederlands. We slaan de overeenkomststekst op. De volledige overeenkomststekst is niet meer toegankelijk via het internet.

2 Onze diensten

2.1 Doel van uitvoering

De exacte reikwijdte van onze diensten is gebaseerd op de [servicebeschrijving](#) geldig op het moment van boeking, het betreffende geboekte pakket en eventuele aanvullende geboekte diensten (vgl. 2.2 van deze algemene voorwaarden van het contract).

We hechten veel waarde aan de zorgvuldige ontwikkeling van onze online diensten en uiteraard aan de naleving van alle wettelijke vereisten die op ons van toepassing zijn. Houd er echter rekening mee dat onze diensten, tenzij voor afzonderlijke diensten anders is overeengekomen, uitsluitend technisch van aard zijn. Wij bieden geen verzekeringsdiensten aan en geven geen juridisch advies in individuele gevallen. Daarom kunnen wij niet garanderen dat onze diensten voldoen aan alle wettelijke vereisten die gelden voor jouw specifieke gebruikssituatie. Het is jouw verantwoordelijkheid om zelfstandig te controleren of het gebruik van onze diensten in jouw concrete geval juridisch toelaatbaar is en om deskundig juridisch advies in te winnen, inclusief voor het opstellen van eventueel noodzakelijke juridische teksten.

Wij zijn niet verplicht onze diensten fysiek te leveren. Je bent je ervan bewust dat toegang tot en gebruik van onze diensten uitsluitend via internet plaatsvinden.

2.2 Servicepakket

Er kan slechts één pakket per zakelijk lid worden geboekt. Elk pakket omvat één domein, waaraan extra domeinen kunnen worden toegevoegd afhankelijk van het pakket. De geboekte diensten van de pakketten mogen alleen worden gebruikt voor de geboekte domeinen. Geboekte domeinen zijn de online-aanwezigheden die bij het boeken van het pakket zijn opgegeven en/of later zijn bijgeboekt (bijvoorbeeld een online shop, shop-applicatie, weergaven voor mobiele apparaten, een shop-applicatie op websites van derden enz.), telkens onder één domein, in één taalvariant en gericht op één doelmarkt.

Het geboekte pakket heeft betrekking op alle domeinen waarop de overeenkomst van toepassing is, zoals gespecificeerd bij de boeking of later aan het pakket toegevoegd. Het is niet mogelijk om verschillende pakketten te boeken voor afzonderlijke domeinen van hetzelfde zakelijk lid.

Als tijdens de looptijd van de overeenkomst extra diensten of extra domeinen aan het geboekte pakket worden toegevoegd, is dit op elk moment binnen het lopende contractjaar mogelijk op basis van het bestaande pakket. De contractduur van de extra diensten of domeinen die geboekt zijn, hangt af van de contractperiode van het bestaande pakket.

Als afzonderlijke pakketten het aantal verzamelde beoordelingen per jaar beperken, wordt het automatisch verzamelen van beoordelingen uitgeschakeld zodra de limiet is bereikt. Beoordelingsverzoeken die al zijn gepland of verstuurd, worden niet beïnvloed door deze uitschakeling. Wij behouden ons het recht voor om het versturen van beoordelingsverzoeken te beperken om de naleving van de beoordelingslimieten te waarborgen. De limiet geldt voor het betreffende contractjaar. Niet-gebruikte beoordelingslimieten kunnen niet worden meegenomen naar het volgende contractjaar. De beperking geldt voor alle domeinen die als onderdeel van het pakket zijn geboekt.

2.3 Gebruiksrecht binnen de reikwijdte van de overeenkomst

De licentie en het gebruik van onze handelsmerken en trustelementen zijn onderworpen aan onze [licentievoorwaarden](#).

We bieden je gedurende de looptijd van de overeenkomst verschillende online diensten aan, afhankelijk van het pakket dat je hebt geboekt. Deze mogen alleen worden gebruikt in overeenstemming met de relevante gebruiksvoorwaarden voor de contractueel overeengekomen domeinen. Het gebruik van domeinen met verschillende exploitanten is alleen toegestaan met een voorafgaande contractuele overeenkomst.

Tenzij je uitdrukkelijk anders met ons bent overeengekomen, verlenen wij je een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor onze online diensten. Het gebruiksrecht is beperkt tot de looptijd en inhoud van de bestaande overeenkomst met ons en het daarin vastgestelde gebruiksdoel.

Je mag de broncode van onze online diensten of enig deel daarvan niet kopiëren, wijzigen, decompileren, reverse-engineeren, disassembleren, vertalen of anderszins bewerken. Dit geldt alleen voor zover een dergelijke activiteit niet uitdrukkelijk is toegestaan op grond van § 69d en 69e van de Duitse Auteurswet (UrhG).

2.4 Beschikbaarheid van onze online diensten

Wij garanderen niet dat de online systemen die worden aangeboden te allen tijde toegankelijk, beschikbaar, volledig of foutloos zullen zijn. We zullen commercieel redelijke inspanningen leveren om te zorgen voor minstens 99,8% maandelijkse platformbeschikbaarheid, inclusief onderhoudsgerelateerde storingen. Voor zover wij daartoe in staat zijn, informeren we je op tijd over aankomende onderhoudswerkzaamheden en voeren we deze uit tijdens periodes met weinig gebruik.

Door technische problemen buiten onze controle kunnen er echter vertragingen of storingen optreden in toegang en transmissie. Dit omvat in het bijzonder handelingen van derden die niet namens ons handelen, technische omstandigheden van het internet buiten onze controle, en overmacht.

2.5 AI-tools

We bieden je AI-gebaseerde tools die je kunt gebruiken om verschillende processen te automatiseren (bijvoorbeeld het beoordelen van derden, het genereren van eigen content, het uitvoeren van analyses of het auditen van je online aanwezigheid). De AI-tools worden uitsluitend gebruikt om je te ondersteunen bij het optimaliseren van je bedrijfsprocessen. Ze vervangen geen onafhankelijke beoordeling en/of publicatie van de door AI gegenereerde resultaten of enig individueel professioneel advies dat nodig is.

Ondanks zorgvuldige ontwikkeling en selectie van de AI-tools, nemen wij geen enkele aansprakelijkheid voor de juistheid, volledigheid, economische bruikbaarheid of geschiktheid van de gegenereerde inhoud voor jouw specifieke project.

Je bent verplicht de resultaten die door het gebruik van het betreffende AI-instrument worden gegenereerd uitsluitend voor interne doeleinden te gebruiken en deze niet te publiceren, te verspreiden of beschikbaar te stellen aan derden, geheel of gedeeltelijk, tenzij wij je uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven of de functie van het betreffende AI-tool uitdrukkelijk is om inhoud te genereren of voor te bereiden voor publicatie op de Community of Trust. Gelieerde ondernemingen worden niet als derden beschouwd.

Je verleent ons en onze gelieerde bedrijven het niet-exclusieve, kosteloze, permanente en onherroepelijke recht om de resultaten die door de AI-tools worden gegenereerd, evenals alle voor interne doeleinden verzamelde gebruiksgegevens, te gebruiken. Wij mogen deze niet direct of indirect, geheel of gedeeltelijk publiceren, verspreiden of aan derden beschikbaar stellen, tenzij je ons daarvoor uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven of je de resultaten zelf in overeenstemming met deze algemene voorwaarden hebt gepubliceerd.

3 Jouw taken

3.1 Technische specificaties

3.1.1 Technische vereisten

Je bent verantwoordelijk voor de integratie van onze diensten in je online-aanwezigheid en zorgt er op eigen kosten voor dat je voldoet aan de technische vereisten voor het gebruik van onze online diensten. Ook zorg je ervoor dat de verzonden gegevens correct zijn en geen virussen, malware of kwaadaardige scripts bevatten. Als het gebruik van de Trustbadge is inbegrepen in je geboekte pakket, ben je verplicht de Trustbadge-code te integreren in je geboekte domeinen en hebben wij het recht om via de Trustbadge de gegevens te verzamelen die nodig zijn voor het leveren van de diensten in de online-aanwezigheid.

Als registratie vereist is voor het gebruik van bepaalde diensten en functies, bevestig je door registratie dat je gerechtigd bent om de vereiste gegevens in te dienen.

Het omzeilen van platformfuncties, handelingen die de juiste werking van onze diensten verstoren en ongeautoriseerde toegang tot content van derden zijn verboden. Dit omvat onder meer denial-of-service-aanvallen en ongeautoriseerde scriptmanipulatie.

3.1.2 Toegangsgegevens

Met je lidmaatschap ontvang je toegangsgegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) en daarmee toegang tot het controlecentrum.

De toegangsgegevens mogen alleen worden verstrekt aan gebruikers die ze nodig hebben voor het juiste gebruik van de dienst en die, voor zover nodig tot geheimhouding verplicht zijn. De toegangsgegevens moeten door passende maatregelen worden beschermd tegen ongeautoriseerde toegang. Zodra je een redelijke verdenking hebt dat je toegangsgegevens zijn misbruikt, moet je ons daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen.

3.1.3 Databack-up

We maken regelmatig back-ups van de gegevens die je invoert in onze online diensten of die via onze online diensten worden gegenereerd op een externe back-upserver. Desondanks ben je verplicht om je gegevens correct en regelmatig te back-uppen. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het verlies van gegevens, voor zover je dit gegevensverlies had kunnen voorkomen door regelmatig en volledig een back-up van je gegevens te maken.

3.2 Andere vereisten

3.2.1 Verlening van gebruiksrechten

Je verleent ons en onze gelieerde bedrijven het niet-exclusieve, kosteloze recht om je bedrijfslogo (merk) gedurende de looptijd van de overeenkomst te gebruiken voor eigen reclame- en marketingdoeleinden op onze bedrijfswebsites, onze sociale media-aanwezigheid en in onze nieuwsbrieven gedurende de looptijd van het contract, om zo de aandacht op jou te vestigen als onderdeel van onze gemeenschap.

Daarnaast verleen je ons en onze gelieerde bedrijven een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, kosteloos en in tijd en ruimte onbeperkt gebruiksrecht op alle inhoud die je in het kader van het gebruik van onze online diensten aan ons verstrekt, in het bijzonder gegevens, teksten, afbeeldingen, video's en andere inhoud. Het gebruiksrecht omvat alle soorten gebruik die nodig zijn om het doel van de overeenkomst te verwezenlijken en diensten te leveren in overeenstemming met het contract, in het bijzonder de opslag, duplicatie, overdracht en het beschikbaar stellen van deze inhoud in druk, offline en online communicatie, mobiel, pushdiensten, sociale media, evenals soorten gebruik die pas in de toekomst bekend zullen worden, voor zover deze noodzakelijk worden voor de nakoming van de contractuele verplichtingen.

3.2.2 Toewijding aan de juiste presentatie van gegevens

Je bent verplicht ervoor te zorgen dat de bij ons opgeslagen bedrijfsgegevens volledig en correct zijn gedurende de looptijd van het contract; wijzigingen moeten ons onmiddellijk worden gemeld. Je gegevens moeten duidelijk aangeven dat je de exploitant van de website bent, overeenkomen met de informatie die in de bedrijfsinformatie binnen je domein en in je profiel is gepubliceerd als onderdeel van de Community of Trust, en worden ondersteund door passend bewijs. In geval van redelijke twijfels over je identiteit behouden wij ons het recht voor om waarschuwingen te geven op de profielen en onze diensten onmiddellijk te blokkeren.

Als wij vaststellen dat gegevens onjuist zijn, moet je deze op ons verzoek onmiddellijk aanpassen. Daarnaast mogen we je invoeropties beperken. Als je de optie hebt om je weergavenaam te wijzigen in je Community of

Trust-profiel als onderdeel van je lidmaatschap, moet deze zo worden gekozen dat er conclusies kunnen worden getrokken over je geregistreerde domein of bedrijfsnaam.

3.3 Naleving van wettelijke vereisten

3.3.1 Naleving van toepasselijke wetgeving

Je bent verplicht om bij het gebruik van onze online diensten alle relevante wettelijke voorschriften na te leven. Dit omvat in het bijzonder, maar niet uitsluitend, vereisten op het gebied van gegevensbescherming, mededingingsrecht en consumentenrecht, evenals beroeps- of branchespecifieke regelgeving en de bescherming van rechten van derden. Je bent daarnaast verplicht om op eigen verantwoordelijkheid te controleren of het gebruik van onze diensten in jouw specifieke geval juridisch toelaatbaar is en, indien nodig, deskundig juridisch advies in te winnen. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, omvat dit ook het onderzoeken van de noodzaak van juridische teksten en het opstellen en bijwerken daarvan in verband met onze diensten.

3.3.2 Naleving van onze beleidsregels

Als lid van de Community of Trust ben je verplicht om van tijd tot tijd de toepasselijke [Community Rules](#) na te leven. Daarnaast moet je de normen en verplichtingen naleven die zijn vastgelegd in het [Compliance Policy](#) en de [Modern Slavery Code of Conduct](#). Daarnaast mag je alleen goederen en diensten aanbieden waarvan verkoop en/of aanbod wettelijk niet verboden is en niet in strijd is met de [Trusted Shops Uitsluitingslijst](#) of het [Compliance Policy](#).

3.3.3 Naleving van de rechten van derden

Voor zover onze online diensten het gebruik van diensten, handelsmerken of andere inhoud van derden mogelijk maken – bijvoorbeeld door het linken, reproduceren, openbaar reproduceren, adverteren of anderszins integreren van content, producten of diensten – ben je verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat je recht hebt op de noodzakelijke rechten hiervoor.

In dit opzicht zijn uitsluitend de overeenkomsten die tussen jou en de betreffende derde partij zijn gesloten doorslaggevend. Het gebruik van onze online diensten mag niet in strijd zijn met deze overeenkomsten. Op verzoek moet je ons binnen een door ons vastgestelde redelijke termijn passend bewijs verstrekken.

3.3.4 Vrijwaring

Je vrijwaart ons en onze gelieerde ondernemingen tegen alle vorderingen van derden in verband met een schending van hun rechten door het gebruik van onze online diensten door jou of door bedrijven die met jou zijn gelieerd. Je draagt ook de noodzakelijke kosten van juridische verdediging, inclusief alle kosten voor de rechtbank en advocaat tegen het wettelijke tarief. De vrijwaring is niet van toepassing als je niet verantwoordelijk bent voor de inbreuk.

In het geval van een claim door een derde partij ben je verplicht ons alle informatie te verstrekken die nodig is voor het onderzoeken van de vorderingen en een verdediging zonder onnodige vertraging, waarheidsgetrouw, gratis en volledig. Wij hebben het recht om zelf passende maatregelen te nemen om ons te verdedigen tegen claims van derden of om hun rechten te verdedigen.

3.4 Trusted Shops Keurmerk

Nadat je een bijbehorend pakket hebt geboekt dat het Trusted Shops-kwalificatieprogramma voor e-commerce omvat en jouw domein is gericht op een doelmarkt die in de servicebeschrijving wordt genoemd, kun je in aanmerking komen voor het Trusted Shops-keurmerk door de certificering van je geregistreerde domeinen succesvol te voltooien.

Om het Trusted Shops-keurmerk te mogen gebruiken, ben je verplicht om gedurende de volledige periode waarin je gebruikmaakt van de diensten aan de volgende voorwaarden te voldoen en om ons op verzoek bewijs van die naleving te verstrekken:

- Voortdurende naleving van de toepasselijke [Trusted Shops kwaliteitscriteria](#).
- Tijdige betaling van alle kosten.
- Voortdurende naleving van de contractuele verplichtingen op grond van artikel 1.3.3, 3.3.1 en 3.3.2 van deze Algemene Voorwaarden, evenals artikel 2.1.1.2, 2.1.2 en 3.3.2 van de Community of Trust Rules. Indien uitsluitend de totstandkoming van overeenkomsten wordt bemiddeld, is daarnaast artikel 9.1 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- Het keurmerk moet overeenkomstig onze specificaties via de Trustbadge-code worden geïntegreerd, zodat registratie voor Trusted Shops Kopersbescherming en, indien van toepassing, de Trusted Shops Garantie mogelijk wordt gemaakt.
- Terugbetaling van betalingen die onder de Kopersbescherming zijn verricht: je bent verplicht om iedere betaling die wij onder de Kopersbescherming aan jouw klanten hebben gedaan, tijdig aan ons terug te betalen overeenkomstig de [Lidmaatschapsvoorwaarden voor Kopers](#), onverminderd verdere aanspraken op schadevergoeding. Wij zullen deze betalingen aan jou factureren met een gespecificeerd overzicht. De facturen zijn onmiddellijk opeisbaar. De verplichting tot terugbetaling blijft ook bestaan bij een wijziging van de exploitant van een domein dat onder de overeenkomst valt, tenzij anders is overeengekomen.
- Tijdige reactie op alle vragen van ons en klanten, met name in de kopersbeschermings- en/of garantiezaken, inclusief de benodigde bewijsstukken, zoals bewijs van levering en terugbetalingen, gedetailleerde informatie over gebruikssporen of andere omstandigheden die waardeverminderingen of inhoudingen rechtvaardigen.

