Trusted Shops Lidmaatschapsvoorwaarden

Deze lidmaatschapsvoorwaarden (TS-AMB), het bestelformulier en alle andere contractuele documenten waarnaar hierin en in het bestelformulier wordt verwezen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de specificaties van diensten (TS-LV),, de prijslijst (TS-PL) en de uitsluitingscatalogus (TS-ASK) vermelden de bepalingen en voorwaarden die voor het lidmaatschap bij Trusted Shops gelden (“**Lidmaatschapsovereenkomst**”). De lidmaatschapsovereenkomst wordt aangegaan tussen Trusted Shops SE, een Duits bedrijf, (“**Trusted Shops”**) en het online-lid (“**lid**” ; beide samen: “**de Partijen**”). Tegelijkertijd sluiten de partijen een overeenkomst over de verwerking van persoonsgegevens in gezamenlijke verantwoordelijkheid, die aan de lidmaatschapsovereenkomst is toegevoegd. Deze lidmaatschapsovereenkomst treedt in werking bij acceptatie van de lidmaatschapsaanvraag van het lid door Trusted Shops (de “**ingangsdatum**”).

Definities

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

Een **“consument”** is iemand die goederen of diensten bij het lid’s website koopt en/of gebruik maakt van de website van het lid.

De **“diensten”** omvatten het online systeem, de technologie, de content en verdere diensten die door Trusted Shops worden verleend zoals gespecificeerd in de Specificatie van diensten.

“**Online-aanwezigheid**": De online-aanwezigheid(pen) (bijv. webshop, shopapplicatie of weergaven voor mobiele apparaten, shopapplicatie op sites van derden, etc.) die bij de aanvraag van het lidmaatschap is/zijn opgegeven of later via het online-systeem is/zijn toegevoegd, elk onder één domein, in één taalvariant, met een focus op één doelmarkt, waarop de contractuele diensten van Trusted Shops betrekking hebben.

Het **“online-systeem”** betekent het geheel van de door Trusted Shops aangeboden online systemen en technologieën, in het bijzonder het eTrusted platform, voor het geautomatiseerd verzamelen, analyseren en beheren van transactionele en niet-transactionele feedback, alsmede voor het gebruik van andere modulair boekbare functies..

“Trusted Shops” is Trusted Shops SE.

De **“Trusted Shops merken”**: De handelsnamen, handelsmerken, logo's en ontwerpen van Trusted Shops die door Trusted Shops zijn gedeponeerd, alsmede andere onderscheidende kenmerken van het merk, met inbegrip van maar niet beperkt tot het woordmerk “Trusted Shops” en de woord- en beeldmerken “Trusted Shops Guarantee” en “eTrusted”.

Algemene voorwaarden voor het lidmaatschap

A1 **Gebruik van de Trusted Shops merken**

A1.1 Trusted Shops is de houder van alle intellectuele eigendomsrechten (inclusief auteursrechten, handelsmerken, ontwerprechten, rechten op / gerelateerd aan databases en rechten op / gerelateerd aan bedrijfsgeheimen) met betrekking tot de Trusted Shops merken, het online-systeem en alle andere zaken die onder deze lidmaatschapsvoorwaarden aan het lid geleverd of in licentie gegeven worden.

A1.2 Het is het lid niet toegestaan gebruik te maken van de merken van Trusted Shops of de indruk te wekken dat zijn website door Trusted Shops is gecontroleerd, tenzij het lid daartoe gerechtigd is door het verkrijgen van een gebruikslicentie van Trusted Shops en door te voldoen aan de desbetreffende licentievoorwaarden.

A2 **Lidmaatschapsbijdragen en betalingsvoorwaarden**

A2.1 De hoogte van de contributie is afhankelijk van de geboekte diensten. De prijslijst is van toepassing. Facturen van Trusted Shops dienen binnen 14 dagen na ontvangst te worden voldaan. Trusted Shops behoudt zich het recht voor om bij te late betaling aanmaningskosten tot 10 euro netto in rekening te brengen.

A2.2 De lidmaatschapskosten moeten aan het begin van elk contractjaar vooraf betaald worden. Trusted Shops mag over achterstallige betalingen 8% rente op jaarbasis of overeenkomstig deel van het jaar in rekening brengen tot het moment waarop de betaling ontvangen is.

A2.3 Indien het lid gedurende het contractjaar extra diensten boekt waarvoor kosten in rekening worden gebracht, is het bedrag voor de geboekte extra diensten voor de periode tot het einde van het contractjaar verschuldigd op het moment van boeking. Vanaf het volgende contractjaar wordt het bedrag voor de aanvullende dienst onderdeel van de contributie.

A2.4 De partijen kunnen eventueel een aparte termijnbetalingsregeling overeenkomen. Trusted Shops heeft het recht om een eventuele termijnbetalingsregeling te beëindigen, wanneer het lid gedurende meer dan 14 dagen achterstallig is met zijn betalingen. In dergelijke gevallen is de resterende betaling voor het betreffende contractjaar meteen opeisbaar.

A2.5 In het geval van een dergelijke annulering is de verschuldigde contributie voor het lopende contractjaar onmiddellijk verschuldigd.

A2.6 Zonder afstand te doen van haar rechten onder deze lidmaatschapsvoorwaarden kan Trusted Shops naar eigen inzicht haar diensten opschorten, wanneer het lid meer dan 7 dagen achterstallig is met de betaling van een factuur onder het voorbehoud dat er eerst een herinnering naar het lid verzonden moet zijn. Hetzelfde geldt als het lid uiteindelijk weigert te betalen. De betalingsverplichting van het lid blijft in beide gevallen volledig bestaan. In herhaalde gevallen behoudt Trusted Shops zich het recht voor om de overeengekomen diensten onmiddellijk te deactiveren en niet te leveren voor de duur van de betalingsachterstand.

A2.7 Het lid gaat ermee akkoord dat alle facturen worden verzonden per e-mail, garandeert dat het opgegeven BTW-identificatienummer correct is en autoriseert Trusted Shops om dit te gebruiken voor transacties met verlegde BTW.Toestemming kan te allen tijde schriftelijk worden ingetrokken.

A2.8 Alle facturen worden elektronisch aan het lid verstrekt.

A2.9 Bij het afsluiten van de overeenkomst en aan het einde van ieder contractjaar dient het Lid op basis van controleerbare omzetcijfers over de afgelopen 12 maanden ongevraagd

naar waarheid informatie te verstrekken over de verwachte bruto-omzet (vóór aftrek van alle annuleringen, retourzendingen, etc.) die in het lopende boekjaar op al zijn bij Trusted Shops geregistreerde websites zal worden behaald. Trusted Shops is gerechtigd om het bewijs te verlangen waarop deze verwachting is gebaseerd.

A2.10 Indien het Lid nalaat de informatie overeenkomstig sub-paragraaf 2.9 te verstrekken, is Trusted Shops gerechtigd de bruto-omzet door extrapolatie of door gebruikmaking van andere informatiebronnen te schatten en/of het Lid om bewijs te vragen van zijn bruto-omzet in de afgelopen twaalf maanden. Het Lid heeft het recht om aan te tonen dat zijn werkelijke bruto-omzet afwijkt van de door Trusted Shops geschatte waarde.

A2.11 Indien de door het Lid conform punt A2.9 opgegeven of conform punt 2.10 geschatte bruto-omzet hoger of lager is dan de verwachte bruto-omzet die eerder als grondslag voor de berekening van de vergoeding is gebruikt, kan een herindeling in een nieuwe omzetklasse worden geëist in overeenstemming met de prijslijst, met ingang voor het volgende contractuele jaar, met betrekking tot de contributie, zoals in het geval van elke andere individuele dienst die wordt beïnvloed door een dergelijke berekening..

A2.12 Indien Trusted Shops in de loop van het lopende contractuele jaar vaststelt dat de daadwerkelijke bruto-omzet van het Lid de eerder als basis gehanteerde verwachte bruto-omzet aanzienlijk overschrijdt (bij een overschrijding van 20% en/of € 100.000 altijd vermoed), kan Trusted Shops de lidmaatschapsbijdrage binnen het lopende contractuele jaar met ingang van de respectievelijk daaropvolgende maand overeenkomstig de prijslijst herberekenen. De herberekening vindt in dat geval plaats op basis van de gemiddelde maandomzet, geëxtrapoleerd naar het contractuele jaar. Het lid heeft het recht aan te tonen dat zijn werkelijke bruto-omzet afwijkt van de geschatte waarde.

A2.13 Indien het lid zijn bruto-omzet moet of wil aantonen overeenkomstig de bovenstaande bepalingen, worden met name de volgende documenten als een betrouwbaar bewijs beschouwd:

a. Een formeel verslag over het laatst afgesloten boekjaar (jaarverslag);

b. Een bewijs / bevestiging van een belastingadviseur of accountant;

c. een uittreksel (bijv. in de vorm van een screenshot) uit het voorraadbeheersysteem of het winkelsoftwaresysteem van het lid.

A3 Diensten geleverd door Trusted Shops

A3.1 De modulair boekbare diensten van Trusted Shops worden geleverd in overeenstemming met de beschrijving van de dienst. Tenzij anders vermeld, worden modulair boekbare diensten slechts voor één website geleverd.

A3.2 Trusted Shops verleent het Lid gedurende de looptijd van de overeenkomst toegang tot het online systeem van Trusted Shops.

A3.3 Voor de beschikbaarheid van het online systeem als Software-as-a-Service dienst is de Service Level Agreement van toepassing.

A3.4 Het gebruik van de diensten is uitsluitend toegestaan voor het lid en uitsluitend voor de overeengekomen online-presentaties. Gebruik voor online aanwezigheid bij andere exploitanten is alleen toegestaan met voorafgaande contractuele overeenkomst (d.w.z. toetreding tot het contract).

A4 Verplichtingen van leden

A4.1 Het lid dient er op eigen kosten voor te zorgen dat aan de technische vereisten voor het gebruik van de door Trusted Shops aangeboden onlinesystemen wordt voldaan, met name door zijn eigen systemen voor het gebruik van de diensten voor te bereiden.

A4.2 Het Lid is verplicht om de toepasselijke wetgeving, in het bijzonder de bepalingen van het consumentenrecht, evenals de normen en verplichtingen uit het nalevingsbeleid en de Gedragscode Moderne Slavernij na te leven en alleen die goederen en diensten aan te bieden waarvan de verkoop en/of aanbieding niet wettelijk verboden zijn en niet in strijd zijn met de Trusted Shops Uitsluitingscatalogus (TS-ASK) of het nalevingsbeleid of de Gedragscode.

A4.3 Het lid is verplicht om zijn toegangsgegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik door derden en om zijn wachtwoord geheim te houden. Het Lid dient Trusted Shops onmiddellijk op de hoogte te stellen, wanneer het een redelijk vermoeden heeft dat zijn toegangsgegevens worden misbruikt.

A4.4 Gedurende de looptijd van deze Lidmaatschapsovereenkomst dient de Deelnemer binnen vijf (5) dagen te reageren op alle verzoeken van Trusted Shops en klanten en dient hij tevens alle informatie te verstrekken die nodig is voor de afhandeling van dergelijke verzoeken. Trusted Shops bepaalt of de online shops via het online systeem, per e-mail of schriftelijk moeten reageren. Het eerste antwoord van het lid hoeft geen afdoend antwoord op de verzoeken te zijn. Een eerste antwoord binnen de termijn is voldoende..