Indien de certificering van het aangevraagde domein niet wordt behaald, of indien wij later vaststellen dat niet langer aan de hierboven genoemde vereisten wordt voldaan, zullen wij je een redelijke termijn geven om de vastgestelde tekortkomingen te herstellen. Indien dit herstel niet succesvol is, wordt de certificering van je domein afgewezen of wordt je Trustmark opgeschort. In bijzonder ernstige gevallen van schendingen behouden wij ons het recht voor om het Trustmark onmiddellijk te blokkeren.

De naleving van de kwaliteitsindicatoren wordt voortdurend gemonitord en er worden op regelmatige basis succesrapportages opgesteld en aan jou verstrekt.

De kosten voor noodzakelijke hercertificeringen, bijvoorbeeld bij een wijziging van het shopsysteem, de shopoperator of een ingrijpende wijziging van certificeringsrelevante onderdelen, zijn terug te vinden in de [prijslijst](#).

Indien je pakket de mogelijkheid bevat om de dekkingsperiode te verlengen, is het gebruik van deze optie afhankelijk van een daartoe strekkende aanvraag en goedkeuring. Goedkeuring voor verlenging wordt uitsluitend verleend na individuele beoordeling, met name ten aanzien van het benodigde beschermingskader en de bijbehorende kredietwaardigheid.

3.5 Schending van je contractuele verplichtingen

Wij zijn bevoegd om te controleren of je gebruik van onze online diensten in overeenstemming is met de voorwaarden van het contract.

Als wij vaststellen dat je verplichtingen onder het contract met ons zijn geschonden, zullen wij je onmiddellijk informeren en je een redelijke termijn geven om de schending te herstellen.

Als je niet aan dit verzoek voldoet, niet volledig voldoet of niet binnen de gestelde termijn voldoet, zijn wij gerechtigd passende maatregelen te nemen om onze eigen belangen en die van andere betrokkenen te beschermen. Dit omvat in het bijzonder – en indien nodig ook cumulatief –

- de tijdelijke blokkering van je toegang of de beperking van bepaalde online diensten,
- het blokkeren van het keurmerk, en

- het verwijderen van gegevens die in strijd met het contract zijn opgeslagen, en
- uitsluiting van de Community of Trust door het beëindigen van alle diensten.

De maatregel die in de individuele zaak genomen moet worden, wordt bepaald na een passende afweging van je belangen met onze belangen en die van andere betrokkenen. Wij zijn ook gerechtigd passende maatregelen te nemen om onze belangen en die van andere betrokken partijen te beschermen, zelfs zonder voorafgaande kennisgeving, mits dit noodzakelijk is om dreigende schade of andere nadelige gevolgen te voorkomen.

Je bent verplicht om onmiddellijk alle online diensten, handelsmerken en andere door ons verstrekte vertrouwenselementen te verwijderen vanaf het moment, voor de duur en voor de mate van de blokkering, het gebruik ervan te staken en elk verder gebruik te ontzeggen.

De bovenstaande bepalingen zijn alleen van toepassing voor zover er geen afwijkende bepalingen zijn gemaakt met betrekking tot afzonderlijke onderdelen van het contract. Het recht op buitengewone beëindiging wegens gegronde reden overeenkomstig artikel 4.3 van deze algemene voorwaarden van het contract blijft hierdoor onaangetast.

4 Contractduur en beëindiging

4.1 Contractduur en gewone beëindiging

Het contract voor een **betaald pakket** wordt afgesloten voor 12 maanden en wordt automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van 12 maanden. De partijen kunnen de automatische verlenging voorkomen door het contract ten minste drie maanden voor het einde van het huidige contractjaar in tekstvorm te beëindigen.

In het geval **van gratis pakketten** wordt het contract voor onbepaalde tijd gesloten. Het annuleren van een gratis pakket is op elk moment in tekstvorm mogelijk.

Het annuleren van individuele extra domeinen die voor het pakket zijn geboekt of **extra diensten** uit het pakket is pas mogelijk aan het einde van het huidige contractjaar.

4.2 Pakketwijziging

Tijdens het lopende contractjaar is het altijd mogelijk om een hoger pakket te boeken. Downgraden naar een lager pakket is alleen mogelijk aan het begin van de volgende verlengingsperiode. Een pakketwijziging vormt een wijziging van de overeenkomst in de zin van artikel 8.1 van deze algemene voorwaarden.

4.3 Buitengewone beëindiging

Het recht van beide contractpartijen op buitengewone beëindiging om gewichtige reden blijft onverlet. Van een gewichtige reden voor buitengewone beëindiging is in het bijzonder sprake als:

- Je je contractuele verplichtingen ondanks een waarschuwing (artikel 8 van deze algemene voorwaarden) niet nakomt, herhaaldelijk niet nakomt of ernstig en definitief weigert deze verplichtingen na te komen;
- Je ondanks een herinnering ten minste 24 dagen te laat bent met de betaling van een maandelijkse termijn of de jaarlijkse lidmaatschapsbijdrage; of
- een vervolgaudit overeenkomstig artikel 1.3.3 van deze algemene voorwaarden uiteindelijk niet met succes wordt doorlopen.

Bij het gebruik van het Trusted Shops-keurmerk is eveneens sprake van een gewichtige reden voor buitengewone beëindiging als:

- Je niet tijdig reageert op aanspraken op kopersbescherming en garantie, herhaaldelijk niet tijdig op dergelijke aanspraken reageert, of ernstig en definitief weigert aan deze verplichtingen te voldoen, en/of

je terugbetalingen die wij in het kader van de kopersbescherming hebben gedaan niet onmiddellijk aan ons vergoedt; of

- je je verwachte of daadwerkelijke omzet onjuist opgeeft, of de Trusted Shops-garantieovereenkomst met jou wordt beëindigd wegens annulering van het verleende garantiekader of om andere redenen wordt beëindigd.

4.4 Gevolgen van beëindiging van de overeenkomst

4.4.1 Omzetting

Als je een betaald pakket rechtsgeldig opzegt, wordt dit aan het einde van de looptijd van de overeenkomst automatisch omgezet naar een gratis pakket. Je wordt hierover tijdig geïnformeerd voordat de omzetting van kracht wordt en kunt tot het einde van de looptijd van de overeenkomst bezwaar maken tegen deze wijziging.

Als je geen bezwaar maakt, kun je je beoordelingen blijven beheren en de overige functies van het gratis pakket gebruiken. Dit is mogelijk echter slechts voor een kleiner aantal domeinen dan oorspronkelijk onder het betaalde pakket viel. De profielen van de overige domeinen worden vervolgens omgezet naar niet-geclaimde profielen.

Als je bezwaar maakt tegen de omzetting naar het gratis pakket, worden alle bedrijfsprofielen van je contractuele domeinen als niet-geclaimde profielen weergegeven.

In geval van beëindiging van een gratis pakket en in geval van beëindiging door ons, behouden wij ons het recht voor om je profiel op ons platform om te zetten naar een niet-geclaimd profiel of volledig te verwijderen. Na het einde van de looptijd van de overeenkomst heb je geen toegang meer tot de gegevens die in onze online diensten zijn opgeslagen.

Afzonderlijke domeinen die je uit je pakket verwijderd, worden eveneens omgezet naar niet-geclaimde profielen nadat de verwijdering van kracht is geworden.

4.4.2 Gebruiksrechten

Je recht om gebruik te maken van onze online diensten en het recht om onze handelsmerken en andere vertrouwenselementen te gebruiken, vervallen op het moment van en voor zover de overeenkomst wordt beëindigd. Als na beëindiging een overstap naar een ander pakket plaatsvindt, worden de gebruiksrechten uitsluitend geregeld door de voorwaarden van het betreffende nieuwe pakket in overeenstemming met de licentievoorwaarden.

Wij zijn bevoegd om je toegang tot onze online diensten te blokkeren vanaf het moment waarop en voor zover de overeenkomst wordt beëindigd. Je bent verplicht om vanaf dat moment het gebruik van alle online diensten, handelsmerken en andere door ons verstrekte vertrouwenselementen onmiddellijk te staken en deze te verwijderen, en elk verder gebruik daarvan te vermijden, tenzij er op basis van een ander pakket nog toestemming voor het gebruik bestaat.

4.4.3 Beëindiging van contracten met onze samenwerkingspartners

De beëindiging van je contract met ons leidt automatisch tot beëindiging van eventuele overeenkomsten die tussen jou en onze samenwerkingspartners bestaan, bijvoorbeeld de garantieovereenkomst met de garantieverstrekker. Je aansprakelijkheid voor alle garantieclaims die vóór het ingaan van de beëindiging zijn ontstaan en nog niet zijn afgehandeld, blijft onverlet.

4.4.4 Vrijwaring

In geval van buitengewone beëindiging door ons om gewichtige reden zijn de lidmaatschapsbijdragen voor de oorspronkelijke resterende looptijd van de overeenkomst, evenals alle andere bedragen die op grond van de overeenkomst aan ons verschuldigd zijn, onmiddellijk opeisbaar en betaalbaar. Je behoudt het recht om aan te tonen dat er minder schade is ontstaan. Verdere vorderingen blijven onverlet.

5 Prijzen en betalingsvoorwaarden

5.1 Berekening van de vergoeding en prijslijst

Het bedrag van je lidmaatschapsbijdrage hangt af van het geboekte pakket, de domeinen die aan het pakket kunnen worden toegevoegd, de bruto online omzet, de betaalvoorwaarden die je hebt gekozen (jaarlijks/maandelijks) en eventuele extra diensten die je hebt geboekt.

De [Prijislijst](#) in de versie die van kracht was op het moment van sluiting of wijzigen van de overeenkomst, is van toepassing.

5.2 Definitie van bruto online verkopen

De bruto online omzet is de omzet die wordt gegenereerd via alle domeinen waarop de overeenkomst betrekking heeft, vóór aftrek van alle annuleringen, ongeacht de onderliggende juridische reden (bijvoorbeeld herroeping, garantie, vrijwillige of contractueel overeengekomen annulering, enz.) en ongeacht of de annulering wordt terugbetaald.

5.3 Omzetbepaling

Bij het sluiten van de overeenkomst en uiterlijk vier weken voor het einde van een contractjaar of op ons verzoek moet de verwachte bruto online omzet van het lopende boekjaar voor alle domeinen waarop de overeenkomst betrekking heeft, waarheidsgetrouw worden opgegeven op basis van verifieerbare verkoopcijfers van de afgelopen 12 maanden. Deze omzetmelding dient om de vergoeding voor het komende contractjaar te bepalen of om de vergoeding in het lopende contractjaar aan te passen.

5.4 Bewijs van online omzet

Wij hebben het recht om passend bewijs te vragen waaruit de hoogte van de opgegeven omzet blijkt. Als bewijs geldt in het bijzonder een formeel rapport over het laatst afgesloten contractjaar (jaarverslag), bewijs of bevestiging door een belastingadviseur of accountant, of een uittreksel, bijvoorbeeld een screenshot uit het merchandise-managementsysteem of het shopsysteem.

Als geen omzetmelding wordt gedaan, kan de bruto onlineomzet worden bepaald door extrapolatie of op basis van andere informatiebronnen. De aldus vastgestelde waarden worden vervolgens gebruikt om de vergoeding te berekenen. Je hebt het recht om aan te tonen dat de daadwerkelijke onlineomzet afwijkt van de vastgestelde waarde.

5.5 Terugwerkende premieaanpassing of herberekening

Als we vaststellen dat de werkelijke bruto online omzet de bruto online omzet voor het betreffende contractjaar aanzienlijk heeft overschreden (> 20% en/of EUR 100.000), kan de vergoeding voor het vorige contractjaar met terugwerkende kracht worden herberekend en kan het verschil in rekening worden gebracht. In dat geval heb je het recht om aan te tonen dat de daadwerkelijke online omzet afwijkt van de door ons vastgestelde waarde.

Als gedurende het jaar wordt vastgesteld dat de opgegeven bruto online omzet aanzienlijk hoger is dan verwacht (> 20% en/of EUR 100.000), kan al in het lopende contractjaar een premieaanpassing worden gedaan.

De omzetgebaseerde herberekening van de lidmaatschapsbijdragen wordt uitgevoerd volgens de [prijslijst](#) die bij het sluiten van de overeenkomst is overeengekomen en geeft je daarom geen recht op buitengewone beëindiging.

5.6 Meer domeinen toevoegen en extra diensten boeken

Als in het lopende contractjaar extra domeinen worden toegevoegd of extra diensten worden geboekt, wordt het bedrag pro rata berekend voor de resterende maanden van het lopende jaar. Hetzelfde geldt voor een overstap naar een hoger pakket. De kosten voor het hogere pakket worden vervolgens pro rata berekend voor het lopende contractjaar.

5.7 Vervaldatum en te late betaling

Facturen moeten binnen 14 dagen na ontvangst worden betaald. Bij te late betaling behouden wij ons het recht voor om de wettelijke vertragingsrente van negen procentpunten boven de basisrente in rekening te brengen, evenals een forfaitair bedrag van € 40. Verdere vorderingen blijven hierdoor onverlet.

Bij een betalingsachterstand van ten minste 14 dagen is de openstaande jaarlijkse vergoeding onmiddellijk opeisbaar. Tijdens de betalingsachterstand hebben wij het recht om onze diensten niet te leveren.

6 Vertrouwelijkheid en openbaarmaking van informatie aan zakenpartners

Wij zijn verplicht alle vertrouwelijke informatie, gegevens en documenten die wij van je ontvangen in verband met de overeenkomst vertrouwelijk te behandelen en deze uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst.

Daaronder valt ook de openbaarmaking aan gelieerde ondernemingen en aan zakenpartners, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, in het bijzonder de openbaarmaking van de voor de kredietcontrole vereiste informatie aan de samenwerkende verzekeraars. Wij en de verzekeraars zijn contractueel verplicht om vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te houden en zullen deze uitsluitend voor het bovengenoemde doel gebruiken en niet doorgeven aan derden.

7 Aansprakelijkheid

Wij zijn altijd onbeperkt aansprakelijk voor vorderingen wegens schade die is veroorzaakt door ons, onze wettelijke vertegenwoordigers of hulppersonen:

- in geval van letsel aan leven, lichaam of gezondheid,
- in geval van opzettelijke of grof nalatige schending van een verplichting;
- in geval van garantietoezeggingen, voor zover overeengekomen; of
- voor zover de Productaansprakelijkheidswet van toepassing is.

In geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van wezenlijke contractuele verplichtingen, dat wil zeggen verplichtingen die essentieel zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en waarop de wederpartij redelijkerwijs mag vertrouwen, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade die op het moment van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs voorzienbaar was.

Voor het overige zijn schadevorderingen uitgesloten.

8 Wijzigingen van de overeenkomst

8.1 Wijzigingen in onze digitale diensten

Bij een duurovereenkomst kunnen wij wijzigingen aanbrengen in de digitale dienst van het geboekte pakket tegen vergoeding die verder gaan dan nodig is om de contractuele conformiteit te waarborgen, als:

- daarvoor een geldige reden bestaat;
- je door de wijziging geen extra kosten maakt; en
- wij je op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de wijziging.

Geldige redenen in deze zin zijn onder meer gevallen waarin de wijziging noodzakelijk is om de digitale dienst aan te passen aan een nieuwe technische omgeving of aan een groter aantal gebruikers, of wanneer de wijziging noodzakelijk is om andere belangrijke operationele redenen. Als gevolg hiervan worden er geen extra kosten bij jou in rekening gebracht. Wij informeren je tijdig en op passende wijze over wezenlijke wijzigingen.

Voor diensten binnen het gratis pakket behouden wij ons het recht voor om deze in de toekomst geheel of gedeeltelijk alleen nog tegen betaling aan te bieden of stop te zetten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

8.2 Wijzigingen in de prijslijst

We hebben het recht om de lidmaatschapsbijdrage naar redelijk oordeel te verhogen vanwege stijgende kosten voor personeel, hosting en software, verzekeringen, consultancy of marketing. De aanpassing moet op passende wijze plaatsvinden in overeenstemming met de kostenstijgingen. Stijgingen binnen één kostensoort mogen alleen voor een prijsverhoging worden gebruikt voor zover zij niet worden gecompenseerd door dalende kosten op andere gebieden. In geval van kostenverlagingen worden de prijzen verlaagd, tenzij deze kostenverlagingen geheel of gedeeltelijk worden gecompenseerd door kostenstijgingen op andere gebieden.

Bij de uitoefening van ons redelijke oordeel kiezen wij de momenten van een prijswijziging zodanig dat kostenverlagingen niet volgens minder gunstige maatstaven voor jou worden meegenomen dan kostenstijgingen. Dat betekent dat kostenverlagingen ten minste hetzelfde effect op de prijs hebben als kostenstijgingen.

Wij kondigen een wijziging van de [prijslijst](#) ten minste drie maanden vóór het begin van een nieuw contractjaar aan. In geval van een verhoging van de lidmaatschapsbijdrage heb je recht op buitengerechtelijke en rechterlijke toetsing van de prijs naar redelijk oordeel. Je behoudt het recht om aan te tonen dat de kostenstijging lager is.

In geval van een prijsverhoging heb je alleen recht op buitengewone beëindiging als de prijsverhoging meer dan 5% per contractjaar bedraagt.

8.3 Wijzigingen in de kwaliteitscriteria en de uitsluitingscatalogus

Wijzigingen in de [Trusted Shops-uitsluitingscatalogus](#) en de kwaliteitsvoorwaarden van [Trusted Shops](#) worden uiterlijk één maand vóór inwerkingtreding aan je in tekstvorm gecommuniceerd, zodat je hiermee rekening kunt houden bij het samenstellen van je productassortiment.

8.4 Wijzigingen in de overige voorwaarden van de overeenkomst

Tenzij met betrekking tot afzonderlijke onderdelen van de overeenkomst anders is overeengekomen, informeren wij je uiterlijk één maand vóór de inwerkingtreding in tekstvorm over eventuele wijzigingen in de voorwaarden van de overeenkomst. De wijzigingen worden geacht te zijn goedgekeurd als jij niet binnen één maand na ontvangst van onze kennisgeving in tekstvorm bezwaar maakt. Wij wijzen je in de kennisgeving afzonderlijk op dit rechtsgevolg.

8.5 Pakketwijziging op jouw verzoek

In geval van pakketwijzigingen maken de algemene voorwaarden, de [servicebeschrijving](#), de [prijslijst](#) en andere contractuele voorwaarden in de zin van nr. 1.2 van deze voorwaarden deel uit van de overeenkomst. Wij zullen je hier uitdrukkelijk op wijzen voordat je je bindende contractuele verklaring indient.

9 Wisseling van exploitant en boeking van diensten door tussenpersonen

9.1 Boeking van onze diensten via tussenpersonen

Als je als zakelijk lid binnen je online-aanwezigheid alleen de totstandkoming van overeenkomsten tussen consumenten en derden faciliteert, zonder de contractuele diensten zelf te leveren (tussenpersonenactiviteiten), moet je ervoor zorgen dat deze derden gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de voorwaarden van de overeenkomst. Schendingen van verplichtingen door deze derden worden tegenover jou behandeld als eigen schendingen van verplichtingen. Tussenpersonenactiviteiten moeten vóór het sluiten van de overeenkomst in tekstvorm aan ons worden gemeld. Als de tussenpersonenactiviteiten pas tijdens de looptijd van de overeenkomst worden gestart, moeten deze vóór de start daarvan in tekstvorm aan ons worden gemeld. Het sluiten van de overeenkomst of de voortzetting van de contractuele relatie is afhankelijk van het sluiten van een overeenkomstige aanvullende overeenkomst. Als je weigert deze aanvullende overeenkomst te sluiten, zijn wij gerechtigd de overeenkomst buitengewoon te beëindigen overeenkomstig nr. 4.3.

9.2 Afwijking van het zakelijk lid en de exploitant van het geboekte domein

Als je de domeinen waarop de overeenkomst betrekking heeft niet zelf exploiteert, maar derden hebt ingeschakeld om de website te beheren, moet je dit vóór het sluiten van de overeenkomst in tekstvorm aan ons melden. In geval van overdracht tijdens de looptijd van de overeenkomst moet je dit vóór de overdracht in tekstvorm aan ons melden. Het sluiten van de overeenkomst of de voortzetting van de contractuele relatie is afhankelijk van de toetreding van de exploitant van de website tot de overeenkomst tussen jou en ons. Als deze exploitant weigert de overeenkomst te ondertekenen, zijn wij gerechtigd de overeenkomst om gewichtige reden te beëindigen overeenkomstig artikel 4.3.

9.3 Wijziging van exploitant

Een wijziging van de exploitant van domeinen waarop de overeenkomst betrekking heeft, moet vooraf in tekstvorm aan ons worden gemeld. Tegelijkertijd kan een overdracht van de overeenkomst worden aangevraagd. Een wijziging van exploitant leidt niet automatisch tot beëindiging van de overeenkomst en geeft ook geen recht op buitengewone beëindiging. De toegangsgegevens voor je inloggedeelte mogen onder geen enkele omstandigheid aan de nieuwe exploitant worden doorgegeven.

Tenzij anders is overeengekomen, moet je bij een wijziging van exploitant en/of verkoop van je domein alle verwijzingen naar Trusted Shops van het domein verwijderen. De verwijdering moet zonder verzoek van onze kant plaatsvinden op het moment van de overeengekomen overdracht aan de nieuwe exploitant. Het domein wordt omgezet naar een niet-geclaimd domein.

10 Slotbepalingen

10.1 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze contractuele relatie en op alle geschillen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, is uitsluitend Duits recht van toepassing.

Als je koopman bent in de zin van het Duitse Handelswetboek, een publiekrechtelijke rechtspersoon of een bijzonder publiekrechtelijk vermogen, is de rechter van onze vestigingsplaats exclusief bevoegd voor alle geschillen die voortvloeien uit contractuele relaties tussen jou en ons. Hetzelfde geldt als je geen algemene bevoegde rechter in Duitsland hebt of als je woonplaats of gewone verblijfplaats op het moment van het instellen van de procedure niet bekend is.

10.2 Vorm

Verklaringen in verband met de overeenkomst, waaronder beëindiging, moeten in tekstvorm worden gedaan. Het eenvoudige elektronische formulier is voldoende.

1. Toepassingsgebied en algemene regels van de community

Onze regels voor de Community of Trust gelden voor alle leden – ongeacht of je als consument (Consumentenlid) of ondernemer (Zakelijk lid) deelneemt aan de Trusted Shops Community. Het gebruik van onze community door het lezen van inhoud is in eerste instantie mogelijk zonder het aanmaken van een account of het verstrekken van verdere gegevens. Als je als consumentenlid inhoud op ons platform wilt plaatsen, gebruik wilt maken van de Trusted Shops-kopersbescherming of van andere voordelen van de community, moet je je registreren voor het consumentenlidmaatschap en een Trusted Shops-account aanmaken. Daarbij is het verstrekken van verdere gegevens vereist. In sommige gevallen kunnen zakelijke leden beoordelingsverzoeken naar hun klanten sturen. Ondernemingen die als zakelijk lid deel willen uitmaken van de Community of Trust, kunnen een zakelijk lidmaatschap aanvragen door een pakket te boeken. Afhankelijk van het geboekte pakket verschillende functies gebruiken en hierdoor zelf inhoud op ons platform plaatsen. Onze community is gebaseerd op wederzijds respect en een eerlijke omgang met elkaar. Als communitylid verplicht je je ertoe anderen met respect te behandelen. Beledigingen, bedreigingen en kleinerende of ongepaste taal zijn niet toegestaan, noch in geplaatste inhoud, noch in directe communicatie met andere leden of met ons. Wij tolereren geen enkele vorm van haatzaaiende uitlatingen, discriminatie of agressief gedrag.

2. Leden van de community

2.1 Zakelijk lid

2.1.1 Vertrouwenselementen van onze zakelijke leden

Je moet erop kunnen vertrouwen dat de zakelijke leden van de community authentiek zijn. Daarom nemen wij maatregelen om de echtheid van ondernemingen te controleren voordat zij tot onze community worden toegelaten. Aan de volgende trust-elementen kun je de status van ondernemingen herkennen en zien welke verificatiemaatregelen wij hebben uitgevoerd:

2.1.1.1 #trstd login

Ondernemingen die zich bij ons als zakelijk lid van de Community aanmelden, moeten een verificatieproces doorlopen om hun identiteit en de echtheid van hun domein te bevestigen. Pas nadat wij de verstrekte gegevens hebben gecontroleerd en hebben kunnen vaststellen dat er een echte onderneming achter het domein staat, wordt de onderneming als zakelijk lid tot onze Community toegelaten. Afhankelijk van het geboekte pakket kan het zakelijk lid de #trstd login als vertrouwenselement op zijn website gebruiken en daarmee wijzen op zijn identiteit en de echtheid van het domein, die door ons zijn bevestigd. Consumentenleden kunnen de echtheid controleren nadat zij zich voor het consumentenlidmaatschap hebben geregistreerd en op de #trstd login zijn ingelogd, door hun eigen #trstd secret op de websites te controleren.

2.1.1.2 Trustbadge met Keurmerk

Zakelijke leden met een geïntegreerd Trusted Shops Keurmerk hebben ons certificeringsproces doorlopen en dit met succes afgerond. Naast de controle van de echtheid van de onderneming en de kredietwaardigheidscontrole hebben deze leden in het kader van de certificering aangetoond dat zij voldoen aan de [kwaliteitscriteria van Trusted Shops](#). De naleving van de kwaliteitscriteria wordt voortdurend gecontroleerd. Onlineshops met het Trusted Shops Keurmerk bieden de Trusted Shops Kopersbescherming respectievelijk de Trusted Shops Garantie aan. Consumenten kunnen de echtheid van het keurmerk controleren zoals hier wordt uitgelegd. Dit kan ook na registratie voor het consumentenlidmaatschap via de #trstd login in de Trustbadge.

2.1.2 Gedragsregels voor zakelijke leden

Voor alle zakelijke leden van de Community of Trust gelden de volgende gedragsregels:

2.1.2.1 Wettelijke voorschriften en onze beleidsregels

Je houdt je aan de wettelijke voorschriften, in het bijzonder het consumentenrecht, en leeft onze [Compliance Policy](#) en onze [Gedragscode Moderne Slavernij](#) na. Daarnaast verkoop je uitsluitend producten waarvan de

verkoop of het aanbod niet wettelijk verboden is en die niet in strijd zijn met de [Trusted Shops Uitsluitingscatalogus](#).

2.1.2.2 Verbod op bijzondere voorwaarden, prijsverlagingen of andere incentives

Als je als zakelijk lid je klanten via ons beoordelingssysteem wilt vragen om een beoordeling af te geven, moet je je klanten daarover informeren in de informatie inzake gegevensbescherming en ervoor zorgen dat daarvoor een passende rechtsgrondslag bestaat. De [overeenkomst inzake de verwerking van persoonsgegevens onder gezamenlijke verantwoordelijkheid](#) is van toepassing. Voor zover je de inhoud van het beoordelingsverzoek kunt aanpassen, moet deze neutraal zijn geformuleerd en mag deze niet strafbaar of onrechtmatig zijn of op andere wijze in strijd zijn met deze contractuele bepalingen. Alleen echte klanten mogen worden gevraagd om een beoordeling af te geven. Dit betekent dat de klant een verifieerbare ervaring met je onderneming via het geboekte domein moet hebben gehad, bijvoorbeeld doordat hij met de intentie om te kopen een bestelling heeft geplaatst, een aankoop heeft afgerond of een dienst heeft afgenomen of geboekt. Op ons verzoek moet je de echtheid en/of de naleving van deze vereisten kunnen aantonen.

2.1.2.3 Verbod op beïnvloeding van het afgeven van beoordelingen

Je mag geen positieve beoordelingen in opdracht laten geven of alleen geselecteerde klanten vragen om een beoordeling af te geven om de indruk te wekken dat de kwaliteit van je shop of de aangeboden producten bijzonder goed is. Ook mag je niet door middel van onjuiste informatie proberen te bereiken dat negatieve beoordelingen van klanten niet in het beoordelingssysteem worden opgenomen.

2.1.2.4 Geen ontoelaatbare beïnvloeding

Inhoud die niet aan onze gebruiksvoorwaarden voldoet, kan via ons meldsysteem worden gemeld en wordt door ons gecontroleerd. Het is niet toegestaan om klanten of onze medewerkers door bedreigingen, agressief gedrag of andere vormen van druk te beïnvloeden met als doel een afgegeven beoordeling te laten wijzigen.

2.2 Consumentenlid

2.2.1 Toegang tot de Community of Trust voor consumentenleden

Als consument krijg je toegang tot de Community of Trust via het [Trusted Shops-consumentenlidmaatschap](#). Per consument is slechts één toegang tot de community toegestaan.

2.2.2 Gedragsregels voor consumentenaccount

Als consumentenlid verbind je je ertoe deze Community of Trust-regels en de voorwaarden voor het consumentenlidmaatschap na te leven, uitsluitend eerlijke en echte inhoud te plaatsen en je te allen tijde respectvol te gedragen. Schendingen van onze Community of Trust-regels kunnen leiden tot opschorting van je account of uitsluiting uit de community.

2.2.3 Personalisering van Trusted Shops-account en beoordelingen

Wanneer je je Trusted Shops-account hebt gepersonaliseerd door je voor- en achternaam en eventueel een profielfoto toe te voegen, wordt jouw inhoud samen met deze aanvullende gegevens weergegeven. Ter bescherming van je privacy worden bepaalde gegevens daarbij steeds slechts verkort openbaar weergegeven.

3. Beoordelingen in de Community of Trust

In onze community willen wij uitsluitend echte en eerlijke feedback.

3.1 Voorwaarden voor het afgeven van beoordelingen

3.1.1 Afgeven van beoordelingen

Je mag alleen een beoordeling plaatsen indien je via het geregistreerde domein een verifieerbare ervaring hebt gehad met het beoordeelde bedrijf, bijvoorbeeld doordat je met de intentie om iets te kopen een bestelling hebt geplaatst, een aankoop hebt afgerond of een dienst hebt gebruikt of geboekt. Algemene meningen of indrukken die geen verband houden met een daadwerkelijke ervaring zijn niet voldoende.

3.1.2 Periode van de beoordeelde ervaring

Je ervaring mag niet langer dan zes maanden geleden hebben plaatsgevonden. Elke ervaring mag slechts één keer worden beoordeeld. Voor zover de mogelijkheid wordt geboden om zowel het product als de service te beoordelen, mag voor beide feedback worden gegeven.

3.1.3 Vrijwilligheid en onafhankelijkheid van beoordelingen

Beoordelingen moeten vrijwillig en met inachtneming van deze community regels worden afgegeven. In het bijzonder mag je geen tegenprestatie hebben ontvangen voor de geplaatste inhoud. Bij productbeoordelingen mag uitsluitend het product worden beoordeeld dat daadwerkelijk via het domein is gekocht.

3.2 Maatregelen ter controle van de echtheid en herleidbaarheid van beoordelingen

3.2.1 Maatregelen ter controle van de echtheid

Wij hebben maatregelen genomen om de echtheid van de beoordelingen op ons platform te controleren. Daarnaast hebben wij verschillende maatregelen ter detectie van fake reviews genomen om onechte beoordelingen te herkennen. Deze kun je [hier](#) raadplegen.

3.2.2 Toewijzing van beoordelingen aan een ervaring

Inhoud die via ons platform wordt geplaatst, kan altijd worden gekoppeld aan een Trusted Shops-account of ten minste aan een opgegeven e-mailadres. Het afgeven van beoordelingen gebeurt niet anoniem. De beoordeelde zakelijke leden kunnen de inhoud aan de beoordeelde transactie koppelen en ook de consumenten leden achter de beoordeling of het geregistreerde e-mailadres herkennen.

3.3 Presentatie van beoordelingen

3.3.1 Weergave van beoordelingen in het profiel

De ingediende servicebeoordelingen worden weergegeven in de beoordelingsprofielen die voor de geregistreerde domeinen zijn aangemaakt en worden gemarkeerd op basis van hun verificatiestatus. Meer informatie over deze markering is te vinden in het profiel.

3.3.2 Overige presentatie van beoordelingen

Afhankelijk van het geboekte pakket kunnen zakelijke leden hun verzamelde service- en productbeoordelingen ook tonen via widgets op hun geboekte domeinen en/of deze buiten het domein gebruiken. Indien aan de toepasselijke vereisten is voldaan, kunnen product- en servicebeoordelingen ook domeinoverstijgend worden gebruikt. Het beleid voor het gebruik van beoordelingen is van toepassing.

3.3.3 Geïmporteerde beoordelingen

Als aan de toepasselijke vereisten is voldaan, kunnen bestaande beoordelingen van andere systemen eenmaal aan het begin van het lidmaatschap in het bedrijfsprofiel worden geïmporteerd. Deze beoordelingen worden uitsluitend als geïmporteerd aangemerkt, zijn niet geverifieerd en worden niet meegenomen bij de berekening van de totaalscore.

3.4 Toelaatbaarheid en inhoud van feedback

3.4.1 Inhoud op ons platform

Als lid van de Community of Trust kun je via ons platform inhoud publiceren. Daaronder vallen met name:

- beoordelingen die je als consumenten lid na een ervaring met een onderneming afgeeft;
- commentaren die zakelijke leden als reactie op bestaande beoordelingen hebben geplaatst;
- foto's die in verband met geplaatste inhoud worden geupload.