A4.5 Het lid dient ten minste één contactpersoon aan te wijzen, en diens contactgegevens te verstrekken, tot wie Trusted Shops zich kan wenden voor alle vragen in verband met deze Lidmaatschapsovereenkomst.

A4.6 Wanneer het lid geen rechtstreekse contracten of overeenkomsten met klanten sluit, maar optreedt als bemiddelaar tussen de klant en derden, dan dient het lid zich ervan te verzekeren dat deze derde partij voldoet aan de in dit hoofdstuk A3 vermelde verplichtingen. Bovendien kan het lid aansprakelijk worden gesteld voor inbreuken daarop door de derde partij. Een verzuim bij de naleving van verplichtingen door deze derde partij zal worden beschouwd als een verzuim door het lid.

A4.7 De gebruiker / het lid verleent Trusted Shops en de met Trusted Shops in het kader van § 15 AktG-gelieerde ondernemingen het niet-exclusieve, kosteloze recht in om het bedrijfslogo (merk) van de gebruiker / lid tijdens de looptijd van de overeenkomst voor eigen reclame- en marketingdoeleinden op de bedrijfswebsites, de sociale media en in nieuwsbrieven te gebruiken om op de samenwerking te wijzen (naamsvermelding).

A4.8 Het Lid is verantwoordelijk voor de juistheid van alle aan Trusted Shops doorgegeven informatie. Het Lid is in het bijzonder verplicht om alle bedrijfsgegevens die in het onlinesysteem worden ingevoerd of bijgewerkt, zorgvuldig te controleren en ervoor te zorgen dat deze correct en actueel zijn. Dit geldt in het bijzonder voor alle informatie die in ondernemingsprofielen wordt gepubliceerd. Trusted Shops aanvaardt geen aansprakelijkheid voor door het lid verstrekte onjuiste of verouderde gegevens. Mocht Trusted Shops kennis nemen van onjuiste gegevens, dan is het lid verplicht deze op verzoek onmiddellijk aan te passen. Trusted Shops is bovendien gerechtigd deze gegevens zelfstandig bij te werken en de invoermogelijkheden van het lid naar eigen goeddunken te beperken. Als het lid de mogelijkheid wordt geboden om zijn displaynaam te wijzigen, dan moet de displaynaam zodanig worden gekozen dat daaruit een conclusie kan worden getrokken over het geregistreerde domein of de bedrijfsnaam.

A4.9 Bij wijziging van de exploitant van de online-aanwezigheid is het lid verplicht Trusted Shops hiervan onmiddellijk in tekstvorm op de hoogte te stellen, zodat een overeenkomst over het verdere gebruik van de diensten kan worden bereikt. Een verandering van exploitant leidt niet tot beëindiging van de lidmaatschapsovereenkomst en rechtvaardigt geen buitengewoon opzeggingsrecht.

A4.10 Trusted Shops is gerechtigd om toegang te verkrijgen tot en in te loggen op het klantaccount van het Lid, voor zover dit noodzakelijk is voor de afhandeling van support- en serviceverzoeken en voor de analyse en oplossing van technische problemen. Trusted Shops behandelt alle informatie die bij een dergelijke toegang wordt verkregen vertrouwelijk en leeft de gegevensbeschermingsbepalingen na die op grond van deze Lidmaatschapsovereenkomst van toepassing zijn. Toegang tot persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie vindt uitsluitend plaats voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de gevraagde support- of servicewerkzaamheden, dan wel indien dit op grond van de toepasselijke wetgeving vereist is.

A5 Garantie en aansprakelijkheid

A5.1 Trusted Shops is onbeperkt aansprakelijk voor schade die door haarzelf of haar medewerkers opzettelijk of door grove nalatigheid is veroorzaakt.

A5.2 Trusted Shops sluit aansprakelijkheid voor licht nalatige plichtsverzuimen uit, voor zover deze geen betrekking hebben op wezenlijke contractuele plichten (plichten waarvan de nakoming essentieel is voor de correcte uitvoering van de overeenkomst en op de naleving waarvan de contractpartner regelmatig mag vertrouwen, zogenaamde kardinale plichten), het leven, de gezondheid of het lichaam worden aangetast of aanspraken op grond van de Duitse productaansprakelijkheidswet (Produkthaftungsgesetz) worden aangetast.

A5.3 Bij een licht nalatige schending van een wezenlijke contractuele verplichting is de aansprakelijkheid beperkt tot de schade die op grond van het contract typisch te verwachten is. Aansprakelijkheid voor schade die niet typisch is voor het contract, gevolgschade en winstderving is uitgesloten.

A5.4 Hetzelfde geldt voor plichtsverzuim door plaatsvervangende agenten.

A5.5 Overmacht: Trusted Shops heeft geen controle over de overdracht van gegevens via het internet en is derhalve niet verantwoordelijk voor vertragingen of leveringsproblemen die door het internet worden veroorzaakt. Hetzelfde geldt voor andere ernstige gebeurtenissen, zoals met name technische problemen waarop Trusted Shops geen invloed heeft, overmacht, arbeidsconflicten, onrust, gewapende of terroristische conflicten, die niet te voorziene gevolgen hebben voor de uitvoering van de dienstverlening. In dit verband garandeert Trusted Shops niet dat de ter beschikking gestelde online systemen te allen tijde toegankelijk, beschikbaar en foutloos zijn.

A6 Geheimhouding

Trusted Shops verplicht zich om alle vertrouwelijke informatie, gegevens en documenten die zij in verband met de lidmaatschapsovereenkomst van het Lid ontvangt, vertrouwelijk te behandelen en uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst.

A7 Contractduur, contractverlenging en contractbeëindiging

A7.1 Deze lidmaatschapsovereenkomst treedt in werking op de ingangsdatum en geldt dan voor een looptijd van 12 maanden (de “initiële termijn”). De overeenkomst wordt daarna automatisch verlengd met nog een periode van 12 maanden, tenzij één van de partijen de overeenkomst schriftelijke opzegt met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie (3) maanden tegen het einde van de initiële termijn.

A7.2 Wanneer het lid tijdens de looptijd van deze lidmaatschapsovereenkomst additionele opties boekt, kan elke optie tegen het einde van de looptijd opgezegd worden met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

A7.3 Het recht op buitengewone beëindiging zonder opzegtermijn wegens gegronde redenen blijft onaangetast.

A7.4 Een belangrijke reden voor buitengewone opzegging door Trusted Shops bestaat in het bijzonder indien,

a. het Lid ondanks een waarschuwing een verplichting overeenkomstig artikel A4 niet nakomt of herhaaldelijk of ernstig en definitief weigert deze verplichtingen na te komen,

b. of het Lid ondanks een aanmaning ten minste 24 dagen achterstallig is met de betaling van een maandelijkse termijn of de jaarlijkse lidmaatschapsbijdrage.

A7.5 In geval van buitengewone opzegging door Trusted Shops zijn de lidmaatschapsgelden voor de oorspronkelijke resterende looptijd van de overeenkomst als schadevergoeding ineens verschuldigd.

A7.6 De omzetafhankelijke herberekening van de lidmaatschapsbijdrage en de bijdrage voor eventueel geboekte omzetafhankelijke afzonderlijke diensten conform 2.9 e.v. vindt plaats conform de bij het afsluiten van de overeenkomst overeengekomen prijslijst of de overeengekomen individuele prijslijst en geeft derhalve geen recht op buitengewone opzegging.

A7.7 Na beëindiging van het contract blijft het bedrijfsprofiel in de status “geclaimd” en kan het lid het eTrusted-platform blijven gebruiken om beoordelingen te beheren. Hiervoor moet hij/zij binnen 6 maanden inloggen met zijn/haar bestaande toegangsgegevens. Door in te loggen wordt het gebruikerscontract afgesloten en accepteert het lid de paragrafen 2 en 3 van de aanvullende voorwaarden voor het claimen van een bedrijfsprofiel en de gebruiksvoorwaarden van het eTrusted-platform. Als er binnen 6 maanden niet wordt ingelogd, wordt de toegang zonder verdere opzegging of kennisgeving geblokkeerd en kan het profiel conform de aanvullende voorwaarden voor het claimen van een bedrijfsprofiel worden opgeëist. In afwijking hiervan behoudt Trusted Shops zich het recht voor om na beëindiging van de overeenkomst om gegronde redenen de toegang te blokkeren, zonder dat het lid hiervan op de hoogte hoeft te worden gesteld.

A8 Wijzigingen van de overeenkomst

A8.1 Het lid wordt in kennis gesteld van wijzigingen in de TS-AMB in tekstvorm. De wijzigingen gelden als goedgekeurd, wanneer het lid hiertegen geen tekstueel bezwaar maakt. Trusted Shops zal het lid in de kennisgevingsbrief uitdrukkelijk op dit gevolg wijzen. Het bezwaar moet binnen een maand na ontvangst van de kennisgeving zijn ontvangen.

A8.2 Wijzigingen in de uitsluitingscatalogus en de kwaliteitscriteria worden eveneens in tekstvorm aan het lid meegedeeld en worden na kennisgeving van kracht. Een bezwaar is niet mogelijk.

A9 Slotbepalingen

A9.1 Verklaringen met betrekking tot de lidmaatschapsovereenkomst, inclusief kennisgevingen van opzegging, zijn alleen geldig als ze in tekstvorm worden ontvangen. In het bijzonder volstaat hiervoor een eenvoudige elektronische vorm.

A9.2 Op deze overeenkomst en alle geschillen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, is uitsluitend Duits recht van toepassing.

A9.3 De contractuele taal is Nederlands.

A9.4 De plaats van jurisdictie voor alle geschillen die voortvloeien uit en verband houden met deze overeenkomst, voor zover wettelijk toegestaan, is Keulen. Hetzelfde geldt als het lid geen algemene bevoegde rechtbank in Duitsland heeft of als zijn woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats onbekend is op het moment dat de rechtsvordering wordt ingesteld.

B Voorwaarden voor het gebruik van het Keurmerk en het aanbod van Trusted Shops kopersbescherming

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van het Trusted Shops Trustmark en het aanbod van Trusted Shops kopersbescherming. Hiervoor wordt tegelijkertijd een Trusted Shops garantieovereenkomst met de Trusted Shops garantieverstrekkers aangevraagd. De Trusted Shops garantieverstrekkers zijn Atradius Credit Insurance, 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 in Zwitserland gevestigde maatschappijen wordt Atradius Credit Insurance N.V., Zweigniederlassung Zürich, Holbeinstrasse 22, 8008 Zürich als extra Trusted Shops garantieverstrekker toegevoegd. De Trusted Shops garantieovereenkomst wordt van kracht zodra het Trusted Shops keurmerk wordt gebruikt en kopersbescherming wordt aangeboden en/of zodra een garantiekader wordt aangevraagd.

Aanvullende Definities

De “licentievoorwaarden” zijn de voorwaarden waaronder Trusted Shops het lid het recht en een licentie verleent om de Trusted Shops-merken te gebruiken.

De **“kwaliteitscriteria”** zijn de kwaliteitsnormen die van tijd tot tijd door Trusted Shops worden gedefinieerd en aangepast en tot de naleving waarvan het lid zich verplichtdoor deze lidmaatschapsovereenkomst aan te gaan. De kwaliteitscriteria omvatten bovendien de prestatienormen.