3.4.2 Ontoelaatbare inhoud

Alle inhoud die je publiceert, moet feitelijk, waarheidsgetrouw en rechtmatig zijn. Ontoelaatbaar is met name inhoud die:

- 3.4.2.1 strafbaar of onrechtmatig is of aanzet tot of instructies geeft voor het plegen van een strafbaar feit;

- 3.4.2.2 bedreigend, intimiderend, beledigend, frauduleus, lasterlijk, misleidend, racistisch, discriminerend, gewelddadig, aanstootgevend, obscene of pornografisch is;
- 3.4.2.3 betrekking heeft op de aankoop, het gebruik of een andere ervaring met gereguleerde producten zoals alcohol, tabak, e-sigaretten, drugs, geneesmiddelen, receptplichtige producten, medische hulpmiddelen of vergelijkbare stoffen en middelen of andere gereguleerde genotsmiddelen, producten of diensten, of aanzet tot het gebruik daarvan, het gebruik daarvan bagatelliseert of bevordert;
- 3.4.2.4 medische, gezondheidsgerelateerde of voedingswaardegerelateerde uitspraken bevat;
- 3.4.2.5 afkomstig is van minderjarigen en betrekking heeft op producten of diensten waarvan de verkoop aan minderjarigen verboden is;
- 3.4.2.6 de rechten van derden schendt of aantast, met inbegrip van alle intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrechten en merkrechten;
- 3.4.2.7 technisch schadelijk is, bijvoorbeeld schadelijke code bevat;
- 3.4.2.8 vertrouwelijke of persoonsgegevens bevat en/of de privacy van derden schendt of aantast en/of personen herkenbaar maakt;
- 3.4.2.9 anderen misleidt over de identiteit van degene die de beoordeling afgeeft, in het bijzonder door zich voor te doen als een andere persoon;
- 3.4.2.10 niet op waarheid berust;
- 3.4.2.11 dient als reclame voor andere websites, producten of diensten, deze met elkaar vergelijkt of daarnaar verwijst, waaronder in ieder geval niet is toegestaan: het opnemen van telefoonnummers, e-mailadressen of links;
- 3.4.2.12 betrekking heeft op websites, producten of diensten die door de koper zelf of door diens werkgever worden aangeboden (eigen beoordelingen);
- 3.4.2.13 bij productbeoordelingen geen verband houdt met het daadwerkelijke product, bijvoorbeeld een beoordeling van de koopervaring, en/of niet gebaseerd is op eigen ervaringen met het product;
- 3.4.2.14 de beoordeelde onderneming in een positief of negatief daglicht stelt, maar geen verband houdt met het onderwerp van de beoordeling, namelijk de onderneming, de online-aanwezigheid of het product;
- 3.4.2.15 bestaat uit louter sterrenbeoordelingen die niet berusten op een waarheidsgetrouwe feitelijke grondslag, met het oogmerk om schade toe te brengen of om de beoordelingsscore op andere wijze te manipuleren zijn afgegeven.

3.5 Gebruiksrechten op inhoud

3.5.1 Overdracht van gebruiksrechten

Door het afgeven van inhoud draag je aan ons het niet-exclusieve, licentievrije, permanente en onherroepelijke recht over om:

- door jou op ons platform gepubliceerde inhoud geheel of gedeeltelijk online en offline, bijvoorbeeld in printmedia of catalogi, te gebruiken, te publiceren, te vertalen, aan derden ter beschikking te stellen, te verspreiden, openbaar toegankelijk te maken en te verveelvoudigen, alsmede in andere werken, media en technologieën te integreren; en
- aan derden, in het bijzonder de beoordeelde onderneming, een recht tot gebruik te verlenen, ook voor reclamedoelinden en ook buiten ons platform.

3.5.2 Bevestiging van de rechten op de inhoud

Door het plaatsen van inhoud verzeker je dat de geüploade inhoud van jouzelf afkomstig is en dat je over de gebruiksrechten beschikt om deze aan ons over te dragen.

4. Moderatie van inhoud

4.1 Controle van feedback na melding

4.1.1 Indienen van de melding

Betrokken personen, instellingen en andere derden hebben te allen tijde de mogelijkheid om feedback te melden die in strijd is met het toepasselijke recht of onze gebruiksvoorwaarden. De melding kan bij elke beoordeling rechtstreeks in het profiel via de meldknop worden gedaan. Zakelijke leden kunnen beoordelingen ook in het login-gedeelte melden. De meldende persoon of instelling ontvangt onverwijld een ontvangstbevestiging, wanneer de elektronische contactgegevens bij ons bekend zijn.

4.1.2 Controle van de melding

Wij controleren volledig ingediende meldingen tijdig, zorgvuldig, vrij van willekeur en objectief door de experts van ons Review Service Team en deels geautomatiseerd:

- Indien de melding aanknopingspunten bevat dat de gemelde rechtsschending plausibel is, wordt de beoordelende persoon gecontacteerd en krijgt deze een termijn om een standpunt in te nemen. Inhoud die kennelijke rechtsschendingen bevat, bijvoorbeeld belediging, smadelijke kritiek of persoonsgegevens, wordt onverwijld verwijderd.
- Indien de beoordelende persoon stelt dat de gemelde inhoud geen inbreuk oplevert en daardoor gerechtvaardigde twijfel ontstaat, wordt het standpunt van de beoordelende persoon doorgestuurd naar de meldende persoon. De meldende persoon wordt vervolgens verzocht om de melding nader te onderbouwen en, indien nodig, bewijsstukken te verstrekken. Als de meldende persoon niet reageert of als de reactie geen verdere duidelijkheid geeft over de gestelde schending, blijft de inhoud staan. Als de schending voldoende wordt onderbouwd of aangetoond, wordt de inhoud verwijderd.
- De inhoud wordt uitsluitend gecontroleerd ten aanzien van de gemelde schending of kennelijke rechtsschendingen, bijvoorbeeld belediging, smadelijke kritiek of schendingen van de gegevensbescherming, en wordt alleen verwijderd wanneer uit de controle blijkt dat sprake is van de gestelde schending of van een kennelijke schending.
- Na afronding van de controle delen wij de meldende persoon of instelling onverwijld onze beslissing mee, evenals mogelijke rechtsmiddelen tegen afwijzende beslissingen. Voor zover bij de besluitvorming geautomatiseerde middelen zijn ingezet, wijzen wij daar eveneens op.

4.1.3 Motivering van de beslissing, artikel 17 DSA

Wanneer wij na afronding van de controle tot de conclusie komen dat de verstrekte inhoud onrechtmatige inhoud vormt of niet verenigbaar is met onze gebruiksvoorwaarden, informeren wij de betrokken gebruiker over eventuele beperkingen van de weergave, bijvoorbeeld het verbergen of verwijderen van de beoordeling, het opschorten of beëindigen van de beschikbaarstelling van onze dienst, evenals het opschorten of sluiten van het account van de gebruiker.

4.2 Klachtenprocedure (intern klachtenafhandelingssysteem, art. 20 DSA)

4.2.1 Indienen van klachten

Gedurende een periode van zes maanden na de beslissing:

- of de informatie wordt verwijderd, de toegang daartoe wordt geblokkeerd of de weergave van de informatie wordt beperkt;
- of de levering van de dienst aan de gebruikers geheel of gedeeltelijk wordt opgeschort of beëindigd;
- of het account van de gebruiker wordt opgeschort of gesloten;

kan de betrokken gebruiker per e-mail, als antwoord op de per e-mail meegedeelde beslissing, een klacht indienen.

4.2.2 Behandeling van ingediende klachten

Wij behandelen klachten tijdig, zonder discriminatie, zorgvuldig en vrij van willekeur door de experts van ons Review Service Team en niet uitsluitend met geautomatiseerde middelen. Indien de klacht voldoende redenen bevat om aan te nemen dat onze beslissing om naar aanleiding van een melding niet op te treden ongegrond is,

of dat de informatie noch onrechtmatig is noch in strijd is met de algemene voorwaarden, of indien de klacht informatie bevat waaruit blijkt dat het gedrag van de klager geen opschorting of beëindiging van de dienst of sluiting van het account rechtvaardigt, maken wij onze beslissing onverwijld ongedaan. Na beoordeling van de klacht delen wij de klager onverwijld onze gemotiveerde beslissing mee en wijzen wij op de mogelijkheid van buitengerechtelijke geschillenbeslechting overeenkomstig artikel 21 DSA, evenals op andere beschikbare rechtsmiddelen.

4.2.3 Controle van feedback vóór publicatie in uitzonderlijke gevallen

In bepaalde individuele gevallen, en uitsluitend wanneer leden vooraf “Active Review Management” hebben geboekt, controleren wij beoordelingen vóór publicatie op bepaalde concreet overeengekomen schendingen. Wanneer gebruik wordt gemaakt van Active Review Management, wordt dit op het beoordelingsprofiel vermeld. De beoordelingen worden uitsluitend gecontroleerd op de overeengekomen schendingen. Hiertoe kunnen onder meer persoonsgegevens en ontoelaatbare uitingen over producten die op grond van bijzondere wetgeving zijn gereguleerd behoren, zoals gezondheidsgerelateerde claims of uitingen over het gebruik van bepaalde goederen.

4.2.4 Maatregelen ter controle van de echtheid van beoordelingen

Wij hebben verschillende maatregelen genomen om beoordelingen als echte beoordelingen te kwalificeren. Deze beoordelingen worden aangeduid als “geverifieerde” of “#trstd”-beoordelingen. Daarnaast zijn er beoordelingen die als “geïmporteerd” zijn aangeduid of helemaal geen aanduiding hebben. Deze beoordelingen zijn niet afgegeven met inachtneming van onze maatregelen ter controle van de echtheid. Alle maatregelen die wij nemen om beoordelingen te verifiëren, vind je [hier](#).

4.2.5 Detectie van Fake reviews

Daarnaast hebben wij maatregelen genomen om fake reviews te herkennen. Deze maatregelen zijn gebaseerd op een analyse van de gegevens bij het afgeven van de beoordelingen, zoals bijvoorbeeld het e-mailadres of het IP-adres. Voor zover bij deze analyses opvallende kenmerken worden vastgesteld, worden de beoordelingen automatisch verwijderd of doorgestuurd naar het Review Service Team voor handmatige controle en een beslissing over verwijdering.

4.2.6 Geautomatiseerde besluitvorming

Wij maken deels gebruik van geautomatiseerde procedures om onrechtmatige inhoud te herkennen:

- Bij het afgeven van beoordelingen hebben gebruikers de mogelijkheid om foto's te uploaden. De foto's worden vóór publicatie gecontroleerd op bepaalde ontoelaatbare inhoud, zoals bijvoorbeeld wapens, geweld of afbeeldingen van personen. Trusted Shops heeft daarnaast geen verdere maatregelen getroffen voor het filteren van onrechtmatige inhoud. Wanneer foto's in het kader van de geautomatiseerde procedure opvallen, worden deze niet toegelaten voor publicatie.
- Ook sommige meldingen van beoordelingen worden geautomatiseerd gecontroleerd. Daartoe behoren meldingen van beoordelingen als onwaar of beledigend, hoewel er geen commentaar is opgenomen, of meldingen van productbeoordelingen die volgens de meldingsgrond geen verband houden met het product.

4.2.7 Informatie over toegang tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, art. 21 DSA

Gebruikers die worden getroffen door een beslissing over de moderatie van inhoud of door de afwijzing van meldingen, hebben het recht om een gecertificeerde buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstantie in te schakelen. Wij zijn verplicht aan dergelijke procedures deel te nemen en met de bevoegde geschillenbeslechtingsinstanties samen te werken.

4.3 Maatregelen en bescherming tegen misbruik

4.3.1 Beginsel

Wij behouden ons het recht voor om, na voorafgaande waarschuwing, de levering van onze diensten aan gebruikers op te schorten wanneer zij vaak en kennelijk onrechtmatige inhoud of inhoud die in strijd is met onze

gebruiksvoorwaarden plaatsen. Ook de behandeling van meldingen en klachten kunnen wij na voorafgaande waarschuwing opschorten wanneer de meldende personen of instanties vaak kennelijk ongegronde meldingen of klachten indienen.

Het doel van deze regels is de bescherming van de integriteit van ons beoordelingsplatform, onze ondernemingen en alle leden tegen manipulatie, misleiding en verstoringen van onze diensten.

4.3.2 Wat wij als misbruik aanmerken (voorbeelden)

Van misbruik is met name sprake in de volgende gevallen:

- het plaatsen van onware of onjuiste beoordelingen;
- het plaatsen van inhoud die in strijd is met onze gebruiksvoorwaarden;
- systematische verstoringen, zoals het indienen van beoordelingen die op basis van technische of gedragsgerelateerde parameters wijzen op geautomatiseerd, gemanipuleerd of anderszins niet-authentiek gebruik, of het indienen van overeenkomstige meldingen;
- het plaatsen van beledigende inhoud.

4.3.3 Sanctieniveaus en mogelijke maatregelen

Bij het bepalen van mogelijke sancties worden met name de volgende criteria in aanmerking genomen:

- het absolute aantal en de frequentie van schendingen, ongegronde meldingen en klachten;
- de verhouding daarvan tot het totale aantal inhoudsitems respectievelijk ingediende meldingen en klachten;
- de ernst van de schendingen en de gevolgen daarvan; en
- de intenties van de gebruiker respectievelijk melder, voor zover vaststelbaar, zoals aanwijzingen voor opzettelijk wangedrag.

Afhankelijk van de ernst en frequentie kunnen wij na voorafgaande waarschuwing de volgende maatregelen nemen:

- beperking van afzonderlijke functies;
- tijdelijke opschorting van de toegang;
- permanente blokkering en opschorting van onze diensten bij herhaalde ernstige vormen van misbruik.

5. Aanbevelingssystemen

Bij het zoeken naar bepaalde goederen, diensten of ondernemingen in onze functie "Zoek een webshop of bedrijf" en bij de weergave van andere ondernemingen in de beoordelingsprofielen, is de selectie van de weergegeven ondernemingen gebaseerd op bepaalde criteria. Deze [criteria](#) kun je hier raadplegen.

6. Contactmogelijkheden

6.1 Contactpunt voor nationale autoriteiten, art. 11 DSA:

Voor autoriteiten van de lidstaten, de Commissie en het in artikel 61 DSA genoemde orgaan is het volgende centrale contactpunt voor elektronische communicatie aangewezen: reviewservice@trustedshops.com. Na ontvangst van een verzoek wordt een automatische ontvangstbevestiging verzonden. Autoriteiten van de lidstaten, de Commissie en het in artikel 61 DSA genoemde orgaan kunnen contact met ons opnemen in de volgende talen:

- Duits
- Engels

6.2 Contactpunt voor gebruikers, art. 12 DSA

Als gebruiker van onze dienst kun je ons snel en rechtstreeks per e-mail bereiken via reviewservice@trustedshops.com. Wij streven ernaar alle verzoeken spoedig te beantwoorden.