„**Trustbadge**“: Het door Trusted Shops beschikbaar gestelde visuele element voor het weergeven van informatie over de Trusted Shops diensten (in het bijzonder het keurmerk en/of het beoordelingssysteem) in de online-aanwezigheid.

De “Trusted Shops garantie” is de geld-terug-garantie die klanten beschermt tegen het verlies van een betaald aankoopbedrag in overeenstemming met de bepalingen en voorwaarden van de Trusted Shops garantie. Voor het verschil tussen de Trusted Shops Garantie en de Trusted Shops Kopersbescherming, zie paragraaf 2.2 en 3 van de lidmaatschapsvoorwaarden voor kopers en paragraaf 3c van de dienstenlijst.

“Trustmark": Het woord-/beeldmerk “Trusted Shops Garantie”.

B1 **Integratie van de Trustbadge**

B1.1 Vanaf de ingangsdatum zullen de partijen in goed vertrouwen samenwerken om de Trustbadge in de website(s) te integreren.

B1.2 Het lid dient de Trustbadge strikt in overeenstemming met de door Trusted Shops beschikbaar gestelde integratie-instructies te integreren. Integratie van de Trustbadge-code is verplicht. Trusted Shops heeft het recht om het aantal bestellingen via de Trustbadge te meten.

B1.3 Het lid dient veilig te stellen dat het Trusted Shops Trustbadge uitsluitend op de online aanwezigheid wordt/worden geïntegreerd en uitsluitend in overeenstemming met de richtlijnen van van Trusted Shops.

B2 **Licentievoorwaarden - Gebruik van de Trusted Shops Trustmark**

B2.1 Trusted Shops verleent de Deelnemer het herroepbare, niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht op het gebruik van het Trusted Shops keurmerk voor de duur van de contractperiode in zijn online-aanwezigheid waarvoor deze optie is geboekt, na succesvolle certificering en met inachtneming van de licentievoorwaarden en de Trusted Shops kwaliteitscriteria TS-QAL.

B2.2 Trusted Shops zal het keurmerk blijven weergeven in de Trustbadge, mits en zolang het lid voldoet aan de Licentievoorwaarden.

B3 **Verplichtingen bij het gebruik van de Trusted Shops merken**

B3.1 Het lid is verplicht om ervoor te zorgen dat de licentievoorwaarden worden nageleefd tijdens de hele duur van het contract.

B3.2 In geval van reclamaties en gevallen van kopersbescherming en garantie dient het lid concrete informatie te verstrekken over levertermijnen, leverings- en restitutiebewijzen te overleggen en gedetailleerde informatie te verstrekken over gebruikssporen of andere omstandigheden die een waardevermindering of aftrek rechtvaardigen.

B3.3 Het Lid verplicht zich om Trusted Shops alle door hem als kopersbescherming gedane betalingen te vergoeden (§ 2.2.1 koperslidmaatschapsvoorwaarden voor kopers), onverminderd verdere aanspraken op schadevergoeding. Trusted Shops brengt deze betalingen met een gedetailleerde lijst in rekening bij het Lid. De verplichting tot terugbetaling van de door Trusted Shops gedane betalingen blijft ook bestaan in het geval van een wijziging van de exploitant van een contractuele online-aanwezigheid jegens het Lid, tenzij anders is overeengekomen.

B3.4 Op verzoek verstrekt het lid Trusted Shops de gekwalificeerde informatie die een passende kredietwaardigheidscontrole mogelijk maakt. Trusted Shops is gemachtigd deze informatie door te geven aan de samenwerkende verzekeraars om de kredietwaardigheid van het lid te controleren. Trusted Shops en de verzekeraars zijn contractueel verplicht om de vertrouwelijke informatie geheim te houden en uitsluitend voor het bovengenoemde doel te gebruiken en niet aan derden door te geven.

B3.5 Het Lid voldoet aan de geldende kwaliteitscriteria en maakt registratie voor de Trusted Shops kopersbescherming en de Trusted Shops garantie mogelijk.

B3.6 Tenzij anders overeengekomen, dient het Lid in geval van verandering van exploitant en/of verkoop van de online-aanwezigheid de Trustbadge, de handelsmerken en alle verwijzingen naar Trusted Shops van de online-aanwezigheid te verwijderen. De verwijdering moet zonder verzoek van Trusted Shops plaatsvinden op het moment van de overeengekomen overdracht aan de nieuwe exploitant.

B4 **Annulering van het gebruiksrecht**

B4.1 Het gebruiksrecht (artikel B2) vervalt zodra en zolang het Lid niet voldoet aan een of meer licentievoorwaarden met betrekking tot de online-aanwezigheid. Trusted Shops

controleert naar eigen goeddunken doorlopend en steekproefsgewijs of het Lid aan de voorwaarden voldoet. Het gebruiksrecht vervalt ook wanneer het Lid ondanks een aanmaning per e-mail een betalingsachterstand van ten minste 24 dagen heeft, wanneer er sprake is van onvoldoende kredietwaardigheid of wanneer er geen documenten overeenkomstig B3.4 ter controle van de kredietwaardigheid worden overgelegd. De andere geboekte diensten kunnen nog steeds worden gebruikt. De verplichting tot betaling van de lidmaatschapsgelden blijft bestaan.

B4.2 Trusted Shops werkt samen met de Deelnemer aan de verbetering van diens prestaties en is in het bijzonder gerechtigd om de Deelnemer te verzoeken binnen een redelijke termijn het volgende te verstrekken

a. ervoor te zorgen dat de licentievoorwaarden worden nageleefd; en/of

b. zich in de toekomst te onthouden van gedrag dat in strijd is met de overeenkomst en een verklaring van staking van de activiteiten af te geven op straffe van een dwangsom; en/of

c. de handelsmerken en alle verwijzingen naar Trusted Shops uit de online-aanwezigheid verwijderen.

B4.3 Indien niet aan de licentievoorwaarden wordt voldaan, is Trusted Shops gerechtigd het keurmerk buiten werking te stellen. Zolang niet aan de licentievoorwaarden is voldaan, heeft het lid niet het recht de registratie voor de Trusted Shops Kopersbescherming en de Trusted Shops Garantie mogelijk te maken. In een dergelijk geval blijft de betalingsverplichting van het lid volledig bestaan.

B4.4 Verdere aanspraken van Trusted Shops wegens ongeoorloofd gebruik van de handelsmerken van Trusted Shops blijven onverminderd van kracht.

B5 **Bemiddelingsactiviteit**

Artikel 4.6 is van overeenkomstige toepassing op alle verplichtingen overeenkomstig de bovenstaande artikelen B2, B3 en B4.

B6 **Geen juridisch advies**

Trusted Shops controleert de naleving van de licentievoorwaarden uitsluitend in het kader van de beoordeling van de online-aanwezigheid. Een positief beoordelingsresultaat betekent niet dat de online-aanwezigheid van het lid voldoet aan alle relevante bepalingen, in het bijzonder aan de voorschriften tegen oneerlijke concurrentie of oneerlijke contractvoorwaarden.

B7 **Buitengewone opzegging**

Een belangrijke reden voor buitengewone opzegging door Trusted Shops bestaat ook indien,

a. het lid ondanks een aanmaning en na het verstrijken van de termijn een verplichting overeenkomstig artikel B2 en B3.3 niet of herhaaldelijk niet nakomt of ernstig en definitief weigert deze verplichting na te komen, of

b. het lid zijn verwachte of werkelijke omzet verkeerd opgeeft,

c. de met het lid gesloten Trusted Shops garantieovereenkomst door opzegging van het toegekende garantiekader wordt beëindigd of om een andere reden wordt opgezegd.

C Voorwaarden voor het gebruik van het “beoordelingssysteem"

Aanvullende definities

„**Beoordelingssysteem**“: Het door Trusted Shops ter beschikking gestelde onlinesysteem voor het verzamelen en beheren van beoordelingen, alsmede voor de weergave van beoordelingen in de online-aanwezigheid overeenkomstig de specificaties van de beschrijving van de dienst.

„**Trustbadge**“: Het door Trusted Shops ter beschikking gestelde visuele element voor de weergave van informatie over de Trusted Shops diensten (in het bijzonder het keurmerk en/of het beoordelingssysteem) in de online-aanwezigheid.

C1 **Integratie van de Trustbadge**

C1.1 Vanaf de ingangsdatum zullen de partijen in goed vertrouwen samenwerken om de Trustbadge in de website(s) te integreren.

C1.2 Het lid dient de Trustbadge strikt in overeenstemming met de door Trusted Shops beschikbaar gestelde integratie-instructies te integreren. Integratie van de Trustbadge-code is verplicht. Trusted Shops heeft het recht om het aantal bestellingen via de Trustbadge te meten.

C1.3 Het Lid dient ervoor te zorgen dat de Trustbadge uitsluitend wordt geïntegreerd in de online aanwezigheid en in overeenstemming met de richtlijnen van Trusted Shops.

C2 **Verplichtingen bij het gebruik van het beoordelingssysteem en controlerechten**

C2.1 Een lid mag klantbeoordelingen niet op een oneerlijke of frauduleuze manier misbruiken, bijvoorbeeld door positieve beoordelingen af te geven die geschreven zijn door het lid of geïnstrueerde derden om zo een onjuist beeld van de kwaliteit te schetsen of door op waarheid berustende negatieve beoordelingen te (proberen te) voorkomen door agressief gedrag, dreiging met juridische maatregelen of het aanbieden van voordelen, kortingen of andere incentives aan klanten of medewerkers van Trusted Shops.

C2.2 Het lid dient Trusted Shops op eerste verzoek en zonder vertraging alle documenten en bijkomende bewijzen te overleggen die de authenticiteit van een beoordeling aantonen (bijv. facturen die aantonen dat de persoon die een beoordeling indient een klant van het lid is).

C2.3 Het lid kan een verzoek indienen om een ingediend commentaar te verwijderen, wanneer er sprake is van een verkeerde voorstelling van zaken of laster en het lid kan een verzoek indienen om verwijdering van eventuele onechte en/of vervalste beoordelingen. Wanneer het lid bewijzen aanvoert dat een commentaar of beoordeling illegaal is, zal Trusted Shops de beoordeling of het commentaar naar eigen inzicht verwijderen.

C2.4 Het lid is niet toegestaan om door middel van bedreigingen of agressief gedrag invloed uit te oefenen op de klant of de medewerkers van Trusted Shops om een afgegeven beoordeling te laten wijzigen.

C2.5 Het lid zal zijn klanten geen voordelen, speciale voorwaarden, kortingen of andere prikkels aanbieden om een positieve beoordeling te verkrijgen of een negatieve beoordeling in te trekken.

C2.6 Het lid zal geen activiteiten ondernemen die erop gericht zijn het beoordelingssysteem onbruikbaar te maken of

het gebruik ervan te bemoeilijken. Het lid is verplicht het beoordelingssysteem in zijn online aanwezigheid te integreren conform de door Trusted Shops verstrekte richtlijnen.