Vergelijk onze pakketten

Flexibele pakketten die met je meegroeien

	Basic	Starter	Grow	Professional	Enterprise
Zorg dat je merk opvalt in het tijdperk van AI					
Bewijs dat je betrouwbaar bent en zorg ervoor dat je vindbaar bent voor klanten, zoekmachines en AI-platforms.					
AI Trust Audit Controleer binnen enkele seconden hoe goed je website door AI-systemen wordt herkend en als betrouwbaar wordt beoordeeld.	✓	✓	✓	✓	✓
#trstd login voor je website Bewijs voor leden van de Community of Trust dat je website echt is.	✓	✓	✓	✓	✓
SEO/GEO-geoptimaliseerd bedrijfsprofiel Zorg voor een geverifieerd bedrijfsprofiel dat is geoptimaliseerd voor zoekmachines en AI-aangedreven platforms.	✓	✓	✓	✓	✓
Connect met de Community of Trust					
Maak gebruik van een netwerk van meer dan 45 miljoen geverifieerde shoppers om je merk te versterken en de winkelervaring te personaliseren.					
Checkout-connectie Integratie bij de checkout om diensten van de Community of Trust te identificeren.	—	✓	✓	✓	✓
Verzamel geverifieerde klantreviews					
Automatiseer het verzamelen van reviews op grote schaal en genereer geverifieerde feedback die zorgt voor meer vertrouwen, zichtbaarheid en betere zakelijke beslissingen.					
Automatische beoordelingsverzoeken Stuur na aankoop automatisch beoordelingsverzoeken voor een review.	—	✓	✓	✓	✓
Onbeperkt aantal beoordelingsverzoeken Stuur zoveel beoordelingsverzoeken als je wilt, totdat de limiet voor ontvangen reviews van je abonnement is bereikt.	—	✓	✓	✓	✓
Review Collector Kick-Start Stuur eenvoudig beoordelingsverzoeken naar voorgaande klanten om een eerste basis aan reviews op te bouwen.	—	✓	✓	✓	✓
Personalisatie beoordelingsverzoeken Pas je templates voor beoordelingsverzoeken aan, zodat ze bij je merk passen.	—	✓	✓	✓	✓
Personalisatie reviewsformulieren Stel je reviewsvragen af op feedback over diensten en producten.	—	✓	✓	✓	✓
Personalisatie reviewsvoorwaarden Stel triggers, vertragingen en de frequentie voor je beoordelingsverzoeken in.	—	✓	✓	✓	✓
Personalisatie verzenderinstellingen Pas de naam en het e-mailadres van de afzender aan voor je beoordelingsverzoeken.	—	✓	✓	✓	✓
Servicereviews (per jaar) Verzamel geverifieerde feedback over de algehele shopervaring.	50	250	onbeperkt	onbeperkt	onbeperkt
Smart Product Reviews (per jaar) Productreviews die volledig zijn afgestemd op de behoeften van je bedrijf.	—	100	500	onbeperkt	onbeperkt
Reviews importeren Importeer bestaande reviews uit andere systemen naar je profiel.	—	✓	✓	✓	✓
Net Promoter Score® Ingebouwde NPS-vraag en rapportage binnen je reviewsproces.	—	✓	✓	✓	✓
Reputation Manager Gecentraliseerde verzending van beoordelingsverzoeken naar Trustpilot en Google Bedrijfsprofiel.	—	—	✓	✓	✓
Bouw aan je reputatie en versterk deze					
Beheer reviews efficiënt: reageer slim, verspreid ze via verschillende kanalen en zet feedback om in een concurrentievoordeel.					
Reviewtoezicht Meld reviews die in strijd zijn met de richtlijnen en betwist ze via een gestructureerd bezwaarproces.	✓	✓	✓	✓	✓
Eigen app voor reviewbeheer Beheer je reviews en reageer erop, waar je ook bent, via een speciale mobiele app.	—	✓	✓	✓	✓
Standard reviewsreacties Reageer rechtstreeks vanuit je dashboard op klantreviews.	—	✓	✓	✓	✓
Data van reviews exporteren Exporteer je reviewdata voor gebruik in externe tools, rapporten of analyses.	—	✓	✓	✓	✓
Smart Review Assistant Ontvang door AI-gegenereerde suggesties voor antwoorden die zijn afgestemd op de inhoud en toon van elke review.	—	—	✓	✓	✓
Product Review Syndication Toon productreviews die je via je andere domeinen hebt verzameld, met behulp van automatische vertalingen.	—	—	✓	✓	✓
Bewijs dat je echt bent					
Onderscheid je van je concurrenten en bescherm je merk met certificeringen, keurmerken en vertrouwenssignalen, in een markt waar namaakproducten en fraude het vertrouwen van klanten ondermijnen.					
Certificering Laat je webshop professioneel beoordelen op kwaliteit en naleving van de geldende normen. Beschikbaar voor webshops met een van de volgende doelmarkten: Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, België, Nederland, Italië, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Polen, Spanje en Europa in het algemeen.	—	✓	✓	✓	✓
Keurmerkcertificatie voor webshops Voldoe aan de kwaliteitsnormen en kom in aanmerking voor het meest bekende webshopkeurmerk van Europa. Beschikbaar voor webshops met een van de volgende doelmarkten: Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, België, Nederland, Italië, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Polen, Spanje en Europa in het algemeen.	—	✓	✓	✓	✓
Awards en onderscheidingen Word belooned met een award voor het consequent voldoen aan onze kwaliteitscriteria en het behouden van je certificering in de loop van de tijd.	—	✓	✓	✓	✓
Marketingmateriaal voor je campagnes Krijg toegang tot merkegebonden trustbadges, certificaten en visuele middelen die je kunt gebruiken in al je marketingkanalen.	—	✓	✓	✓	✓
Zet vertrouwen om in conversie					
Verhoog de gemiddelde orderwaarde en verminder het aantal verlaten winkelwagentjes met kopersbescherming, vertrouwenswidgets en zichtbaarheid in Google: het is bewezen dat dit de conversie met wel 5% kan verhogen.					
Trustbadge® Laat je vertrouwenssignalen, zoals het keurmerk en de reviewscore, als zwevende badge op je website zien.	—	✓	✓	✓	✓
Widget library Kies uit een reeks kant-en-klare widgets om je reviews op je website te presenteren.	—	✓	✓	✓	✓
Kopersbescherming door Trusted Shops Kopersbescherming voor gecertificeerde webshop (afhankelijk van de markt). Beschikbaar voor webshops met een van de volgende doelmarkten: Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, België, Nederland, Italië, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Polen, Spanje en Europa in het algemeen.	—	✓	✓	✓	✓
Verlengde termijnen voor de kopersbescherming Verleng de standaard kopersbescherming op aanvraag en na goedkeuring door Trusted Shops.	—	—	tot 60 dagen	tot 90 dagen	tot 120 dagen
Promotie op de bedankpagina van reviews Pas de bedankpagina na een review aan met je eigen kop, tekst en call-to-action.	—	✓	✓	✓	✓
Social Media Creator Maak van je beste reviews kant-en-klare afbeeldingen voor op social media.	—	✓	✓	✓	✓
Google Winkelbeoordelingen Laat je sterrenreview direct in je Google Ads zien.	—	—	✓	✓	✓
Google Shopping-integratie Laat de scores en reviews van je producten zien in Google Shopping-vermeldingen.	—	—	✓	✓	✓
Google Rich Snippets Laat sterrenreviews weergeven in je organische Google-zoekresultaten.	—	—	✓	✓	✓
Ontdek slimme inzichten op het gebied van vertrouwen					
Houd de prestaties bij, vergelijk ze met die van concurrenten en maak gebruik van de AI-gestuurde Sentimentanalyse om datagestuurde beslissingen te nemen die je marge veiligstellen.					
Analyse voor servicereviews Volg de prestaties van je servicereviews aan de hand van belangrijke statistieken en trends in de loop van de tijd.	—	✓	✓	✓	✓
Analyse voor reviewsverzoeken Houd de prestaties van je reviewsverzoeken bij: conversiepercentages en meer.	—	✓	✓	✓	✓
Performance van je reviewwidgets Bekijk hoe de reviewwidgets op je website presteren.	—	✓	✓	✓	✓
Community Insights Bekijk geaggregeerde gegevens en benchmarks van de Community of Trust.	—	—	✓	✓	✓
Concurrentieanalyse Vergelijk je vertrouwen en reviewsresultaten met die van directe concurrenten.	—	—	✓	✓	✓
Trustbadge ROI Insights Meet de directe invloed van de Trustbadge op je conversieratio en omzet.	—	—	✓	✓	✓
AI Sentiment Analysis light Detecteer automatisch de belangrijkste thema's en de toon van je klantreviews.	—	—	✓	✓	✓
AI Sentiment Analysis Advanced Krijg een diepgaand inzicht in het klantgevoel met gedetailleerde analyses op onderwerpniveau, aangestuurd door AI.	—	—	—	✓	✓
#trstd insights Ontvang door AI-gegenereerde samenvattingen en bruikbare aanbevelingen op basis van je reviewgegevens.	—	—	—	✓	✓
Deskundige ondersteuning en diensten voor succes					
Toegewijde ondersteuning met gegarandeerde reactietijden, zodat je team zich kan richten op groei in plaats van op het oplossen van problemen.					
Aantal gebruikers Voeg teamleden toe aan je account met hun eigen inloggegevens.	1	onbeperkt	onbeperkt	onbeperkt	onbeperkt
Helpcentrum & chatbot Krijg ons uitgebreide helpcentrum met handleidingen, tutorials en veelgestelde vragen, plus een door AI gestuurde chatbot die je 24 uur per dag helpt om direct antwoorden te vinden en problemen op te lossen.	✓	✓	✓	✓	✓
Ondersteuning per e-mail Neem bij vragen rechtstreeks per e-mail contact op met ons supportteam.	✓	✓	✓	✓	✓
Technische ondersteuning Krijg toegang tot gespecialiseerde technische ondersteuning met gegarandeerde responstijden (SLA).	—	SLA: 16 werkuren	SLA: 12 werkuren	SLA: 8 werkuren	SLA: 6 werkuren
Persoonlijk succesplan Ontvang een plan op maat met mijlpalen en aanbevelingen om je rendement op investering te maximaliseren.	—	✓	✓	✓	✓
Telefonische ondersteuning Neem telefonisch rechtstreeks contact op met een supportmedewerker.	—	—	✓	✓	✓
Toegewijde Customer Success & Account Manager Werk samen met een vaste contactpersoon die je bedrijf door en door kent en je groei proactief ondersteunt.	—	—	✓	✓	✓
Ondersteuning bij onboarding Krijg praktische begeleiding om je vertrouwensoplossing vlot in te richten en te lanceren.	—	—	—	✓	✓
Experts die oplossingen ontwerpen Werk samen met specialisten die een op maat gemaakte trustconstructie ontwerpen die is afgestemd op de behoeften van je bedrijf.	—	—	—	—	✓
Integreer in je ecosysteem					
Koppel je shopsysteem, CRM en marketingtools aan elkaar, zonder dat er maatwerk nodig is.					
Shopsoftware-integratie Koppel Trusted Shops aan je shopsysteem met kant-en-klare plug-ins en integraties.	—	✓	✓	✓	✓
Klaviyo-integratie Synchroniseer je reviewgegevens en vertrouwenssignalen rechtstreeks met je Klaviyo-marketingworkflows.	—	✓	✓	✓	✓
API library Maak gebruik van een uitgebreide reeks API's om aangepaste integraties met je systemen te bouwen.	—	—	✓	✓	✓
Add-ons					
Breid je abonnement uit met flexibele extra's.					
Extra domeinen Voeg meer domeinen toe aan je pakket om al je webshops of bedrijfswebsites mee te nemen. Elk pakket bevat één domein.	—	✓	✓	✓	✓

Prijslijst voor het zakelijk lidmaatschap



1. Lidmaatschapsvergoeding*

1.1 Maandelijks basisvergoedingen voor het lidmaatschap

De maandelijks basisvergoeding voor het lidmaatschap van de Community of Trust wordt berekend volgens onderstaande tabel:

Tarieven voor één domein **				
Online omzet	Basic	Starter	Grow	Professional
20.000	0	69 €		
50.000	0	99 €	169 €	
100.000	0	149 €	249 €	459 €
200.000	0	199 €	299 €	569 €
300.000	0	249 €	349 €	659 €
500.000	0	299 €	399 €	749 €
750.000	0	349 €	499 €	859 €
1.000.000	0	399 €	599 €	969 €
1.500.000	0	449 €	649 €	1.119 €
2.000.000	0	499 €	699 €	1.219 €
3.000.000	0	549 €	799 €	1.339 €
4.000.000	0	619 €	899 €	1.489 €
5.000.000	0	679 €	999 €	1.609 €
Meer dan EUR 5.000.000	0	De prijschaal wordt overeenkomstig voortgezet. Het specifieke bedrag wordt per individueel geval meegedeeld.		

** Maandelijks prijs op basis van jaarlijkse betaling. Bij maandelijks betaling wordt een toeslag van tien procent (10%) in rekening gebracht. Alle prijzen zijn exclusief btw.

1.2 Extra Domeinen:

Extra Domeinen (alleen beschikbaar voor Starter, Grow en Professional)	
Extra Domeinen	Prijs per extra domein per maand*
1	60 €
2	50 €
3	40 €
4	35 €
5	30 €

*Alle prijzen zijn exclusief btw.

1.3 Berekening van de vergoeding voor het zakelijk lidmaatschap:

De basisvergoeding voor het lidmaatschap wordt berekend op basis van de omzet en de geboekte domeinen. De berekening vindt plaats op basis van de bruto-omzet van het zakelijke lid, zoals gedefinieerd in de [Business Membership Terms](#), ie het zakelijke lid in het betreffende boekjaar heeft gegenereerd via alle bij Trusted Shops geregistreerde domeinen. De lidmaatschapsvergoeding omvat tevens de variabele premie voor de Trusted Shops Kopersbescherming / de Trusted Shops Garantie. De beschermingsperiode varieert afhankelijk van het geboekte pakket.

1.4 Betalingscyclus

Je kunt kiezen tussen jaarlijkse en maandelijkse betaling. De factuur wordt in ieder geval jaarlijks opgesteld. Indien betaling op maandelijkse basis plaatsvindt, geldt een toeslag van tien procent (10%) en wordt een overeenkomst voor betaling in termijnen aangegaan.

2. Overige lidmaatschapskosten *

2.1 Behandelingkosten per claim	25 €
2.2 Kosten voor een aanvullend auditrapport bij onvoldoende implementatie van het eerste auditrapport	50 €
3. Aanvullende diensten bij de lidmaatschapspakketten*	
3.1 Spoedaudit Versnelde audit van alle kwaliteitscriteria binnen maximaal 3 werkdagen, onder voorbehoud van een kredietwaardigheidsbeoordeling.	200 €
3.2 Wijziging van eigendom van de shop Overdracht en aanvaarding van de bestaande overeenkomst, waarbij de shop ongewijzigd blijft, bijvoorbeeld wat betreft de algemene voorwaarden	200 €
3.3 Wijziging van de shopoplossing Heraudit wegens wijziging van de shopoplossing.	200 €
3.4 Heraudit Heraudit wegens significante wijzigingen aan de online shop met betrekking tot de Trusted Shops kwaliteitscriteria .	200 €

*Alle prijzen zijn exclusief btw.



De kwaliteitscriteria van Trusted Shops

Het Trusted Shops Keurmerk bevestigt dat aan de volgende kwaliteitscriteria wordt voldaan. Het keurmerk wordt toegekend door Trusted Shops en kan niet worden gekocht. Het laat aan kopers zien dat ze met een gerust hart kunnen kopen. Als niet aan de kwaliteitscriteria wordt voldaan en ook na een uitdrukkelijk verzoek hiertoe geen aanpassing plaatsvindt, wordt het keurmerk ingetrokken en mag het niet meer worden weergegeven.

Elke online shop met een geldig Trusted Shops keurmerk voldoet aan de volgende criteria:



Gecontroleerde identiteit en kredietwaardigheid

De identiteit en de kredietwaardigheid van de onderneming worden aan het begin van de samenwerking en daarna voortdurend gecontroleerd.



Actieve kopersbescherming

Alle kopers moeten hun aankoop altijd kunnen beschermen tegen financieel verlies via de Trustbadge®. De Trustbadge moet geïntegreerd zijn in de online shop.



Naleving van consumentenbescherming

De volgende punten worden geverifieerd aan de hand van testbestellingen:

- De **doelgroep van het online aanbod** is gemakkelijk identificeerbaar (commercieel en/of particulier).
- Er is duidelijke informatie over de **identiteit** van de handelaar.
- Er is een gemakkelijk te vinden **contactmogelijkheid** (ook telefonisch).
- **Prijzen, prijscomponenten, verzend- en leveringskosten** en levertijden worden transparant weergegeven en uitgesplitst.
- Er is een duidelijke **herroepingsprocedure** met een herroepingstermijn van minstens 14 dagen zonder ontoelaatbare uitzonderingen.
- **Informatie over de herroepingsprocedure**, de retourvoorwaarden en de retourkosten zijn gemakkelijk toegankelijk.

- Het aanbod van alle **producten of diensten is toegestaan** en niet verboden door de uitsluitingscatalogus van Trusted Shops.
 - Het **bestelproces** is duidelijk en begrijpelijk.
 - **Producten, diensten, prijzen, verzend- en bijkomende kosten** en de **bestelknop** worden transparant weergegeven op de **bestelpagina**.
 - Er volgt direct een **bestelbevestiging per e-mail**, waarin nogmaals de bestelde producten, prijzen en eventuele verzend- en bijkomende kosten worden vermeld.
 - De **gegevensoverdracht** is veilig en volledig gecodeerd.
-



Minstens 4,0 sterren in de Trusted Shops Reviews

De verzamelde reviews komen overeen met een gemiddelde review van minstens 4 sterren. Bij de dagelijkse controle wordt rekening gehouden met de laatste 30 dagen en de laatste 12 maanden.



Uitstekende communicatie over de service

In de afgelopen 30 dagen beantwoordde de webshop minstens 95% van de vragen over kopersbescherming binnen vijf dagen via het Trusted Shops systeem.



Laag terugbetalingspercentage voor kopersbescherming

In de afgelopen 30 dagen werd gemiddeld 95% van alle bestellingen verwerkt zonder verzoek om terugbetaling.

Uitsluitingslijst

Trusted Shops verleent geen diensten aan bedrijven die illegale producten of diensten aanbieden, of die volgens de normen van Trusted Shops ongewenst zijn vanuit bedrijfs oogpunt. Een overeenkomst aangaan via de dienstverlening van Trusted Shops is afhankelijk van een controle op basis van deze uitsluitingslijst..