C2.7 Het Lid mag het beoordelingssysteem gedurende de looptijd van de overeenkomst en zijn online-aanwezigheid uitsluitend voor eigen doeleinden gebruiken, d.w.z. om de beoordelingen van zijn eigen klanten te analyseren en eventueel weer te geven, tenzij Trusted Shops het gebruik voor andere doeleinden uitdrukkelijk schriftelijk toestaat. In het bijzonder is het niet toegestaan om derden tegen betaling gebruik te laten maken van het beoordelingssysteem of om zonder toestemming van Trusted Shops de beoordelingen van klanten van Trusted Shops te combineren met andere diensten en tegen een totaalprijs door te verkopen (wederverkoop).

C2.8 Indien het lid gebruik wil maken van de mogelijkheid om zijn klanten per e-mail uit te nodigen voor een beoordeling via het beoordelingssysteem, of hiervoor het online systeem van Trusted Shops gebruikt om beoordelingsverzoeken te verzenden, moet het lid:

a. zijn klanten in zijn privacyverklaring duidelijk informeren over dit gebruik van het e-mailadres en eventuele andere persoonsgegevens;

b. vooraf uitdrukkelijke toestemming verkrijgen van elke klant voor het gebruik en de eventuele doorgifte van het e-mailadres en andere persoonsgegevens voor dit doel, conform de wettelijke vereisten;

c. alle klanten op gelijke wijze vragen om een beoordeling – niet slechts geselecteerde klanten, maar ofwel alle klanten of geen enkele;

d. de vraag om toestemming voor het gebruik van het e-mailadres en andere persoonsgegevens, evenals het verzoek om een beoordeling, neutraal formuleren, ongeacht of een positieve of negatieve beoordeling wordt verwacht;

e. bij aanpassing van de inhoud van de e-mails de geldende wetgeving naleven. De e-mails mogen in het bijzonder en niet uitsluitend geen inhoud bevatten die:

- strafbaar is of aanzet tot een strafbaar feit;
- onrechtmatig is;
- bedreigend, intimiderend, beledigend, frauduleus, lasterlijk, misleidend, racistisch, discriminerend, gewelddadig, aanstootgevend, obsceen of pornografisch is;
- inbreuk maakt op de rechten van derden (inclusief intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten en merkrechten);
- technisch schadelijk is, zoals schadelijke code bevat;
- vertrouwelijke gegevens bevat en/of inbreuk maakt op de privacy van derden;
- misleidt over de identiteit van de afzender (bijvoorbeeld door zich als een ander persoon voor te doen);
- niet op waarheid berust;
- reclame maakt voor andere websites, producten of diensten (zoals het opnemen van telefoonnummers, e-mailadressen of links);
- niet relevant is voor het beoordelingsverzoek.

C3 **Gebruik van de Trusted Shops-merken**

Trusted Shops verleent het lid een herroepbaar, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om specifieke, in de licentievoorwaarden genoemde, Trusted Shops-licentiekenmerken te gebruiken, mits deze voorwaarden worden nageleefd. Het is het lid verboden het "Trusted Shops Gütesiegel" te gebruiken op een manier die de indruk wekt dat zijn online aanwezigheid door Trusted Shops is gecertificeerd, tenzij dit rechtmatig is verkregen door de optie "Trusted Shops Gütesiegel en Trusted Shops Garantie" te boeken en de bijbehorende licentievoorwaarden te volgen.

C4 **Onrechtmatig gebruik van het beoordelingssysteem; onmiddellijke beëindiging**

C4.1 Indien de handelaar in strijd handelt met de verplichtingen en licentievoorwaarden uit artikel C2, is Trusted Shops, onverminderd andere rechtsmiddelen, gerechtigd om:

a. de toegang tot het beoordelingssysteem geheel of gedeeltelijk te blokkeren en de weergave van het beoordelingsprofiel op de online aanwezigheid van het lid technisch te verhinderen, zolang de overtreding voortduurt;

b. de handelaar op te roepen om binnen een redelijke termijn te voldoen aan de licentievoorwaarden;

c. te eisen dat het lid stopt met het contractbreukgedrag en een schriftelijke onthoudingsverklaring met boetebeding ondertekent; of

d. alle verwijzingen naar het beoordelingssysteem van de online aanwezigheid van het lid te verwijderen.

C4.2 Indien het lid ondanks een waarschuwing het beoordelingssysteem blijft gebruiken zonder aan de voorwaarden van artikel C2 te voldoen, kan Trusted Shops de optie "Klantbeoordelingen" per direct beëindigen.

C4.3 Bij misbruik (volgens C2.1) of manipulatie (volgens C2.4) van het beoordelingssysteem, of schending van de verplichtingen in C2.8, is Trusted Shops verder gerechtigd om:

a. de betreffende beoordelingen of alle beoordelingen permanent te verwijderen en het systeem terug te zetten naar de oorspronkelijke staat; en

b. bij grove nalatigheid of opzettelijke schending van deze verplichtingen de optie "Klantbeoordelingen" onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing te beëindigen.

C5 **Vrijwaring bij contractbreuk met betrekking tot het beoordelingssysteem**

Indien door toerekenbare schending van artikel C2.1 (misbruik), C2.4 (manipulatie) of C2.8 (onrechtmatig gebruik van klantgegevens) rechten van derden worden geschonden, zal het lid Trusted Shops vrijwaren van alle daaruit voortvloeiende vorderingen en schadeclaims die tegen Trusted Shops worden ingediend, evenals de kosten van juridische verdediging, mits bewijs van deze kosten wordt geleverd.

C6 **Richtlijnen voor het gebruik van het beoordelingssysteem en het gebruik van beoordelingen**

De voorschriften voor het melden van beoordelingen en de mogelijkheden en vereisten voor het gebruik van beoordelingen zijn vastgelegd in de richtlijn voor het gebruik van het beoordelingssysteem en het gebruik van beoordelingen en moeten altijd door het lid in acht worden genomen.
Bij het maken van opmerkingen over beoordelingen zijn de paragrafen B en D van de gebruiksvoorwaarden voor het Trusted Shops Feedback Platform van overeenkomstige toepassing.

D Aanvullende voorwaarden voor de dienst "Productbeoordeling"

Maakt het Lid gebruik van de optie "Productbeoordeling", dan gelden als aanvulling op de overige voorwaarden van de lidmaatschapsovereenkomst de bepalingen van deze paragraaf.

D1 **Aanvullende verplichtingen bij gebruik van de optie Productbeoordeling**

D1.1 Voor leden die gebruik maken van de optie Productbeoordeling is art. 6 TS-AMB_NL van toepassing op het gebruik van het beoordelingssysteem.

D1.2 Indien het lid van de mogelijkheid gebruik maakt om URL's verwijzende naar afbeeldingen van producten aan Trusted Shops over te dragen, opdat Trusted Shops deze afbeeldingen toont in het beoordelingsformulier op de pagina's van Trusted Shops, dan verplicht het lid zich tegenover Trusted Shops ertoe en garandeert hij, dat hij uitsluitend links naar afbeeldingen van producten zal overdragen waarop het lid auteursrechten heeft en waarvoor hij gerechtigd is om licenties in overeenstemming met de onderstaande eisen te verlenen of waarvoor hij zelf houder is van een licentie tot gebruik van de afbeeldingen en hij bovendien gerechtigd is om sublicenties te verlenen overeenkomstig de onderstaande eisen.

D1.3 Bovendien garandeert het lid dat hij uitsluitend gegevens (bijv. afbeeldingen, productnamen, artikelnummers, product-ID's) aan Trusted Shops zal overdragen die betrekking hebben op het bestelde en geleverde product, dus het product dat moet worden beoordeeld, in het bijzonder uitsluitend afbeeldingen en aanduidingen van deze producten.

D1.4 Het lid mag geen links naar afbeeldingen overdragen indien Trusted Shops door de weergave ervan een inbreuk zou maken op geldend recht. Evenmin mogen afbeeldingen worden overgedragen die een gemiddelde waarnemer als pornografisch of obsceen zou ervaren, alsook afbeeldingen met nationaal socialistische, racistische of xenofobe verwijzingen, ook al zijn ze strafrechtelijk niet relevant.

D1.5 Het lid is eveneens verplicht om geen productaanduidingen en afbeeldingen over te dragen die rechten van derden, in het bijzonder merkenrechten, kunnen schenden.

D2 **Gebruikslicentie om productafbeeldingen te gebruiken**

D2.1 Het lid verleent aan Trusted Shops het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om de overgedragen productafbeeldingen te gebruiken, onbeperkt in tijd en ruimte, voor de in deze overeenkomst genoemde doeleinden en in het bijzonder, maar niet beperkt tot, de weergave van de productafbeelding in het beoordelingsformulier en in de beoordelingsprofielen. Daaronder vallen uitdrukkelijk de volgende vormen van gebruik: vermenigvuldiging, publicatie, bewerking en verspreiding, gedrukt, communicatie offline en online, mobile, push-diensten, sociale media en toepassingen die pas in de toekomst bekend zullen zijn, voor zover deze noodzakelijk zullen zijn voor de vervulling van de contractuele verplichtingen.

D2.2 Het lid verleent Trusted Shops de bovenstaande rechten gratis.

D3 **Vrijstelling bij gebruik van het beoordelingssysteem in strijd met de overeenkomst**

In het geval van inbreuk op rechten van derden door de toerekenbare niet-nakoming van de verplichtingen overeenkomstig nr. D1 door het lid, vrijwaart het lid Trusted Shops van alle aanspraken op en vorderingen tot schadevergoeding, die tegen Trusted Shops op basis hiervan worden ingesteld. Het lid moet Trusted Shops eveneens de kosten van de verdediging in rechte vergoeden.

D4 **Gebruik van Productbeoordelingen**

Voor het gebruik van de verzamelde productbeoordelingen gelden de richtlijnen voor het beoordelingssysteem van Trusted Shops en het gebruik van de beoordelingen.

E Aanvullende voorwaarden voor de service "Reputation Manager"

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

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

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

E1 **Extra plichten bij gebruik van de Reputation Manager**

E1.1 Met betrekking tot het gebruik van het beoordelingssysteem in het algemeen zijn paragraaf 6 en paragraaf D1-D4 hierboven van toepassing op leden die gebruik maken van de Reputation Manager.

E1.2 In het geval dat het lid gebruik maakt van de mogelijkheid om URL's die verwijzen naar beoordeelde profielen op andere platforms door te sturen naar Trusted Shops, zodat Trusted Shops deze koppelt aan het profiel van de Reputation Manager van het lid, verbindt het lid zich ertoe en garandeert het dat Trusted Shops uitsluitend koppelingen doorstuurt naar dergelijke profielen waarvan het lid de legitieme en geautoriseerde eigenaar of vertegenwoordiger is. Het lid moet op verzoek van Trusted Shops binnen een door Trusted Shops vastgestelde redelijke termijn het bewijs hiervan leveren.

E1.3 Het lid zorgt ervoor dat hij of zij niet in strijd met de contractuele verplichtingen ten opzichte van andere platformaanbieders handelt door op welke manier dan ook gebruik te maken van de Reputation Manager.

E1.4 Verplichte inhoud in de templates van de review-uitnodiging, die als zodanig is gemarkeerd, mag niet worden gewijzigd of verwijderd.

E2 **Schadeloosstelling bij gebruik van de Reputation Manager in strijd met de overeenkomst**

In geval van schending van de rechten van derden door het toerekenbaar schenden van plichten volgens alinea E1 zal het lid Trusted Shops tegen bewijs vrijwaren voor

alle vorderingen en schadeclaims die daaruit voortvloeien en die tegen Trusted Shops kunnen worden ingeroepen, alsmede tegen alle kosten van juridische bijstand.