I. Principe

Uitgesloten van de dienstverlening van Trusted Shops zijn producten waarvan de aanbieding en/of verkoop ondubbelzinnig verboden is, waarvan niet duidelijk is vastgesteld of ze legaal mogen worden aangeboden of die anderszins geschikt zijn om consumenten te misleiden of te schaden, de rechten van derden te schenden of de reputatie van Trusted Shops in gevaar te brengen,

II. Productcategorieën

Daaronder valt met name, maar niet uitsluitend, het volgende aanbod:

1. Een nationaalsocialistisch, racistisch of discriminerend karakter

Discriminerende afbeeldingen of artikelen die een nationaalsocialistische of op andere wijze een discriminerende overtuiging ten toon spreiden, bijvoorbeeld artikelen met hakenkruisen, vlaggen van het Duitse Rijk (Reichskriegsflaggen), blackfacing, anti-LGBTQ artikelen enz.

2. Wapens en munitie

Wapens en objecten die daaraan gelijkgesteld zijn, bijvoorbeeld geweren, pistolen, oorlogswapens, schietpennen, vlindermessen.

3. Imitatiewapens

Replica's die bedrieglijk echt lijken, zoals namaakversies van revolvers, pistolen, en geweren. Ook luchtdrukwapens zoals softair en paintballwapens vallen hieronder..

4. Namaakproducten, producten die inbreuk maken op de bescherming van soorten.

Producten waarvan de verkoop inbreuk maakt op industriële eigendomsrechten of bescherming van soorten, bijvoorbeeld echt bont, beschermde diersoorten, namaakproducten en vervalsingen.

5. Drugs en andere producten die schadelijk zijn voor de gezondheid

Illegale drugs zoals bijvoorbeeld cocaïne, heroïne of illegaal aangeboden cannabis, evenals andere psychoactieve stoffen die worden aangeboden voor roesopwekkende consumptie, zoals LSD-derivaten..

6. Niet ondubbelzinnig toegestane kansspelen

Alle soorten kansspelen waarvoor de desbetreffende bevoegde autoriteit niet de vereiste vergunning heeft afgegeven of waarvan het aanbod niet zonder enige twijfel is toegestaan, bijvoorbeeld online casino's, secundaire loterijen en dergelijke.

7. Twijfelachtige financiële dienstverlening respectievelijk rechten

Financiële producten zonder duidelijke toestemming van de aanbieder van het product, bijvoorbeeld cryptomunten, cryptovaluta (NFT's) of aanbiedingen van de grijze kapitaalmarkt, evenals aanbiedingen voor het verwerven van eigendom van grondstukken en soortgelijke rechten in de ruimte, bijvoorbeeld grondbezit op de maan, verkoop van sterren, sterrendoop.

8. Pornografie en problematisch aanbod in het segment erotiek

Pornografisch aanbod of in het kader van de bedrijfspolitiek onwenselijke aanbod op het gebied van erotiek, bijvoorbeeld producten om extreme BDSM-varianten te praktiseren, sexpoppen in de vorm van kinderen etc.

9. Oorkonden, identiteitspapieren, academische scripties en certificaten

Officiële ID's (gestolen, echt of vals) en valse getuigschriften of certificaten, bijvoorbeeld doctoraten, ghostwriting van proefschriften, en dergelijke.

10. Fake beoordelingen, kwaadaardige software, accounts, en dergelijke

Verkoop van beoordelingen, 'likes' en volgers, verkoop van privégegevens zonder duidelijke wettelijke basis in de gegevensbescherming, het delen en stimuleren van gamingaccounts, software waarvan vermoed wordt dat deze illegaal gegevens bespioneert.

Overeenkomst volgens artikel 26 lid van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

tussen

Trusted Shops SE

Subbelrather Str. 15c

50823 Keulen, Duitsland

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

en

het **lid** of **gebruiker** zoals gespecificeerd in de Lidmaatschap- of Gebruikersovereenkomst..

- hierna ook individueel aangeduid als "**Partij**" en gezamenlijk als "**Partijen**". De term lid zal hierna ook elke gebruiker van het Experience Feedback Platform betekenen-

§ 1 Onderwerp van de overeenkomst

- (1) Trusted Shops biedt verschillende trustsdiensten voor ondernemingen. In deze context worden persoonsgegevens verwerkt onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Partijen. Als het lid niet optreedt als een enkele verantwoordelijke, maar andere verantwoordelijken betreft bij de verwerkingsactiviteiten die onder deze overeenkomst vallen, zal het lid Trusted Shops informeren over deze andere verantwoordelijken zodat zij zich bij deze overeenkomst kunnen aansluiten..
- (2) De respectieve rechten en verplichtingen van de Partijen onder de AVG, evenals de gespecificeerde doeleinden en middelen van verwerking, worden beheerst door deze Overeenkomst over de Gezamenlijke Verantwoordelijkheid volgens Artikel 26 AVG (hierna te noemen "de Overeenkomst").

§ 2 - Beschrijving van gegevensverwerking en verantwoordelijkheid

- (1) De details van het doel, de aard en de omvang van de gegevensverwerking zijn vastgelegd in de overeenkomst in Bijlage I en in specifieke bepalingen in deze overeenkomst.
- (2) De individuele verwerkingsactiviteiten waarover de partijen gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben, worden precies geïdentificeerd en toegewezen aan het respectievelijke verantwoordelijkheidsgebied in Bijlage I bij deze overeenkomst. Waar de individuele verantwoordelijkheden niet specifiek zijn gereguleerd, zullen beide partijen, om twijfel te voorkomen, gelijk verantwoordelijk zijn voor de respectievelijke gegevensverwerking.

§ 3 - Uitvoering van rechten van betrokkenen en informatieplichten

- (1) Vragen van betrokkenen over deze gezamenlijke verantwoordelijkheid moeten indien mogelijk worden gericht aan Trusted Shops. Niettegenstaande dit, kunnen betrokkenen hun vragen aan beide partijen richten om de rechten van betrokkenen uit te oefenen waarop zij recht hebben.
- (2) De partijen zijn verplicht de aan hen gerichte verzoeken door te sturen naar de respectievelijke andere partij, voor zover dit noodzakelijk is voor de juiste verwerking van het verzoek van de betrokkene. Dit geldt niet als het doorsturen van deze informatie niet is toegestaan onder gegevensbescherming- of beroepsrecht, in het bijzonder omdat de betrokkene expliciet niet wil dat het wordt doorgestuurd. Hiertoe zullen de partijen elkaar contactadressen verstrekken en elkaar op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in tekstvorm. Het contactadres van Trusted Shops is te vinden in Bijlage I bij deze Overeenkomst en is te allen tijde toegankelijk via <https://www.trustedshops.de/impressum-datenschutz/#kontaktmoeglichkeiten-und-rechte>. Beide partijen verplichten zich om de informatie onafhankelijk aan de betrokkene te verstrekken.
- (3) De partijen kunnen in Bijlage I bij deze Overeenkomst de primaire verantwoordelijkheden voor het vervullen van de informatieplichten volgens de artikelen 13 en 14 AVG specificeren. Elke partij is verplicht om de

informatieplichten die voortvloeien uit de artikelen 13 en 14 AVG en artikel 26 lid 2 AVG ten opzichte van de betrokkenen uit te voeren. De partijen zullen ervoor zorgen dat deze informatie via het internet toegankelijk is en elkaar de internetadressen verstrekken waarop de respectievelijke informatie kan worden geraadpleegd.

- (4) De partijen zullen de betrokkene gratis voorzien van de noodzakelijke gegevens en informatie in een bondige, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm, met behulp van duidelijke en eenvoudige taal.

§ 4 - Verzoeken tot verwijdering door betrokkenen

- (1) In het geval van verwijderingsverzoeken door betrokkenen, zullen de partijen elkaar daarvan op de hoogte stellen. Het verzoek tot verwijdering moet worden nageleefd in overeenstemming met de vereisten van Sectie 3 van deze overeenkomst, op voorwaarde dat er geen legitieme redenen zijn om bezwaar te maken tegen het verwijderingsproces. Legitieme redenen kunnen bijvoorbeeld liggen in wettelijke verplichtingen tot gegevensbewaring van de respectievelijke partij.
- (2) Het verwijderen van persoonsgegevens moet door de partijen worden gedocumenteerd.
- (3) Verplichtingen die voortvloeien uit Artikel 17 lid 2 AVG moeten onafhankelijk worden vervuld door de respectievelijke partij die persoonsgegevens openbaar heeft gemaakt. Als de partijen gezamenlijk persoonsgegevens openbaar hebben gemaakt op websites die door Trusted Shops worden beheerd, is Trusted Shops verantwoordelijk voor het vervullen van de verplichtingen die voortvloeien uit Artikel 17 lid 2 AVG.

§ 5 - Gegevensbeveiliging en gegevensbeschermingsprincipes

- (1) De partijen verplichten zich wederzijds om te voldoen aan de technische en organisatorische maatregelen die in elk geval vereist zijn in overeenstemming met artikel 32 AVG, voor zover dit betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens waarvoor er een gezamenlijke verantwoordelijkheid bestaat in de zin van artikel 26 AVG.
- (2) De partijen moeten de gegevensbeschermingsprincipes zoals vastgelegd in artikel 5 AVG naleven; in het bijzonder verplichten de partijen zich om gegevens binnen deze Overeenkomst rechtmatig te verwerken.
- (3) De partijen komen overeen dat beide partijen de nodige technische en organisatorische maatregelen voor hun respectievelijke gebieden zullen nemen. De technische en organisatorische maatregelen van Trusted Shops kunnen op elk moment worden geraadpleegd via de volgende link: <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178>. De gebruiker is verplicht om technische en organisatorische maatregelen binnen zijn eigen verantwoordelijkheidsgebied te nemen en deze op verzoek aan Trusted Shops bekend te maken.
- (4) In het geval van onregelmatigheden en fouten in de gegevensverwerking onder deze Overeenkomst, zullen de partijen elkaar informeren en elkaar helpen bij het corrigeren ervan. Dit geldt ook voor schendingen van bepalingen van deze Overeenkomst.

§ 6 - Inbreuken op de gegevensbescherming

- (1) In het geval van een inbreuk op persoonsgegevens in de zin van Artikel 4 Nr. 12 AVG (hierna aangeduid als "Inbreuken op de Gegevensbescherming") onder deze Overeenkomst, zullen de partijen elkaar zonder onnodige vertraging op de hoogte stellen na kennisname van de Inbreuk op de Gegevensbescherming. De melding moet in tekstvorm worden gedaan. Ze zullen elkaar alle informatie verstrekken die nodig is om de Inbreuk op de Gegevensbescherming te onderzoeken, te verhelpen en het risico ervan te beoordelen.
- (2) Beide partijen zijn verantwoordelijk voor de verwerking en het onderzoek van een Inbreuk op de Gegevensbescherming. Ze verbinden zich ertoe elkaar te ondersteunen en onmiddellijk te voldoen aan eventuele meldingsverplichtingen in overeenstemming met de Artikelen 33 en 34 AVG. De verplichtingen tot samenwerking van de partijen volgens Paragraaf 1 moeten binnen de grenzen van wat redelijk en noodzakelijk is liggen.
- (3) Inbreuken op de Gegevensbescherming en hun verwerking moeten door de partijen worden gedocumenteerd.

§ 7 - Documentatieverplichtingen

- (1) De partijen verplichten zich onafhankelijk om te voldoen aan de documentatieverplichtingen zoals vastgelegd in de AVG. Dit geldt in het bijzonder voor het bijhouden van het register van verwerkingsactiviteiten volgens Artikel 30 AVG. De partijen zullen elkaar de informatie verstrekken die nodig is voor het onderhoud van het register in een geschikte vorm.
- (2) De partijen zullen elkaar ondersteunen met betrekking tot alle andere documentatieverplichtingen, in het bijzonder die voortvloeiend uit de Artikelen 32 tot 36 AVG.

§ 8 - Samenwerking met toezichthoudende autoriteiten voor gegevensbescherming

- (1) De partijen verplichten zich ertoe om elkaar zonder onnodige vertraging te informeren in het geval van vragen van een toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming met betrekking tot de verwerkingsactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen.
- (2) Vragen van de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming zullen gezamenlijk door de Partijen worden verwerkt, tenzij anders overeengekomen in individuele gevallen.
- (3) Formele vragen over deze Overeenkomst zullen - voor zover mogelijk - door Trusted Shops worden afgehandeld. Gebruiker stuurt vragen door naar Trusted Shops zonder daartoe verzocht te worden, op voorwaarde dat de vraag aan de Gebruiker is gericht.
- (4) Noodzakelijke informatie, toegangs- en inspectierechten worden - binnen het kader van hun wettelijke bevoegdheden - door de Partijen verleend aan toezichthoudende autoriteiten voor gegevensbescherming.
- (5) Dit doet geen afbreuk aan het recht van de Partijen om juridische stappen te ondernemen.

§ 9 - Verwerker

- (1) Verwerkers in de zin van Artikel 4 Nr. 8 AVG mogen onder deze overeenkomst door elke Partij worden aangesteld zonder voorafgaande toestemming van de andere Partij.
- (2) In het geval van een opdracht zoals beschreven in § 9 lid 1, zal de opdrachtgevende Partij de andere Partij alle noodzakelijke informatie verstrekken. De verwerkersovereenkomst moet voldoen aan de vereisten van de artikelen 28 en 29 AVG.
- (3) Mocht een verwerker buiten de EU/EER worden aangesteld, dan zal de opdrachtgevende partij passende technische, organisatorische en contractuele maatregelen implementeren om te verzekeren dat de persoonsgegevens uitsluitend binnen de EU/EER worden verwerkt en, voorafgaand aan de overdracht van persoonsgegevens naar het derde land, garanties bieden in overeenstemming met Art. 44 e.v. AVG voor een adequaat niveau van gegevensbescherming aan de andere partij en dit schriftelijk documenteren in het contract voor de aangestelde verwerking. De andere partij heeft het recht om bezwaar te maken na het beoordelen van de garanties. In het geval van een bezwaar zullen de partijen onderzoeken of er een andere passende waarborg in aanmerking komt. Als er geen andere passende waarborg in aanmerking komt, zal de gebruiker de toestemming verkrijgen volgens Art. 49 lid 1 a AVG voor de overdracht van persoonsgegevens naar een derde land.
- (4) Bij het sluiten van een verwerkersovereenkomst, zal de sluitende Partij, op verzoek, de respectievelijk andere Partij een kopie van de verwerkersovereenkomst verstrekken.
- (5) Trusted Shops publiceert de gebruikte verwerkers op <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178-Technical-and-organisational-measures>.

§ 10 - Aansprakelijkheid

- (1) De partijen zijn aansprakelijk voor hun respectievelijke verplichtingen jegens de betrokkene in overeenstemming met de wettelijke bepalingen.
- (2) Met betrekking tot hun interne relatie wordt de aansprakelijkheid van de partijen bepaald door hun respectieve verantwoordelijkheidsgebied, onverminderd de bepalingen van deze Overeenkomst en eventuele andere aansprakelijkheidsverdelingsovereenkomsten van de partijen. Als beide partijen verantwoordelijk zijn voor een gebied van gegevensverwerking, wordt de aansprakelijkheid voor schade bepaald in overeenstemming met Sectie 426 van het Duitse Burgerlijk Wetboek (BGB) Artikel 82 lid 4 en 5 AVG.

§ 11 - Slotbepalingen

- (1) Deze Overeenkomst is een integraal onderdeel van het hoofdcontract en wordt effectief gesloten bij het sluiten van het hoofdcontract. Met betrekking tot de duur en beëindiging van deze overeenkomst, zijn de bepalingen van het Hoofdcontract van toepassing. Mochten er onverenigbaarheden zijn met betrekking tot gegevensbeschermingsbepalingen tussen deze overeenkomst en andere overeenkomsten tussen de Partijen, met name het hoofdcontract, dan prevaleren de bepalingen van deze overeenkomst.
- (2) Mocht enige bepaling van deze Overeenkomst ongeldig zijn of worden of lacunes bevatten, dan heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen. De Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige bepaling te vervangen door een andere, geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij het doel van de ongeldige bepaling komt en voldoet aan de economische eisen en de eisen van de gegevensbeschermingswet.
- (3) Duits recht is van toepassing.