E3 **Tijdelijke deactivering van het beoordelingsprofiel**

Trusted Shops behoudt zich het recht voor om het beoordelingsprofiel van het lid in de Reputation Manager of bepaalde functies daarvan te deactiveren als het lid reden heeft om een vermoeden van misbruik te hebben, met name in de zin van E1.2, totdat de situatie is opgehelderd. Dat wil zeggen totdat het lid het bewijs heeft geleverd dat het genoemde vermoeden is weggenomen.

F Aanvullende voorwaarden voor de service "Smart Review Assistant"

Mocht het lid de dienstverlening „Smart Review Assistant“ hebben geboekt, dan gelden in aanvulling op de overige voorwaarden voor het lidmaatschapscontract de bepalingen van hierna volgend.

F1 **Omvang en beschrijving van de dienstverlening**

F1.1 De Smart Review Assistant is een extra functie in het eTrusted Control Center en stelt het lid in staat om te reageren op ontvangen beoordelingen. Door te klikken genereert de AI-dienst een mogelijke reactie op de ontvangen beoordeling, die na controle en eventuele aanpassing door de gebruiker kan worden gepubliceerd. Na een klik op de knop wordt tegelijkertijd een samenvatting van de ontvangen beoordeling gegenereerd en in het Control Centre weergegeven.

F1.2 De functie wordt in verschillende pakketten aangeboden, naar gelang het verwachte aantal beoordelingen per contractjaar. Het lid boekt het passende pakket overeenkomstig de prijslijst. Als het aantal ontvangen beoordelingen per contractjaar wordt overschreden, moet het lid overstappen naar een groter pakket ("upgrade"). Anders wordt de functie na het bereiken van het overeengekomen aantal beoordelingen gedeactiveerd tot het volgende contractjaar. Downgraden naar een kleiner pakket is in alle gevallen pas mogelijk met ingang van het volgende contractjaar.

F1.3 Er kunnen alleen antwoorden op geverifieerde beoordelingen van de afgelopen 12 maanden worden gegenereerd, die met het beoordelingssysteem van Trusted Shops voor één (1) website zijn verzameld (zie A3.2 TS-AMB). Geïmporteerde beoordelingen zijn van die functie uitgesloten. Het aantal gegenereerde reacties mag niet groter zijn dan het aantal ontvangen beoordelingen, ongeacht het feit of een reactie al dan niet wordt gepubliceerd.

F1.4 Het recht van het lid om gebruik te maken van de *Smart Review Assistant* via het front-end in het *Control Center* is beperkt tot de duur van de overeenkomst en is niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar. In het bijzonder mag het lidderden geen toegang verlenen tot de *Smart Review Assistant*. Het lid heeft niet het recht de dienst of delen daarvan te kopiëren, te wijzigen, te decompileren, afgeleide werken te creëren of *reverse engineering* toe te passen, te disassembleren, te vertalen of anderszins te proberen om de broncode te wijzigen. Dit geldt alleen voor zover een dergelijke activiteit niet uitdrukkelijk is toegestaan krachtens de artikelen 69d en 69^{e} van de Duitse auteurswet (*Urhebergesetz*, afgekort UrhG).

F1.5 Het lid krijgt een niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de gegenereerde antwoorden, beperkt tot de duur van het contract.

F1.6 De *Smart Review Assistant* is gemiddeld 99% per maand beschikbaar (exclusief gepland onderhoud en verbeteringen). Vanwege de uitvoering van noodzakelijke onderhouds- en verbeteringswerkzaamheden is het mogelijk dat de dienstverlening of afzonderlijke functionaliteiten gedurende een korte periode niet beschikbaar zijn.

F2 **Betalingsvoorwaarden en looptijd van het contract**

F2.1 De prijs van de dienstverlening is afhankelijk van het aantal ontvangen beoordelingen per contractjaar. De overeengekomen prijslijst is van toepassing.

F2.2 In geval van een upgrade wordt de aangepaste gebruiksvergoeding onmiddellijk gefactureerd tot het einde van het lopende contractjaar, al naar gelang het tijdstip van de upgrade (*pro rata temporis*).

F2.3 De dienstverlening *Smart Review Assistant* kan afzonderlijk worden geboekt als aanvullende dienst voor telkens één website (shop), onder één domein, in één taalvariant, en afstemming op één doelmarkt.

F2.4 De looptijd volgt de looptijd van het van het hoofdcontract. De optie kan afzonderlijk worden opgezegd met een opzegtermijn van 3 maanden tot het einde van het contractjaar. De beschikbaarheid van de aanvullende pakketten hangt af van de gekozen hoofddoelmarkt

F2.5 Het recht op buitengewone beëindiging zonder opzegtermijn wegens gegronde redenen blijft onverlet.

F3 **Verplichtingen van leden**

F3.1 Het lid moet op eigen kosten zorgen voor de technische voorwaarden voor het gebruik van de door *Trusted Shops* ter beschikking gestelde *Smart Review Assistant*, met name ten aanzien van een toereikende internetverbinding, het besturingssysteem en de browser.

F3.2 De automatisch gegenereerde reacties op beoordelingen moeten door het lid worden gecontroleerd en bevestigd vóór de inhoud wordt gepubliceerd.

F3.3 In afwijking van artikel C4.2 kunnen reacties op positieve beoordelingen met ten minste 4 sterren automatisch worden beantwoord door de hiervoor aangeboden functie te activeren. Het lid is tegenover Trusted Shops verantwoordelijk voor het gebruik van deze functie en vrijwaart Trusted Shops voor alle aanspraken van derden in verband met het gebruik van de functie.

F4 **Toegangsbeperking**

F4.1 *Trusted Shops* is gerechtigd om de toegang tot de *Smart Review Assistant* tijdelijk te blokkeren als er concrete aanwijzingen zijn dat het lid de wettelijke voorschriften of deze gebruiksvoorwaarden ernstig of herhaaldelijk heeft geschonden.

F4.2 Trusted Shops zal bij de beslissing over het blokkeren van een rekening houden met de legitieme belangen van het betrokken lid, met name nagaan of er aanwijzingen zijn dat het lid niet verantwoordelijk is voor de inbreuk. *Trusted Shops* zal de blokkering onmiddellijk opheffen zodra er geen sprake meer is van een inbreuk.

G Extra voorwaarden voor de "Sentimentanalyse"

Als het Lid de service "Sentimentanalyse" heeft geboekt, zijn de bepalingen van deze subsectie van toepassing in aanvulling op de overige voorwaarden van de Lidmaatschapsovereenkomst. Reikwijdte en beschrijving van de dienste.

G1.1 De functie Sentimentanalyse biedt geaggregeerde kwalitatieve beoordelingsinzichten die met behulp van Kunstmatige Intelligentie zijn geëxtraheerd uit klantbeoordelingen en in het Control Center worden weergegeven.

G1.2 Het recht van het Lid om de functie te gebruiken bestaat gedurende de looptijd van het Hoofdcontract.

G1.3 De functie is bedoeld voor het analyseren van beoordelingen die zijn verzameld gedurende de periode van 365 dagen voorafgaand aan het gebruik. Trusted Shops behoudt zich het recht voor om de beschikbare periode op elk moment te wijzigen.

G2 **Betalingsvoorwaarden en contractperiode**

G2.1 De functie wordt aangeboden in verschillende pakketten, afhankelijk van het aantal beoordelingen dat per contractjaar wordt verwacht. Het Lid boekt het juiste pakket volgens de prijslijst. Paragraaf A2.3 TS-AMB is van toepassing.

G2.2 Aan het einde van elk contractjaar wordt een voorspelling gemaakt voor het aantal beoordelingen dat in het volgende contractjaar wordt verwacht, en indien dit verschilt van het huidige contractjaar, kunnen beide partijen verzoeken dat het Lid overstapt naar een groter pakket ("Upgrade") of naar een kleiner pakket ("Downgrade") voor het volgende contractjaar.

G2.3 De service Sentimentanalyse kan individueel worden geboekt als een extra optie voor één website (shop), onder één domein, in één taalvariant, met focus op een doelmarkt. De optie kan individueel worden beëindigd met een opzegtermijn van 3 maanden tot het einde van het contractjaar. De beschikbaarheid van de extra pakketten hangt af van de geselecteerde hoofdmarkt. Het recht op buitengewone beëindiging zonder kennisgeving om gegronde redenen blijft onaangetast.

G3 **Verplichtingen van het Lid**

G3.1 Het Lid mag de functie Sentimentanalyse alleen gebruiken als een analyse van de beoordelingen wettelijk is toegestaan. Het mag in het bijzonder niet worden gebruikt als gegevensbeschermingsregels of branchespecifieke normen een analyse van de beoordelingen verbieden.

G3.2 Indien het Lid de functie gebruikt en daarmee de toepasselijke wetgeving overtreedt, vrijwaart het Trusted Shops op eerste verzoek van alle aanspraken van derden tegen Trusted Shops in verband met de onwettige analyse van beoordelingen. Trusted Shops is gerechtigd passende maatregelen te nemen om zich te verdedigen tegen claims van derden of om zijn rechten te verdedigen. De vrijwaringsplicht van het Lid jegens Trusted Shops omvat ook de vergoeding van de kosten die Trusted Shops heeft gemaakt bij het ondernemen van en verdedigen tegen juridische stappen.

G3.3 Het gebruik van de functie is onderworpen aan de gegevensbeschermingsovereenkomst die tussen het Lid en Trusted Shops is gesloten. Dit kan in de vorm van een gezamenlijke gegevensbeheer overeenkomst overeenkomstig Art. 26 AVG of in de vorm van een gegevensverwerkingsovereenkomst overeenkomstig Art. 28 AVG.

G3.4 Het Lid verleent Trusted Shops en de met Trusted Shops verbonden ondernemingen in de zin van § 15 van de Duitse Aktiengesetz (AktG) het exclusieve, royaltyvrije, permanente en onherroepelijke recht om de resultaten die zijn gegenereerd door het gebruik van de functie voor hun eigen zakelijke doeleinden te gebruiken.

G3.5 Het Lid mag de resultaten die zijn gegenereerd door het gebruik van de functie alleen voor interne doeleinden gebruiken en mag deze niet publiceren, verspreiden of toegankelijk maken voor derden op welke manier dan ook, direct of indirect, geheel of gedeeltelijk, tenzij uitdrukkelijke toestemming is verleend door Trusted Shops. Verbonden bedrijven in de zin van § 15 van de Duitse Aktiengesetz (AktG) zijn geen derden.

G4 **Controles en beperkingen door Trusted Shops**

G4.1 Trusted Shops behoudt zich het recht voor om op elk moment te controleren of er een schending van de verplichtingen van deze overeenkomst is en om naar eigen goeddunken het gebruik van de functie te blokkeren.