Bijlage I - Beschrijving van de samenwerking

Beide partijen bepalen gezamenlijk de doeleinden en middelen voor bepaalde gegevensverwerking binnen het kader van de Trusted Shops diensten, wat hun gezamenlijke verantwoordelijkheid onder gegevensbeschermingswetgeving in de zin van Artikel 26 AVG inhoudt, tenminste voor bepaalde gegevensverwerkingsoperaties of delen daarvan. De volgende bijlage beschrijft de samenwerking tussen de Partijen en de verdeling van verantwoordelijkheden tussen hen. Gezamenlijke verantwoordelijkheid is alleen van toepassing als en voor zover de Partijen de respectievelijke overeenkomsten van het hoofdcontract zijn aangegaan die nodig zijn voor de beschreven gegevensverwerkingsactiviteiten, of het beschreven product wordt gebruikt door de Gebruiker. De Partijen zijn vrij om persoonlijke gegevens die zijn verkregen in het kader van gezamenlijke verantwoordelijkheid verder te verwerken voor hun eigen doeleinden, op voorwaarde dat dit is toegestaan onder de toepasselijke gegevensbeschermingsregels en de betrokkenen hiervan worden geïnformeerd door de betreffende Partij.

Waar de Gebruiker verantwoordelijk is voor informatieplichten in overeenstemming met Artikel 13 AVG binnen de reikwijdte van de hieronder beschreven gegevensverwerkingsactiviteiten, moet hij verwijzen naar het privacybeleid van Trusted Shops op een geschikte plek. Het privacybeleid is beschikbaar op de volgende link: https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_nl.pdf

Trusted Shops biedt ook aanvullende informatie in de [Help Center](#). Onder andere bevat het een tabel van verantwoordelijkheden en competenties waarmee de Gebruiker de betrokkenen kan informeren over de essentiële inhoud van deze Overeenkomst conform Artikel 26 lid 2 AVG. Verder zijn er niet-bindende hulpmiddelen voor het documenteren van de belangenafweging die in deze Overeenkomst wordt genoemd.

De volgende verwerkingsactiviteiten worden uitgevoerd door dienstverleners waarmee Trusted Shops een verwerkersovereenkomst heeft afgesloten. Wanneer er een overdracht naar een derde land plaatsvindt, is Trusted Shops verantwoordelijk voor het voorzien van het juiste juridische kader, d.w.z. in het bijzonder het waarborgen van de bestaan van passende waarborgen in afwezigheid van een adequaatheidsbesluit of een uitzondering conform Artikel 49 AVG. Trusted Shops zal de Gebruiker informeren over elke overdracht naar een derde land die plaatsvindt binnen de reikwijdte van de gezamenlijke verantwoordelijkheid, zodat de Gebruiker kan voldoen aan de informatieplichten die hij heeft jegens de betrokkenen.

Trusted Shops voert monitoring en logging uit als onderdeel van alle genoemde verwerkingsactiviteiten om de systeemstabiliteit te waarborgen. In sommige gevallen worden verwerkers gebruikt, ook uit de VS en andere derde landen. De juridische basis is art. 6 lid 1 sub f AVG. Trusted Shops voert de noodzakelijke belangenafweging uit en is verantwoordelijk voor alle documentatieverplichtingen. De gebruiker moet de betrokkenen informeren over de verwerking.

In het geval dat het nodig is om contact op te nemen met Trusted Shops, moet dit gebeuren via e-mail naar: privacy@trustedshops.com.

1. Trustbadge en Widgets

1.1 Weergave van de widget

Gegevenscategorieën: Toegangsgegevens (IP-adres, toegangstijd, enz.)

Trusted Shops biedt verschillende widgets (bijv. de Trustbadge) aan voor de respectievelijke online aanwezigheid van de Gebruiker, en is alleen verantwoordelijk voor hun inhoud en de daarmee verbonden gegevensverwerking. De informatieplichten van de Gebruiker zijn afhankelijk van het doel waarvoor de respectievelijke widget is geïntegreerd in de online aanwezigheid van de Gebruiker.

De integratie van de widget in de online aanwezigheid maakt de weergave van authentieke klantbeoordelingen mogelijk en, in het geval van de Trustbadge, ook het verzamelen van klantbeoordelingen. De Gebruiker is verantwoordelijk voor de weergave van de widget in de online aanwezigheid. De integratie ervan maakt de weergave van het Trusted Shops keurmerk, de verzameling van beoordelingen en de weergave van Trusted Shops diensten voor kopers mogelijk. De Gebruiker moet informatie geven over de integratie van de Trustbadge in haar privacyverklaringen. De verantwoordelijkheid voor het waarborgen van de wettelijke basis hiervoor, evenals voor alle bijbehorende informatieplichten, ligt bij de Gebruiker. Voor zover de Gebruiker artikel 6 lid 1 sub f AVG aanroep als de wettelijke basis voor de gegevensverwerking, is het verantwoordelijk voor het documenteren van de wettelijke basis en voor het uitvoeren van de belangenafweging. Voor zover de Gebruiker artikel 6 lid 1 sub a AVG aanroep als de wettelijke basis, is het verantwoordelijk voor het documenteren van de wettelijke basis en het waarborgen dat het de toestemming van de gebruikers verzamelt en dergelijke toestemming kan bewijzen. Trusted Shops zal de Gebruiker informeren in geval het integreren van de Trustbadge verwerkingsactiviteiten met zich meebrengt waarvoor de toestemming van de betrokkenen moet worden verkregen, bijv. het instellen van cookies.

Bij het ophalen van de Trustbadge worden anonieme bezoekersserver logbestanden opgeslagen. De met name opgeslagen gegevens omvatten het geanonimiseerde IP-adres, datum en tijd van het bezoek, en de verwijzer. Dit dient om de juiste werking van de website te waarborgen en eventuele ongewone gebeurtenissen te registreren. De wettelijke basis voor het aanmaken en opslaan van de logbestanden is artikel 6 lid 1 sub f AVG. De Gebruiker moet informatie verstrekken over de wettelijke basis; Trusted Shops is verantwoordelijk voor het documenteren van de belangenafweging.

Belangrijke informatie is te vinden in de volgende bronnen:

- [Richtlijn gegevensbescherming – weergave van de Trusted Shops-widgets](#)
- [Richtlijn gegevensbescherming – informatie over cookies](#)
- [Richtlijn gegevensbescherming – integratie van #trstd login – eTrusted](#)

1.2 A/B tests

Datacategorieën: Toegangsgegevens (IP-adres, toegangstijd, etc.)

Trusted Shops voert af en toe A/B-tests uit om het gedrag van gebruikers in de online aanwezigheid van de Gebruiker te analyseren op basis van verschillende varianten van de widgets. Hiervoor is het noodzakelijk om een cookie in te stellen of informatie op te slaan in de lokale opslag van de gebruiker. Trusted Shops zal de Gebruiker tijdig informeren voordat de A/B-test wordt uitgevoerd. De Gebruiker heeft de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de A/B-test voor zijn online aanwezigheid. De partijen zullen voor het uitvoeren van de A/B-test een passende wettelijke basis overeenkomen. De Gebruiker is verantwoordelijk voor het informeren van de gebruiker over de wettelijke basis en, indien nodig, voor het verkrijgen en documenteren van hun toestemming.

2. Het aanbieden van de Trusted Shops Kopersbescherming diensten

De verwerkingsactiviteiten die nodig zijn voor het aanbieden van de Trusted Shops Kopersbescherming diensten vallen gedeeltelijk onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Trusted Shops en de Gebruiker. Deze verwerkingsactiviteiten worden beschreven in de Overeenkomst. Trusted Shops en de Gebruiker zijn afzonderlijk verantwoordelijk voor verwerkingsactiviteiten die verband houden met de Kopersbescherming diensten die

niet in deze Overeenkomst worden vermeld, tenzij anders wordt gespecificeerd door de aard van de gegevensverwerking. In dat geval moet de Overeenkomst worden gewijzigd om dergelijke verwerking op te nemen. Voor zover gezamenlijke verantwoordelijkheid ontstaat door de aard van de verwerking, is dit onderhevig aan deze overeenkomst.

2.1 Herkenning van geregistreerde Trusted Shops Kopersbescherming Service klanten

Gegevenscategorieën: Hashwaarde van het e-mailadres, transactienummer, tijdstip van bestelling, aankoopbedrag

Bij de integratie van de Trustbadge wordt een hash-waarde van het e-mailadres dat door een koper wordt gebruikt om een aankoop te doen in de winkel van de Gebruiker, naar Trusted Shops verzonden nadat de bestelling is voltooid om te controleren of de koper al geregistreerd is voor de Trusted Shops Kopersbescherming Diensten. Vanwege de contractuele relatie tussen de Trusted Shops Kopersbescherming Service klant en Trusted Shops, is deze verificatie noodzakelijk om de contractuele diensten automatisch in te schakelen voor bestellingen die op websites van derden worden geplaatst. De hash-waarde wordt verzameld via een DIV-query. Dit leidt ertoe dat de Trustbadge toegang krijgt tot informatie die is opgeslagen in het apparaat van de koper, zodat er volgens de ePrivacy-richtlijn en/of de respectieve lokale regelgeving een toestemmingsvereiste is voor deze toegang. De gebruiker moet ervoor zorgen dat toestemming voor deze toegang wordt verkregen in overeenstemming met de lokaal toepasselijke ePrivacy-regulering voordat er enige toegang plaatsvindt. Alternatief kan de gebruiker de Trustbadge integreren op een manier die mogelijk geen toestemming van de gebruiker vereist vanwege lokale regelgeving. Trusted Shops biedt integratieopties voor dit doel. Informatie hierover is te vinden in het [Helpcentrum](#) in de Data protection guideline – recognition of registered Trusted Shops customers.

De verzamelde gegevens bestaan uit de bestelgegevens van de koper en worden automatisch verwijderd na verificatie. Artikel 6 lid 1 sub f AVG vormt de juridische basis voor het verzamelen van de bestelgegevens. De Gebruiker moet de betrokkenen informeren over de juridische basis, terwijl Trusted Shops verantwoordelijk is voor het documenteren van de belangenafweging. Alternatief kan de Gebruiker ervoor kiezen de verwerking te baseren op Artikel 6 lid 1 sub a AVG; in dit geval is de Gebruiker verantwoordelijk voor het nakomen van alle daarmee verbonden verplichtingen onder de gegevensbeschermingswet.

Als het verificatieproces vaststelt dat de koper al geregistreerd is voor de Kopersbescherming Diensten, worden de bestelgegevens die nodig zijn voor het activeren van de kopersbescherming voor de aankoop, d.w.z. voor Trusted Shops om zijn contractuele verplichtingen na te komen onder het [contract](#) dat het met de koper heeft, overgedragen aan Trusted Shops in overeenstemming met artikel 6 lid 1 sub b AVG. De Gebruiker moet voldoen aan de informatieplichten onder de AVG (met name onder Artikel 13 AVG). Trusted Shops bevestigt ook de afsluiting van de kopersbescherming door de Trustcard weer te geven bij de kassa en een automatische e-mail te sturen, en verstrekt verder informatie aan de betrokkene.

2.2 Eerste registratie voor de Kopersbescherming Service door te klikken op de Trustcard

Gegevenscategorieën: e-mailadres, transactienummer, tijdstip van bestelling, aankoopbedrag, kopersbeschermingsproduct (Basis/Plus)

Als het verificatieproces dat beschreven staat onder punt 2.1 vaststelt dat de koper zich nog niet heeft geregistreerd voor de Trusted Shops Kopersbescherming Service, heeft de koper de mogelijkheid dit te doen via de zogenaamde Trustcard die is geïntegreerd in de online aanwezigheid van de Gebruiker als onderdeel van de Trustbadge. Door zich aan te melden voor de Kopersbescherming Service, worden de bestelgegevens en het e-mailadres doorgestuurd naar Trusted Shops met het doel het Kopersbescherming Account op te zetten en de online aankoop te beveiligen. Zowel de Gebruiker als Trusted Shops zijn gezamenlijke beheerders wat betreft deze gegevensoverdracht. De overdracht van bestelgegevens met het doel je te registreren voor de Kopersbescherming Diensten, d.w.z. voor Trusted Shops om zijn contractuele verplichtingen na te komen onder het [contract](#) met de koper, is gebaseerd op Artikel 6 lid 1 sub b AVG. Trusted Shops moet voldoen aan de respectievelijke informatieplichten.

3. Uitnodigingen voor beoordelingen, indienen van beoordelingen en beoordelingsprofiel

Voor zover de Gebruiker het beoordelingssysteem van Trusted Shops gebruikt binnen de context van deze Overeenkomst, zijn de volgende bepalingen van toepassing. De Gebruiker is altijd verantwoordelijk voor het nakomen van de informatieplichten volgens Artikel 13 AVG met betrekking tot het verzenden van uitnodigingen voor beoordelingen.

Trusted Shops mag gegevens gebruiken die door de gebruiker zijn verzonden in het kader van het publiceren van een ingediende beoordeling, op voorwaarde dat er een wettelijke basis voor is. De publicatie van de (verkorte) naam van een beoordelaar is gebaseerd op de gebruiksvoorwaarden voor het Trusted Shops feedback-platform volgens Art. 6 lid 1 sub b AVG.

3.1. Verzameling van e-mailadressen en het versturen van uitnodigingen voor beoordelingen

a) Versturen van uitnodigingen voor beoordelingen naar Trusted Shops Buyer Protection Service klanten

Gegevenscategorieën: e-mailadres, transactienummer, tijdstip van bestelling, gekocht product (indien verstrekt), voornaam, achternaam en titel (indien verstrekt)

Met betrekking tot de verzending van uitnodigingen voor beoordelingen naar Trusted Shops Buyer Protection Service klanten, zijn Trusted Shops en de Gebruiker gezamenlijke beheerders. Mits de Gebruiker de Trustbadge integreert, moet het klanten informeren dat hun ordergegevens (e-mailadres, ordernummer, ordertijd) naar Trusted Shops worden doorgestuurd na het plaatsen van hun bestelling met als doel het ontvangen van uitnodigingen voor beoordelingen. Dit is de enige manier om de beoordelingen aan een specifieke bestelling te koppelen. Als de koper is geregistreerd voor de Trusted Shops diensten, is de wettelijke basis voor deze gegevensoverdracht de nakoming van Trusted Shops' contractuele verplichtingen onder zijn contract met de koper in overeenstemming met Artikel 6 lid 1 sub b AVG. De uitnodigingen voor beoordelingen worden verzonden op basis van de contractuele relatie tussen de Trusted Shops Buyer Protection Service klant en Trusted Shops in overeenstemming met Artikel 6 lid 1 sub b AVG. Trusted Shops is verantwoordelijk voor het verzenden van de uitnodigingen voor beoordelingen, terwijl de Gebruiker mag beslissen over het tijdstip van verzending.

b) Versturen van uitnodigingen voor beoordelingen naar niet-beschermde kopers

Gegevenscategorieën: e-mailadres, transactienummer, tijdstip van bestelling, gekocht product (indien verstrekt), voornaam, achternaam en titel (indien verstrekt) en andere optionele gegevens verstrekt door de gebruiker

Bij gebruik van de Review Collector, de events API of AutoCollection, worden uitnodigingen voor beoordelingen verzonden naar kopers die niet geregistreerd zijn voor de Trusted Shops Buyer Protection Services. De Gebruiker en Trusted Shops zijn gezamenlijke beheerders in termen van de respectievelijke gegevensverwerking. De wettelijke basis voor het verzamelen van e-mailadressen en het versturen van uitnodigingen voor beoordelingen is Artikel 6 lid 1 sub a AVG. Het verzamelen van de nodige gegevens met als doel het versturen van uitnodigingen voor beoordelingen is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker die uitsluitend verantwoordelijk is voor het verkrijgen van de nodige toestemming van de betrokkene, en voor alle andere hiermee verband houdende verplichtingen. De Gebruiker moet zijn klanten in het bijzonder informeren over de doorgifte van de nodige ordergegevens aan Trusted Shops. Voor zover er geen toestemming wordt verkregen voor dergelijke gegevensoverdracht, moet de Gebruiker ervoor zorgen dat er een passende wettelijke basis is en deze documenteren. Trusted Shops is verantwoordelijk voor het versturen van de uitnodigingen voor beoordelingen, terwijl de Gebruiker mag beslissen over het tijdstip van verzending.

c) Versturen van uitnodigingen voor beoordelingen met behulp van de Trustcard

Gegevenscategorieën: e-mailadres, transactienummer, tijdstip van bestelling, gekocht product (indien verstrekt), voornaam, achternaam en titel (indien verstrekt)

In het geval dat de Gebruiker de Trustbadge heeft geïntegreerd maar geen kopersbescherming aanbiedt, kan de koper na het afrekenen de mogelijkheid krijgen om in te stemmen met het ontvangen van uitnodigingen voor beoordelingen. Als de koper instemt met het ontvangen van uitnodigingen voor beoordelingen, zijn Trusted Shops en de Gebruiker gezamenlijke beheerders in termen van het versturen van de uitnodigingen voor beoordelingen. Het versturen van de uitnodiging voor beoordeling en het verkrijgen van toestemming is de verantwoordelijkheid van Trusted Shops, terwijl de Gebruiker het tijdstip van verzending mede mag bepalen. Trusted Shops Buyer Protection Service klanten ontvangen de uitnodiging voor beoordeling, ook al biedt de Gebruiker

zelf geen Kopersbescherming aan. De verantwoordelijkheden van de Gebruiker komen overeen met die in subsectie a). Met betrekking tot de erkenning van geregistreerde Buyer Protection Service klanten, is clausule 2.1 van deze Overeenkomst dienovereenkomstig van toepassing.

d) De Gebruiker verstuurt uitnodigingen voor beoordelingen met behulp van de Trusted Shops API.

Gegevenscategorieën: e-mailadres, transactienummer, tijdstip van bestelling, gekocht product (indien verstrekt), voornaam, naam en titel (indien verstrekt)

Door gebruik te maken van de API, verstuurt de Gebruiker uitnodigingen voor beoordelingen met behulp van een unieke link die door Trusted Shops is gemaakt met behulp van de door de Gebruiker ingediende ordergegevens. De Gebruiker is verplicht om de wettelijke basis voor de betreffende gegevensoverdracht aan Trusted Shops te waarborgen, en is verantwoordelijk voor de nakoming van alle informatieplichten in deze context. Trusted Shops voert de gegevensverwerking uit op basis van Artikel 6 lid 1 sub f AVG.

e) Gebruik van de Reputation Manager

Gegevenscategorieën: Zoals per punten a - d van deze paragraaf

Voor zover het de Trusted Shops Reputation Manager gebruikt om uitnodigingen voor beoordelingen te versturen die links bevatten die verwijzen naar platforms van derden, is de Gebruiker verantwoordelijk voor het nakomen van de vereiste informatieplichten jegens de betrokkenen. De bepalingen van deze Overeenkomst, in het bijzonder die welke zijn opgenomen in Subsecties a) - d) van deze sectie, zijn bovendien van toepassing op de verzending van uitnodigingen voor beoordelingen die hierop zijn gebaseerd.

3.2. Indienen van beoordelingen

Gegevenscategorieën: Toegangsgegevens (IP-adres, tijdstip van toegang, enz.), e-mailadres, naam (indien opgegeven), plaats (indien opgegeven), ingediende beoordeling (tekst en sterren), transactienummer, gekocht product (indien opgegeven), geüploade foto (indien opgegeven)

Trusted Shops is verantwoordelijk voor het beheren van het beoordelingsplatform (in het bijzonder het Control Centre, feedbackformulieren, beoordelingsformulieren of andere soorten formulieren) waarop een betrokkene zijn/haar beoordeling indient. Het verzamelen en publiceren van de beoordelingen valt onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Trusted Shops en de Gebruiker. Trusted Shops is verantwoordelijk voor het bieden van de wettelijke basis voor de gegevensverwerking en voor het nakomen van alle informatieplichten in deze context. Dit betreft ook andere verwerkingsactiviteiten die op het platform worden uitgevoerd, zoals tracking. In de regel is Trusted Shops uitsluitend verantwoordelijk voor tracking. Tracking valt onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Trusted Shops en de Gebruiker voor zover trackinggegevens worden gedeeld met de Gebruiker. Trusted Shops is verantwoordelijk voor de naleving van Artikel 26 lid 2 AVG.

Beoordelaars hebben de mogelijkheid om foto's aan hun beoordeling toe te voegen. Om te voorkomen dat er aanstootgevende inhoud of personen zichtbaar zijn op geüploade afbeeldingen, wordt elke afbeelding vóór publicatie geanalyseerd door AWS Rekognition. De wettelijke basis is Artikel 6 lid 1 sub f AVG. Als de Gebruiker reageert op ingediende beoordelingen, of op een andere manier contact opneemt met de beoordelaar, in het bijzonder via de Trusted Shops-systemen, is de Gebruiker verplicht om op grond van deze Overeenkomst te zorgen voor een wettelijke basis voor zijn acties. Trusted Shops heeft het recht om reacties te verwijderen als de betrokkene om verwijdering vraagt en/of de Gebruiker de wettelijke basis niet kan aantonen.

3.3. Blacklisting van emailadressen

Gegevenscategorie: e-mailadres

Voor zover een betrokkene geen uitnodigingen voor beoordelingen wenst te ontvangen, heeft hij/zij de mogelijkheid om zijn/haar toestemming in te trekken ten opzichte van de Gebruiker. Een dergelijke intrekking van de toestemming is alleen van toepassing op uitnodigingen voor beoordelingen die betrekking hebben op de individuele Gebruiker in kwestie. Daarom is het ook mogelijk voor de betrokkene om zich uit te schrijven voor alle uitnodigingen voor beoordelingen door te klikken op de afmeldlink in de voettekst van de e-mails met uitnodigingen voor beoordelingen, of door een e-mail te sturen naar Trusted Shops. Trusted Shops zal dan het e-mailadres van de betrokkene op een blacklist zetten, zodat er geen uitnodigingen voor beoordelingen meer

worden verzonden - ongeacht de Gebruiker waarnaar ze verwijzen. Trusted Shops is uitsluitend verantwoordelijk voor de blacklist, die echter een impact heeft op verwerkingsactiviteiten die onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid vallen.

Daarnaast kunnen betrokkenen de afmeldlink in de voettekst van de uitnodiging voor beoordelingen gebruiken om zich uit te schrijven voor verdere uitnodigingen voor beoordelingen die betrekking hebben op het kanaal (bijvoorbeeld de winkel waarin de betrokkene een aankoop heeft gedaan) waarvoor de uitnodiging voor beoordelingen werd verzonden.

3.4. Google integratie

Gegevenscategorie: Ingediende beoordeling (tekst en sterren),

Als een lid ervoor kiest om verzamelde beoordelingen te tonen op hun eigen Google bedrijfsprofiel (Google-integratie), worden verzamelde beoordelingen dagelijks overgebracht naar het Google Merchant Center van het lid. Google ontvangt geen persoonlijke gegevens, alleen de beoordelingstekst en de bijbehorende sterbeoordeling. Het is echter mogelijk dat de beoordelaar persoonlijke gegevens publiceert in de beoordelingstekst, zodat Google in deze gevallen persoonlijke gegevens ontvangt. De juridische basis voor de verwerking is Art. 6 lid 1 sub b AVG, aangezien het gebruik van de beoordelingstekst is gebaseerd op de gebruiksvoorwaarden.

4. Controlcentrum

4.1. Algemene functies

Gegevenscategorieën: Toegangsgegevens (IP-adres, tijdstip van toegang, etc.), e-mailadres, naam (indien verstrekt), plaats (indien verstrekt), ingediende beoordeling (tekst en sterren), transactienummer, aangeschaft product (indien verstrekt).

Trusted Shops biedt de Gebruiker via het Controlecentrum diverse informatie aan die persoonlijk is of gebaseerd is op de verwerking van persoonlijke gegevens. Dit omvat in het bijzonder de analytische gegevens beschreven in Sectie 3.2 van deze Bijlage voor het verzenden en ontvangen van beoordelingsuitnodigingen, het beheer van ingediende beoordelingen in de vorm van het becommentariëren van beoordelingen of het rapporteren van beoordelingen, evenals de configuratie-opties voor het verzenden van beoordelingsuitnodigingen en de publicatietijd van beoordelingen.

Indien de Gebruiker links wil leggen tussen de systemen van Trusted Shops en zijn eigen systemen of systemen beheerd door de Gebruiker (met name CRM- of ticketsystemen), is de Gebruiker in dit opzicht verantwoordelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de AVG binnen het kader van zijn gezamenlijk verantwoordelijkheid met Trusted Shops. Het moet er in het bijzonder voor zorgen dat alle noodzakelijke gegevensbeschermingsovereenkomsten aanwezig zijn wanneer het gebruik maakt van een derde partij (bijvoorbeeld voor gegevensverwerking), en dat de noodzakelijke voorwaarden voor persoonlijke gegevensoverdrachten naar een derde land worden nagekomen.

4.2. Smart Review Assistant

Gegevenscategorieën: ingediende beoordeling (tekst en sterren)

Trusted Shops biedt de gebruiker optioneel een AI-ondersteund systeem om op ontvangen beoordelingen te reageren. Het systeem analyseert de beoordelingscommentaar en stelt een antwoordcommentaar voor aan de gebruiker, die de gebruiker vervolgens kan vrijgeven voor publicatie. De dienstverlener ontvangt geen persoonlijke gegevens, alleen de beoordelingstekst en de bijbehorende sterbeoordeling. Het is echter mogelijk dat de beoordelaar persoonlijke gegevens publiceert in de beoordelingstekst, zodat de dienstverlener in deze gevallen persoonlijke gegevens ontvangt. De juridische basis voor de analyse van de beoordelingscommentaar is art. 6 lid 1 sub f AVG. De gebruiker is verplicht om de belangenafweging uit te voeren en de betrokkenen te informeren in overeenstemming met Art. 13 AVG. Trusted Shops is verantwoordelijk voor de technische implementatie en bijbehorende verplichtingen die voortvloeien uit de AVG.

4.3. Sentimentanalyse

Gegevenscategorieën: ingediende beoordeling (tekst en sterren)

Trusted Shops biedt de gebruiker optioneel een AI-ondersteund systeem om geaggregeerde kwalitatieve inzichten in beoordelingen te krijgen. De dienstverlener ontvangt geen persoonlijke gegevens, alleen de beoordelingstekst en de bijbehorende sterbeoordeling. Het is echter mogelijk dat de beoordelaar persoonlijke gegevens publiceert in de beoordelingstekst, zodat de dienstverlener in deze gevallen persoonlijke gegevens ontvangt. De juridische basis voor de analyse van de beoordelingscommentaar is Art. 6 lid 1 sub f AVG. De gebruiker is verplicht om de belangenafweging uit te voeren en de betrokkenen te informeren in overeenstemming met Art. 13 AVG. Trusted Shops is verantwoordelijk voor de technische implementatie en bijbehorende verplichtingen die voortvloeien uit de AVG.

4.4. #trstd Insights

Gegevenscategorieën: ingediende beoordeling (tekst en sterrenbeoordeling)

Trusted Shops stelt de gebruiker optioneel een op AI gebaseerd analysetool ter beschikking waarmee beoordelingsgegevens op het niveau van tekstuele inhoud kunnen worden geanalyseerd en geïnterpreteerd om inzichten zoals trends, prognoses of aanbevelingen voor actie te genereren. In de regel ontvangt de dienstverlener geen persoonsgegevens, maar alleen de beoordelingstekst en de sterrenbeoordeling. Het is echter mogelijk dat de beoordelaar persoonsgegevens in de beoordelingstekst publiceert, zodat de dienstverlener in deze gevallen persoonsgegevens ontvangt. De gebruiker is verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van de via #trstd insights verzamelde en geanalyseerde gegevens. De verwerking wordt uitgevoerd met het oog op de analyse van beoordelingsinhoud overeenkomstig artikel 6 lid 1 sub f AVG. De gebruiker is verplicht de vereiste belangenafweging voor zijn verwerkingsdoel zelfstandig uit te voeren en te documenteren. De gebruiker is verantwoordelijk voor het informeren van de betrokkenen overeenkomstig artikel 13 AVG. Trusted Shops is verantwoordelijk voor de technische werking van de tool en de daarmee samenhangende verplichtingen inzake gegevensbescherming.

5. Integratie van de #trstd login

Gegevenscategorieën: Toegangsgegevens (IP-adres, tijdstip van toegang etc.); Registratiegegevens (e-mailadres, voor- en achternaam, profielfoto, trstd Secret (naam, kleur, datum)), voor zover beschikbaar en vrijgeschakeld: gebruiksgegevens (gekochte producten, persoonlijke kenmerken (bijv. leeftijd, schoen- en kledingmaat), persoonlijke interesses (bijv. beoefende sporten, gegevens over huisdieren), persoonlijke voorkeuren (bijv. favoriete merk)); adresgegevens (naam, postadres).

Indien de gebruiker de #trstd login in zijn online aanwezigheid heeft geïntegreerd, gelden de volgende bepalingen:

De weergave van de #trstd login in de online aanwezigheid valt onder de verantwoordelijkheid van de gebruiker. De integratie maakt registratie en aanmelding bij Trusted Shops mogelijk. De gebruiker is verplicht in zijn privacyverklaring te informeren over de integratie van de #trstd login. De gebruiker is ervoor verantwoordelijk een geschikte rechtsgrondslag te waarborgen en alle daarmee samenhangende informatieverplichtingen na te leven. Indien art. 6 lid 1 zin 1 sub f AVG als rechtsgrondslag wordt gehanteerd, is de gebruiker verantwoordelijk voor de documentatie van de rechtsgrondslag en het uitvoeren van een belangenafweging. Indien art. 6 lid 1 zin 1 sub a AVG als rechtsgrondslag wordt gebruikt, is de gebruiker verantwoordelijk voor de documentatie van de rechtsgrondslag en ervoor dat een toestemming aantoonbaar is.

Bij het oproepen van de #trstd login worden anonieme serverlogbestanden van de websitebezoekers opgeslagen. De opslag omvat met name het geanonimiseerde IP-adres, de datum en het tijdstip van het bezoek alsmede de referrer. Dit dient het doel om een storingsvrije werking van de website te waarborgen en afwijkingen te herkennen. De rechtsgrondslag voor het aanmaken en opslaan van de logbestanden is art. 6 lid 1 sub f AVG. De gebruiker moet over de rechtsgrondslag informeren; Trusted Shops is verantwoordelijk voor de documentatie van de belangenafweging.

De verwerking van persoonsgegevens die bij en na de login van de betrokkene plaatsvindt, valt onder de verantwoordelijkheid van Trusted Shops, inclusief de naleving van alle vereisten van de AVG. In het bijzonder is

Trusted Shops verantwoordelijk voor het nakomen van de informatieverplichtingen jegens de betrokkenen alsmede voor de keuze van een geschikte rechtsgrondslag voor de verwerking.

Vanwege de voortdurende aanvulling van verwerkingsactiviteiten in verband met de #trstd login komen de partijen uitdrukkelijk overeen dat Trusted Shops naar eigen inzicht mag beslissen welke verwerkingsactiviteiten worden aangevuld en welke rechtsgrondslag telkens wordt gekozen. De gebruiker kan de verwerkingsactiviteiten te allen tijde aan de hand van de actuele privacyverklaring controleren en bij Trusted Shops de benodigde documentatie, bijvoorbeeld gedocumenteerde belangenafwegingen, opvragen.

Belangrijke informatie is te vinden in de volgende bronnen:

- [Richtlijn gegevensbescherming – weergave van de Trusted Shops-widgets](#)
- [Richtlijn gegevensbescherming – informatie over cookies](#)
- [Richtlijn gegevensbescherming – integratie van #trstd login – eTrusted](#)

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-garantieoverstrekken. De garantieoverstrekken 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 garantieoverstrekker is R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden (Duitsland). De garantieovereenkomst treedt in werking bij acceptatie van de lidmaatschapsaanvraag van het lid door Trusted Shops (de "ingangsdatum").

Algemene garantiebepalingen voor de Trusted Shops-Garantie

§ 1 Onderwerp van de Trusted Shops-Garantie

- Atradius neemt na controle van de kredietwaardigheid van de online winkel in deze opdracht de verzekering over van de via het internet handelende online winkel, indien deze zich tegenover haar online klanten verplicht om op hun verzoek te betalen bij voldoening van de in paragraaf 2, nummer 3 genoemde voorwaarden.
- De bemiddeling en afwikkeling van de overeenkomst van de Trusted Shops-Garantie wordt door Trusted Shops SE, 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 \(TS-GAE\)](#) 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 onderdekning 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 gevraagd ook de daaropvolgende jaarafsluitingen te geven.
- Voor de duur van de overeenkomst dient de online winkel verder Atradius gevraagd 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 gebruiksvoorwaarden 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 voldoen van de aan de garantie onderliggende transactie.

§ 5 Claims

1. De online winkel

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

2. Atradius

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

§ 6 Regresafspraken

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

De online winkel dient aan Atradius alle kosten van rechtsvervolg 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 SE 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 winkelssoftware of een soortgelijk platform plaatsvindt (tussenpersoon), stelt hij zeker dat de partij in de koop- of dienstverleningsovereenkomst (dienstuitvoerder) tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst de hiervoor in paragraaf 5 uiteengezette plichten overeenkomstig vervult. Atradius mag de hiervoor in paragraaf 6 uiteengezette rechten tegenover de online winkel inroepen, wanneer hij in kader van paragraaf 5 lid 2 aan een klant van een dienstuitvoerder moet betalen.

§ 9 Beëindiging van de overeenkomst

- De garantieovereenkomst van Trusted Shops eindigt automatisch met de opheffing van het ingeschaalde garantiekader of de beëindiging van de lidmaatschapsovereenkomst tussen de online winkel en Trusted Shops SE.
- 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 valuerende garanties van Trusted Shops.

§ 10 Aansprakelijkheid van Atradius

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

§ 11 Slotbepalingen

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

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