G4.2 Het niet-exclusieve, niet-sublicentieerbare en niet-overdraagbare recht van het Lid om de functie Sentimentanalyse te gebruiken via de frontend in het Control Center. In het bijzonder mag het Lid derden geen toegang verlenen tot de functie. Het Lid mag geen delen van de functie kopiëren, wijzigen, decompileren, afgeleide werken maken of reverse engineeren, demonteren, vertalen of anderszins proberen de broncode van de diensten of delen daarvan te wijzigen. Dit is alleen van toepassing als een dergelijke activiteit niet uitdrukkelijk is toegestaan op grond van § 69d en 69e van de Duitse UrhG (Auteursrechtwet).

in het Control Center. De dienst verwerkt klantbeoordelingen automatisch tot gestructureerde analyseresultaten om terugkerende thema's, ontwikkelingen en strategische handelingsmogelijkheden zichtbaar te maken. De concreet

H Aanvullende voorwaarden voor de dienst "#trstd Insights"

Indien het lid de dienst "#trstd Insights" heeft geboekt (hierna ook het "Feature" of de "Dienst" genoemd), zijn – naast de Algemene Lidmaatschapsvoorwaarden (hierna: "ALV") – de bepalingen van dit subonderdeel van toepassing. De bepalingen van de ALV blijven onverkort van kracht en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

H1 **Omvang en beschrijving van de dienst**

H1.1 #trstd Insights is een door artificiële intelligentie ondersteunde analysefunctionaliteit die is geïntegreerd

beschikbare insightcategorieën en hun respectieve functionele reikwijdte blijken uit het op dat moment geldende dienstenoverzicht.

H1.2 De analyses zijn uitsluitend gebaseerd op de beoordelingsgegevens die voor het lid beschikbaar zijn. De zeggingskracht en kwaliteit van de resultaten zijn in belangrijke mate afhankelijk van de omvang, kwaliteit en representativiteit van deze gegevens.

H1.3 De verwerking vindt volledig geautomatiseerd plaats op basis van statistische en op AI gebaseerde methoden. Een handmatige inhoudelijke controle van afzonderlijke resultaten vindt niet plaats.

H1.4 Het recht van het lid om #trstd Insights te gebruiken bestaat gedurende de looptijd van de hoofdovereenkomst, zolang de dienst is geboekt en niet is opgezegd.

H1.5 #trstd Insights wordt beschikbaar gesteld voor de analyse van beoordelingen die doorgaans zijn verzameld in een periode van maximaal 365 dagen voorafgaand aan het moment van gebruik. Voor trendanalyses kunnen kortere analyseperioden worden gehanteerd, met name perioden van 90 dagen. Trusted Shops behoudt zich het recht voor de gehanteerde analyseperioden te allen tijde aan te passen.

H1.6 Voor de beschikbaarheid van #trstd Insights geldt de Service Level Agreement (SLA). Perioden van geplande onderhoudswerkzaamheden alsmede storingen die buiten de invloedssfeer van Trusted Shops liggen, worden niet meegerekend bij de berekening van de beschikbaarheid. Hieronder vallen met name handelingen van derden, technische omstandigheden van het internet die door Trusted Shops niet kunnen worden beïnvloed, alsmede gevallen van overmacht. Voor zover mogelijk zal Trusted Shops geplande onderhoudswerkzaamheden tijdig aankondigen en deze uitvoeren in perioden met gering gebruik.

H1.7 Trusted Shops is gerechtigd het Feature te allen tijde om zakelijke redenen te wijzigen of verder te ontwikkelen, in het bijzonder ter aanpassing aan een gewijzigde technische omgeving, een toegenomen aantal gebruikers, ter verbetering van functionaliteit of veiligheid, of om andere belangrijke operationele of technische redenen. Voor het lid ontstaan hierdoor geen aanvullende kosten. Trusted Shops zal het lid tijdig en op passende wijze informeren over wezenlijke wijzigingen.

H2 Boeking en contractduur

H2.1 #trstd Insights kan als betaalde aanvullende dienst bij de lidmaatschapsovereenkomst worden geboekt.

H2.2 #trstd Insights kan telkens voor één afzonderlijke online aanwezigheid (shop) worden geboekt. De op het moment van boeking geldende prijzen volgens de prijslijst zijn van toepassing. Artikel A2.3 van de Trusted Shops ALV is van toepassing.

H2.3 #trstd Insights kan worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van het betreffende contractjaar, tenzij anders is overeengekomen. Het recht op buitengewone, onmiddellijke opzegging om gewichtige redenen blijft onverlet.

H3 Omgang met door AI gegenereerde inhoud

H3.1 #trstd Insights genereert inhoud op geautomatiseerde wijze op basis van door AI ondersteunde modellen. De inhoud kan onvolledig, onjuist, verouderd of vertekend zijn. De gegenereerde inhoud dient uitsluitend ter analytische ondersteuning en vervangt geen individueel professioneel advies.

H3.2 Er wordt geen garantie gegeven voor de inhoudelijke juistheid, volledigheid, economisch succes of geschiktheid voor een bepaald doel.

H3.3 De aansprakelijkheidsbepalingen en aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in artikel A5 van de Trusted Shops ALV blijven onverkort van toepassing.

H4 Gebruiksrecht

De diensten van Trusted Shops zijn wettelijk beschermd. Het gebruiksrecht van het lid met betrekking tot #trstd Insights via de frontend in het Control Center is niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar. In het bijzonder is het lid niet gerechtigd derden toegang tot #trstd Insights te verlenen. Het lid is niet gerechtigd de diensten of delen daarvan te kopiëren, te wijzigen, te decompileren, afgeleide werken te creëren, te reverseengineeren, te demonteren, te vertalen of op andere wijze te proberen de broncode te wijzigen. Dit geldt slechts voor zover dergelijke handelingen niet uitdrukkelijk zijn toegestaan op grond van de artikelen 69d en 69e van de Duitse Auteurswet (UrhG).

H5 Verplichtingen bij het gebruik

H5.1 Het lid draagt op eigen kosten zorg voor de technische vereisten die noodzakelijk zijn voor het gebruik van #trstd Insights en waarborgt dat overgedragen gegevens geen virussen, malware of schadelijke scripts bevatten. Het omzeilen van platformfunctionaliteiten, handelingen die de goede werking van het Feature verstoren, alsmede ongeautoriseerde toegang tot inhoud van derden zijn verboden. Hieronder vallen met name denial of serviceaanvallen en ongeautoriseerde scriptmanipulaties.

H5.2 Het lid mag #trstd Insights uitsluitend gebruiken voor zover de analyse rechtmatig is. Het Feature mag in het bijzonder niet worden gebruikt indien gegevensbeschermingsrechtelijke bepalingen of branche specifieke normen een analyse van de beoordelingen verbieden.

H5.3 Indien het lid bij het gebruik van het Feature het geldende recht overtreedt, zal het lid Trusted Shops op eerste verzoek vrijwaren van alle aanspraken van derden die tegen Trusted Shops worden ingesteld in verband met de onrechtmatige analyse van beoordelingen. Trusted Shops is gerechtigd zelf passende maatregelen te nemen ter afwering van aanspraken van derden of ter bescherming van haar rechten. De vrijwaring omvat tevens de vergoeding van kosten die Trusted Shops maakt in het kader van juridische vervolging en verdediging.

H5.4 Indien een te analyseren beoordeling persoonsgegevens bevat, valt het gebruik van het Feature onder de tussen het lid en Trusted Shops gesloten gegevensbeschermingsovereenkomst. Deze kan zijn vormgegeven als een overeenkomst inzake gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid overeenkomstig artikel 26 AVG of als een verwerkersovereenkomst overeenkomstig artikel 28 AVG.

H5.5 Het lid verleent Trusted Shops en de met Trusted Shops verbonden ondernemingen in de zin van artikel 15 van de Duitse Aktiengesetz (AktG) het exclusieve, royaltyvrije, permanente en onherroepelijke recht om de door het gebruik van het Feature gegenereerde resultaten voor eigen zakelijke doeleinden te gebruiken.

H5.6 Het lid verplicht zich de door het gebruik van het Feature gegenereerde resultaten uitsluitend voor interne doeleinden te gebruiken en deze niet, direct noch indirect, geheel of gedeeltelijk, op enigerlei wijze te publiceren, te verspreiden of aan derden ter beschikking te stellen, tenzij Trusted Shops hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend. Met Trusted Shops verbonden ondernemingen in de zin van artikel 15 AktG gelden niet als derden.

H6 **Controles en beperkingen door Trusted Shops**

H6.1 Trusted Shops is gerechtigd de toegang tot #trstd Insights tijdelijk te blokkeren indien er concrete aanwijzingen zijn dat het lid in ernstige mate of herhaaldelijk wettelijke voorschriften of deze gebruiksvoorwaarden heeft geschonden.

H6.2 Bij de beslissing over een blokkering zal Trusted Shops rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van het betrokken lid, in het bijzonder of er aanwijzingen zijn dat het lid de overtreding niet te verwijten valt. Trusted Shops zal de blokkering onverwijld opheffen zodra de overtreding is beëindigd.

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 betrekt 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 - gevensbeveiliging 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 gegevensbescherming-swet.
(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: Gebruiksvoorwaarden.

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 aanroept 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 aanroept 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 de Gebruiksvoorwaarden 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 de Gebruiksvoorwaarden 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 feedbackplatform 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 #trst 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

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 bedrijfsoogpunt. 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.

Onze diensten (TS-LV)

De aanbiedingen zijn uitsluitend gericht op ondernemers.

Tenzij anders overeengekomen, worden beoordelings-, Trustmark- en garantieservices in principe uitgevoerd voor één (1) online aanwezigheid (shop) die eigendom is van het lid, onder één domein, in één taalversie en gericht op een specifieke doelmarkt. Voor het uitvoeren van diensten voor meer online aanwezigheden (bijv. meer taalversies, meer domeinen), moeten meer servicepakketten worden aangeschaft voor elk domein (geboekte certificaten). Alle services worden uitgevoerd in de taal die is gekozen voor de betreffende doelmarkt.

Wilt u nog meer uit uw Trusted Shops lidmaatschap halen? Boek dan onze optionele aanvullende diensten. Elke aanvullende dienst kan afzonderlijk worden geboekt voor één online aanwezigheid (shop), onder één domein, in één taalversie en gericht op een specifieke doelgroep. De beschikbaarheid van elk optioneel aanvullend pakket is afhankelijk van de belangrijkste doelgroep van de online-aanwezigheid waarvoor de aanvullende service moet worden geboekt. De beschikbare opties voor uw online-aanwezigheid kunt u bekijken in het Trusted Shops Online Systeem en boeken via het Upgradecentrum.

I. Servicepakket per domein (geboekt certificaat)

1. Trustbadge®

De Trustbadge® is de technologie om uw klanten alle diensten op één plek aan te bieden. Het bevindt zich altijd in het gezichtsveld van uw bezoekers en geeft, afhankelijk van uw lidmaatschapsstatus, uw Trustmark, uw cijfer en uw beoordelingssterren weer. Maak gebruik van de mogelijkheid om u te kwalificeren voor het Trusted Shops Trustmark om te profiteren van de extra zekerheid die Trusted Shops uw klanten biedt met kopersbescherming. Zodra u met succes gecertificeerd bent, kunt u het Trusted Shops Trustmark ook via de Trustbadge® laten zien.

De eenvoudig te integreren Trustbadge® wordt eenmaal per dag bijgewerkt en automatisch naar uw winkel overgedragen. Dat betekent dat u na de eenvoudige, eenmalige integratie geen technische inspanning meer hoeft te leveren.

Door op de Trustbadge® te klikken, wordt de klant naar het door Trusted Shops opgeslagen gedetailleerde shopbeoordelingsprofiel (het SEO-geoptimaliseerde bedrijfsprofiel) geleid (gemiddelde beoordeling, individuele beoordelingen, aantal beoordelingen en klantbeoordelingen).

2. Trusted Shops Klantbeoordelingen

a) Echte servicebeoordelingen verzamelen en tonen

Geverifieerde positieve beoordelingen (ratings) en klantbeoordelingen zijn een belangrijke indicatie voor de betrouwbaarheid van een webwinkel voor online shoppers.

Het in de overeengekomen taal beschikbaar gestelde beoordelingssysteem bevat de volgende functies:

- Webwinkelklanten hebben de mogelijkheid om met behulp van een door Trusted Shops beschikbaar gesteld formulier de webwinkel te beoordelen op basis van minimaal één van de drie vooraf gedefinieerde criteria klantenservice, levering en product (hierna “beoordeling” genoemd). Op een schaal van 1 t/m 5 kunnen voor elk criterium sterren worden toegekend, waarbij 5 sterren aldus de hoogste score is.
- Wanneer u via uw website diensten aanbiedt, kunt u gebruik maken van het 1-categorie-systeem. Uw klant kan uw webwinkel dan beoordelen op het criterium “service”. Wanneer u goederen aanbiedt, kunt u handig gebruik maken van ons 3-categorieën-systeem. In dat geval is het gebruik van het 1-categorie-systeem niet mogelijk.
  Wanneer u gebruik maakt van het 1-categorie-systeem en later ook producten gaat aanbieden, moet u overstappen naar het 3-categorieën-systeem. Alle verzamelde beoordelingen worden dan gereset. Hetzelfde geldt overeenkomstig bij een overstap van het 3-categorieën- naar het 1-categorie-systeem.
- Verzameling van klantbeoordelingen (commentaren) via het door Trusted Shops beschikbaar gestelde online formulier.

De beoordelingen en klantbeoordelingen (gezamenlijk “beoordelingen”) worden permanent opgeslagen en kunnen door de online shop en de medewerkers van Trusted Shops worden ingezien in een beveiligd gedeelte van het online systeem (eTrusted-platform). U kunt de beoordelingen downloaden, analyseren en voor reclamedoeleinden gebruiken. Let op de gebruiksvoorwaarden voor beoordelingen tijdens en na de contractperiode.

b) SEO/GEO-geoptimaliseerd bedrijfsprofiel

U ontvangt een geverifieerd bedrijfsprofiel dat is geoptimaliseerd voor zoekmachines en AI-gestuurde platforms.

c) Mobiele app

Lees, becommentarieer en beheer je beoordelingen terwijl je onderweg bent via onze mobiele app (iOS/Android).

d) Aantal beoordelingen per maand

Er zijn geen beperkingen op het aantal beoordelingen! Het is belangrijk dat je zoveel mogelijk feedback en meningen kunt ontvangen.

e) Comment Commentaar geven op beoordelingen

Je wordt per e-mail op de hoogte gesteld van nieuwe beoordelingen, zodat je direct kunt reageren op meningen van klanten die mogelijk uitleg behoeven voor andere klanten. Dit is een goede gelegenheid om te reageren op opmerkingen en kritiek en uw openheid te tonen. Op deze manier kunt u de klanttevredenheid verhogen en ontevreden klanten veranderen in terugkerende kopers.

f) Inbreukproces

Als een klantenbeoordeling niet waarheidsgetrouw is, de toepasselijke wetgeving of andere bepalingen van de gebruiksvoorwaarden overtreedt, kunt u op elk moment een juridische overtreding melden - wij zullen dan de feiten controleren en onwettige beoordelingen deactiveren.

g) Social Media Creator

Om u te helpen met uw reviewmarketing, bieden wij de functie Social Media Creator in het gedeelte Marketing van uw eTrusted Control Centre. Hiermee kunt u uw beste beoordelingen effectief gebruiken door ze in aantrekkelijke sjablonen in te voegen, de afbeeldingen in verschillende formaten te downloaden en ze te uploaden naar uw sociale mediakanalen. U vindt onder andere sjablonen voor Facebook, Twitter, Instagram of LinkedIn.

3. Audit- en kwalificatieprogramma voor het Trustmark

Dit pakket omvat een uitgebreide audit van uw online shop op basis van de Trusted Shops kwaliteitscriteria. Na succesvolle afronding van de audit en voortdurende naleving van de kwaliteitscriteria en onze licentievoorwaarden wordt het lid het Trustmark toegekend. De kwaliteitscriteria van Trusted Shops zijn gebaseerd op de Europese wetten die relevant zijn voor online winkelen en houden rekening met actuele beoordelingen en bekende waarschuwingsrisico's.

De Trusted Shops Garantie, een geld-terug-garantie, maakt deel uit van de Trusted Shops Kopersbescherming en beschermt kopers tegen verlies van het aankoopbedrag. Andere diensten zijn de klantenservice.

a) Individueel auditrapport

Tijdens de audit door experts geeft Trusted Shops een individueel auditrapport af op basis van de kwaliteitscriteria van Trusted Shops. Het auditrapport geeft informatie over de mate waarin uw online shop

voldoet aan de kwaliteitscriteria en waar vanuit het oogpunt van Trusted Shops ruimte is voor verbetering. U ontvangt duidelijke uitleg over elk item en instructies, zodat u fouten zelf kunt herstellen en het vertrouwen in uw shop kunt vergroten.

b) Trusted Shops Trustmark - Verdien het Trustmark

Als u aan alle kwaliteitscriteria en licentievoorwaarden voldoet en de certificering met succes hebt doorlopen, krijgt u het recht om het Trustmark in uw gecertificeerde shop te gebruiken. U presenteert zich met het Trusted Shops Trustmark als een veilige en gecertificeerde online shop en overtuigt ook kritische online shoppers ervan dat ze met de combinatie van het Trustmark, garantie en service van een allround veilig pakket kunnen genieten.

Als een bezoeker van uw online shop op het Trusted Shops Trustmark klikt, krijgt hij via een beveiligde online verbinding (SSL) een bevestiging van de echtheid van het certificaat en andere informatie over de online shop (bijv. bedrijfsnaam, bedrijfsadres, rechtsvorm etc.) en de diensten van Trusted Shops. Op die manier zijn klanten er vóór de aankoop van verzekerd dat uw online shop betrouwbaar en veilig is.

c) Trusted Shops Kopersbescherming en Garantie voor je klanten

Na een aankoop in uw online shop kunnen uw klanten zich aanmelden voor de Trusted Shops Kopersbescherming en Trusted Shops Garantie. Kopersbescherming en garantie zijn optionele diensten voor klanten van online shops. Na aanmelding ontvangt de klant een bevestiging per e-mail.

Na een aankoop in een online shop kunnen uw klanten zich in sommige landen aanmelden voor het Trusted Shops BASIC-lidmaatschap (inclusief kopersbescherming tot € 100 per aankoop) en kunnen ze optioneel upgraden naar Trusted Shops PLUS met een bescherming tot € 20.000 per aankoop (Trusted Shops garantie).

In andere landen wordt geen onderscheid gemaakt tussen een BASIC- en PLUS-lidmaatschap. In deze landen kunnen uw online klanten zich uitsluitend gratis aanmelden voor de Trusted Shops Kopersbescherming met een landspecifiek dekkingsbedrag.

Zo biedt u uw klanten een toonaangevende service. Wij helpen u bij geschillen tussen u en uw klanten. Dankzij de diensten van het Trusted Shops team breidt u uw eigen klantenservice uit en optimaliseert u deze.

Tijdens het geautoriseerde gebruik van de merken van Trusted Shops biedt Trusted Shops de online shop een online systeem voor zijn klanten.

De online-klant heeft de mogelijkheid om Trusted Shops na een gegarandeerde aankoop direct via het online-systeem op de hoogte te stellen van problemen (bijv. niet-levering van de goederen). Trusted Shops ondersteunt de verdere afhandeling van klachten.

d) Klantenservicecentrum via e-mail, internet, telefoon

Bij problemen met een online bestelling kunnen eindklanten contact opnemen met ons ervaren, Europese servicecentrum via e-mail, online systeem of telefoon en ondersteuning krijgen, bijvoorbeeld bij het claimen van hun geld-terug-garantie. Hierdoor kunt u uw eigen service uitbreiden en optimaliseren met een neutrale en coöperatieve service.

e) Inloggen en gebruikersadministratie

In uw beveiligde en persoonlijke inloggedeelte kunnen u en uw medewerkers beoordelingen analyseren en becommentariëren, alle geabonneerde Trusted Shops garanties analyseren en afhandelen en relevante documenten downloaden. Met uw beheerderstoegang kunt u accounts voor uw medewerkers aanmaken en hen toegangsrechten voor de verschillende gebieden verlenen (bijv. voor het afhandelen van kopersbescherming en garantiegevallen of beoordelingen).

4. Widgets voor beoordelingen

In de widgetbibliotheek van eTrusted vindt u moderne widgets waarmee u de algemene beoordeling van uw Trusted Shops en uw geverifieerde beoordelingen zichtbaar kunt maken op uw website. Je kunt het ontwerp van de widgets aanpassen aan de lay-out van je website.

5. Controlecentrum

Eén plek om alles te beheren. Met je individuele toegang kun je al je beoordelingen beheren, analyseren en beantwoorden, je shopgegevens wijzigen en wisselen tussen verschillende lidmaatschapspakketten.

6. Geoptimaliseerd voor mobiel gebruik

Meer dan een derde van de online shoppers verstuurt tegenwoordig beoordelingen via mobiel. Daarom hebben we ervoor gezorgd dat het verzamelen en weergeven van beoordelingen volledig is geoptimaliseerd voor mobiel gebruik.

II. Aanvullende diensten

1. Reputatiemanager

Krijg goede beoordelingen - op alle platforms, op één plek! Met onze functie Reputatiemanager kunt u het volledige potentieel van onze eTrusted review engine gebruiken om snel uw beoordelingen te verbeteren en deze altijd op een uitstekend niveau te houden op verschillende open, SEO-relevante platforms zoals Google en Trustpilot. U kunt uw beoordelingsstatus vergelijken op de platforms van uw keuze en individuele uitnodigingen voor beoordelingen sturen naar de platforms die u wilt verbeteren. U kunt dit doen voor al uw online shops en touchpoints, of slechts voor enkele daarvan, permanent of tijdelijk, automatisch of handmatig. Al deze stappen kunt u nu plannen, controleren en beheren vanuit het eTrusted Control Center.

2. Smart Review Assistant

Omgaan met feedback van klanten is belangrijk. Onze Smart Review Assistant helpt je om efficiënter te reageren op beoordelingen door AI te gebruiken om binnen enkele seconden unieke reacties op je beoordelingen te creëren. Het enige wat je hoeft te doen is de voorgestelde reactie goed te keuren voordat deze wordt gepubliceerd voor klanten op profielpagina's. Daarnaast wordt er een samenvatting van de recensie gemaakt en weergegeven in het Control Centre. De Smart Review Assistant kan rechtstreeks vanuit het eTrusted Control Center worden beheerd.

3. Sentimentanalyse

Krijg belangrijke inzichten uit de beoordelingen van je klanten. Sentimentanalyse identificeert de sterke en zwakke punten van je winkel en helpt je snel gebieden te herkennen die geoptimaliseerd kunnen worden om een consistent hoge klanttevredenheid te garanderen. Je klantbeoordelingen worden automatisch geanalyseerd met behulp van AI op basis van relevante criteria, zoals verzending en klantenservice, en weergegeven in het eTrusted Control Center in een gestructureerd overzicht dat kan worden gefilterd op basis van verschillende kenmerken van de beoordelingen.

4. Productbeoordelingen

Verhoog je conversie door je klanten unieke productinformatie aan te bieden. Met de Trustbadge-integratie kun je automatisch productbeoordelingen verzamelen. Door de beoordelingen op je productpagina's te tonen, krijgen je klanten betrouwbare productinformatie en zullen ze waarschijnlijk vaker kopen.

5. Google Integratie

Reviews verschijnen in uw Google Shopping-profiel en in Google AdWords. Als u Google AdWords gebruikt, helpt elke klantbeoordeling van Trusted Shops om de ranking van uw advertentie te verbeteren. Dit garandeert hogere klikratio's. Tegelijkertijd kun je het gebruik van je Google AdWords-budget optimaliseren door de kwaliteitsfactoren te verhogen.

6. # trstd Insights

Neem goed onderbouwde beslissingen op basis van je klantbeoordelingen. Met #trstd Insights analyseer je grote hoeveelheden feedback automatisch en ontvang je gestructureerde inzichten over thema's, trends en handelingsmogelijkheden – direct in het Control Center. De themenanalyse toont je de meest genoemde beoordelingsthema's, geaggregeerd naar frequentie en sentiment, zodat je relevante aandachtspunten onmiddellijk herkent. Met de trendanalyse volg je hoe thema's zich over een periode van 90 dagen ontwikkelen, en herken je positieve evenals negatieve veranderingen vroegtijdig. Daarnaast ontvang je concrete handelingsaanbevelingen, doordat geïdentificeerde thema's met behulp van AI worden gecategoriseerd om optimalisatiepotentieel af te leiden. De SWOT-analyse ordent deze thema's strategisch in Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats en ondersteunt je daarbij om goed onderbouwde operationele en strategische beslissingen te nemen. Alle resultaten worden overzichtelijk in het Control Center weergegeven, zodat je klantfeedback gericht kunt gebruiken voor de verdere ontwikkeling van je online aanwezigheid.

Prijslijst

1. Lidmaatschapsbijdrage

1.1 Maandelijks basistarief voor het lidmaatschap

Het maandelijkse vaste bedrag voor het lidmaatschap van de Community of Trust wordt berekend volgens de volgende tabel:

Jaarlijkse online omzet (bruto)	Basistarief per maand*
tot EUR 50.000	EUR 40
tot EUR 100.000	EUR 60
tot EUR 200.000	EUR 80
tot EUR 300.000	EUR 100
tot EUR 500.000	EUR 120
tot EUR 750.000	EUR 140
tot EUR 1.000.000	EUR 190
tot EUR 1.500.000	EUR 240
tot EUR 3.000.000	EUR 300
tot EUR 5.000.000	EUR 360
meer dan EUR 5.000.000	De prijslijst zal dienovereenkomstig worden voortgezet. Het concrete bedrag zal in het individuele geval worden meegedeeld.

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

1.2 Servicepakket per domein (geboekt certificaat)* EUR 59.

Het servicepakket per domein omvat het gebruik van het eTrusted-platform voor recensiebeheer. Echte servicebeoordelingen kunnen worden verzameld en weergegeven via de trustbadge, widgets en het SEO-geoptimaliseerde bedrijfsprofiel. Het kwalificatieproces voor het gebruik van het Trusted Shops keurmerk# begint bij aanvang van het lidmaatschap.

1.3 Verlenging van de dekkingsperiode: individuele prijsofferte op aanvraag

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

1.4 Optioneel te boeken aanvullende features

Iedere feature kan apart worden geboekt voor iedere webshop (winkel) binnen één url in één taalvariant gericht op één doelgroep (elk apart opzegbaar met een opzegtermijn van 3 maanden tot het einde van het contractjaar).

*) Maandelijkse prijs incl. lidmaatschapsbijdrage en premie voor de garantie van Trusted Shops. Minimale duur van de overeenkomst is 1 jaar. Alle prijzen vooraf, excl. BTW, wijzigingen voorbehouden.
**) De maandelijkse prijs is afhankelijk van de jaarlijkse bruto online omzet van de winkel. De aangegeven startprijs geldt voor winkels met een omzet tot 5.000.000 EUR.

Aanvullend pakket	Vergoeding per aanvullend pakket per maand
Google integratie	EUR 30
Productbeoordelingen	vanaf EUR 80**
Reputation Manager	vanaf EUR 50**
#trstd insights	EUR 99
Smart Review Assistant (afhankelijk van het aantal beoordelingen per contractjaar)	
200 beoordelingen	EUR 20
500	EUR 30
1.000	EUR 50
2.000	EUR 80
5.000	EUR 150
10.000	EUR 250
20.000	EUR 400
50.000	EUR 1.000
100.000	EUR 1.800
200.000	EUR 3.000
Sentiment Analysis (Afhankelijk van het aantal beoordelingen per contractjaar)	
1.000 reviews	EUR 80
5.000	EUR 190
20.000	EUR 390
200.000	EUR 790

2. Overige lidmaatschapskosten

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

3. Optionele aanvullende diensten naast de lidmaatschapspakketten van Trusted Shops

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

Alle prijzen vooraf, excl. BTW, wijzigingen voorbehouden.
*) Maandelijkse prijs incl. lidmaatschapsbijdrage en premie voor de garantie van Trusted Shops. Minimale duur van de overeenkomst is 1 jaar.
Alle prijzen vooraf, excl. BTW, wijzigingen voorbehouden.
**) De maandelijkse prijs is afhankelijk van de jaarlijkse bruto online omzet van de winkel. De aangegeven startprijs geldt voor winkels met een omzet tot 5.000.000 EUR.

Bij het aanvragen van het Trusted Shops Lidmaatschap inclusief Trusted Shops Keurmerk vraagt het toekomstige lid ook een garantieovereenkomst aan bij elk van de Trusted Shops-garantieverstrekkers. De garantieverstrekker van de Trusted Shops Garantie is Atradius Credit Insurance, een filiaal van Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros Opladener Straße 14, D-50679 Keulen (Duitsland) en de bijkomende garantieverstrekker is R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden (Duitsland). De garantieovereenkomst treedt in werking bij acceptatie van de lidmaatschapsaanvraag van het lid door Trusted Shops (de “ingangsdatum”).

Algemene garantiebepalingen voor de Trusted Shops-Garantie

§ 1 Onderwerp van de Trusted Shops-Garantie

1. 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.

2. 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

1. 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 gevaluteerde garanties ingeboekt.

2. 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.

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.

4. 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

1. Om het Atradius mogelijk te maken om een adequate kredietwaardigheidcontrole uit te voeren voor de overname van het aansprakelijksrisico, dient de online winkel Atradius zijn bankgegevens mede te delen en te machtigen om een overzicht van zijn bankgegevens op te vragen. Indien deze informatie voor een adequate beoordeling dan wel ondertekening van het benodigde garantiekader niet voldoende is, moet deze op verzoek Atradius andere documenten overleggen, zoals zijn laatste twee jaarrekeningen, en, indien noodzakelijk, de ontwikkeling van de bedrijfsactiviteiten sinds de laatste balansdatum toelichten. Voor de duur van de overeenkomst dient deze dan Atradius ongevraagd ook de daaropvolgende jaarafsluitingen te geven.

2. Voor de duur van de overeenkomst dient de online winkel verder Atradius ongevraagd op de hoogte te stellen van alle relevante veranderingen die voor zijn kredietbeoordeling van belang kunnen zijn, zoals wisseling van eigenaar, kapitaalveranderingen, annulering van kredietlijnen, etc.

3. Atradius heeft het recht om tijdens de duur van de Trusted Shops-Garantie op ieder moment overzichten van de lopende bedrijfsontwikkelingen alsmede van andere voor de kredietbeoordeling belangrijk lijkende informatie op te vragen.

4. 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

a) 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;

b) verplicht zich om voor de duur van de overeenkomst de in paragraaf 10 van de algemene lidmaatschapsvoorwaarden genoemde gebruiksbepalingen op te volgen;

2. Atradius

a) houdt voor de online winkel een rekening aan die het gebruik van het garantiekader van de verzekeringen van de online winkel toont;

b) 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

a) dient met de zorgvuldigheid die van een goed koopman mag worden verwacht alle toepasselijke maatregelen te nemen ter vermijding van schade;

b) 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;

c) 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 restitutiedocumenten alsmede gedetailleerde bewijzen over slijtage of andere omstandigheden die waardeverminderingen of kortingen rechtvaardigen.

2. Atradius

a) heeft bij aansprakelijkstelling het recht om betalingen te doen zonder te hoeven controleren of de online winkel rechtvaardigingen of bezwaren tegen de claim heeft;

b) 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;

c) zal de verzekerde online klant te informeren over enig voorbehoud van de online winkel;

d) mag elke betaling uitvoeren, die hij na zorgvuldige controle als gerechtvaardigd kan aanmerken;

e) 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 rechtsvervolging en soortgelijke kosten te vergoeden, die voor Atradius door het claimen van de Trusted Shops-Garantie door de online klant ontstaan.

Door technische redenen kan het voorkomen dat Trusted Shops betalingen doet. In dit geval gelden deze als door Atradius aan de garantienemer gedaan. Trusted Shops SE heeft het recht om regresaanspraken voor Atradius in te vorderen.

§ 7 Premie

De hoogte van de premie is afhankelijk van het daadwerkelijke gebruik van de door Atradius ingeschaalde garantiekader (limiet) volgens de volgende berekeningsformule: som van de garanties x duur in dagen x premietarief overeenkomstig de garantieovereenkomst.

§ 8 Tussenhandel

Indien de online winkel bij de levering of dienstverlening niet zelf partij wordt in de overeenkomst met de koper, maar de afsluiting van de koop- of dienstverleningsovereenkomst via een portaal, door middel van winkelsoftware of een soortgelijk platvorm plaatsvindt (tussenpersoon), stelt hij zeker dat de partij in de koop- of dienstverleningsovereenkomst (dienstuitvoerder) tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst de hiervoor in paragraaf 5 uiteengezette plichten overeenkomstig vervuld. Atradius mag de hiervoor in paragraaf 6 uiteengezette rechten tegenover de online winkel inroepen, wanneer hij in kader van paragraaf 5 lid 2 aan een klant van een dienstuitvoerder moet betalen.

§ 9 Beëindiging van de overeenkomst

1. 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.

2. 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

   a) 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

   b) 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

   c) na de inschatting van Atradius bij de online winkel zich een significant vermogensrisico of vermogensverslechtering voordoet of aan Atradius bekend wordt, of de online winkel insolvent wordt in de zin van de insolventiewetgeving.

De online winkel is ook na beëindiging van de garantieovereenkomst aansprakelijk voor de claims van de nog valuterende garanties van Trusted Shops.

§ 10 Aansprakelijkheid van Atradius

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

§ 11 Slotbepalingen

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

1. Het Duitse recht is van toepassing op de Trusted Shops-Garantie.

2. De plaats van handeling is Keulen, evenals de bevoegde rechtbank.

3. De online winkel kan zijn klachten richten tot de federale instantie voor toezicht op financiële dienstverlening (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) – Verzekeringssector – Graurheindorferstraße 108, 53117 Bonn, Duitsland.