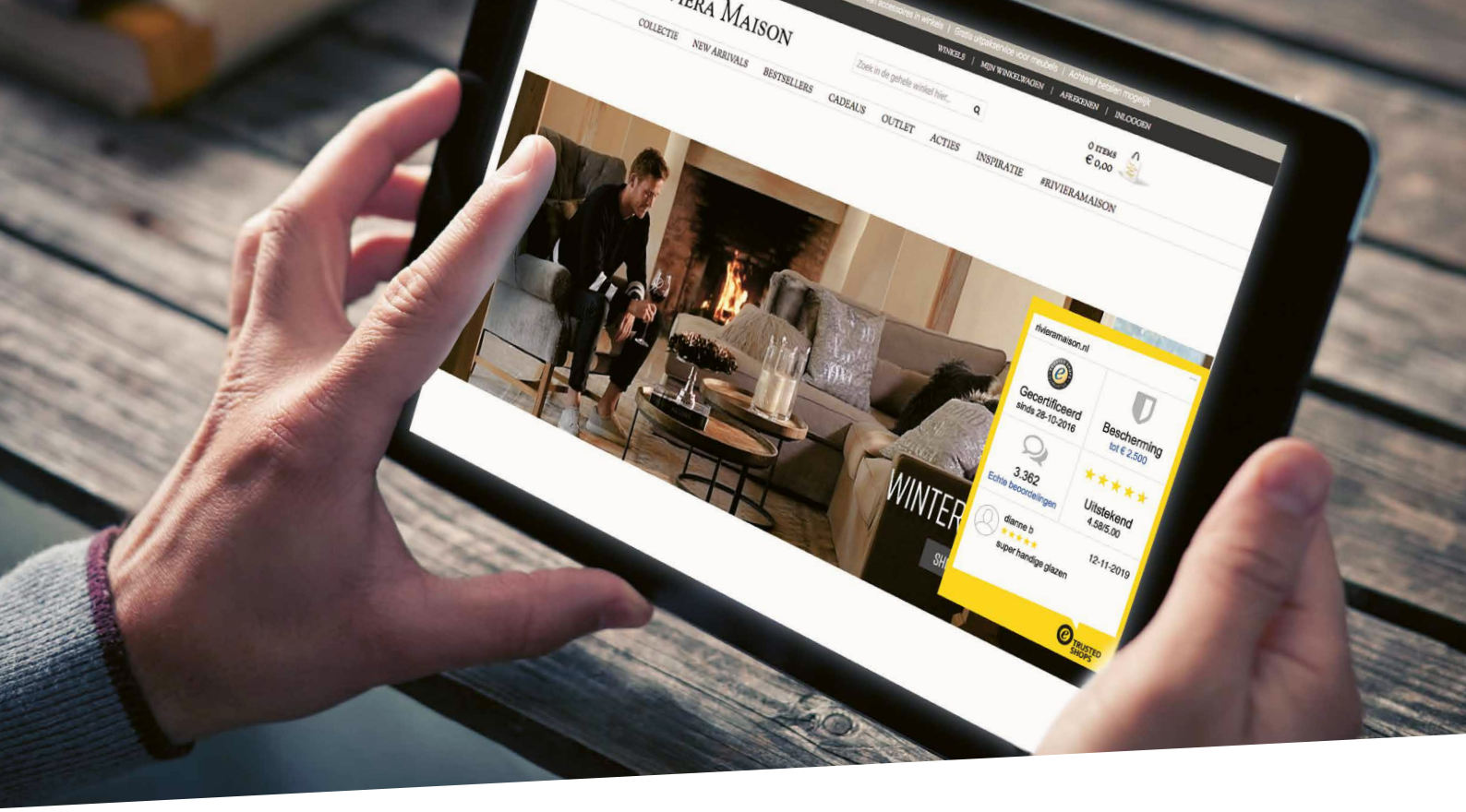


De complete oplossing
voor klantvertrouwen in e-commerce

Met vertrouwen meer omzet

TRUSTED SHOPS

TRUSTED SHOPS

Het Europese vertrouwensmerk

Lokaal, maar ook zeker internationaal!
Trusted Shops is met het keurmerk, beoordelingssysteem en de kopersbescherming hét vertrouwensmerk voor e-commerce in Europa.

Om de visie "Met vertrouwen meer omzet" te realiseren, leveren we sinds de oprichting in 1999 ook internationale juridische expertise en voeren wij continue ontwikkelingen uit om nieuwe vertrouwenstools te introduceren.

Vergroot je omzet

Het is soms lastig om het oude en vertrouwde gevoel van een fysieke winkel over te brengen naar je online klant. Verbeter je conversieratio door je klanten met onze bescherming een veilige en ontspannen shopervaring zonder financieel risico te bieden. Meer vertrouwen zorgt voor meer bestellingen.

Jouw partner voor vertrouwen

Het grensoverschrijdende werk van onze experts op het gebied van recht, technologie en marketing – en onze passie om zelf online te shoppen – geeft ons de mogelijkheid om grote maar ook kleine bedrijven te ondersteunen.

6
vestigingen in Europa

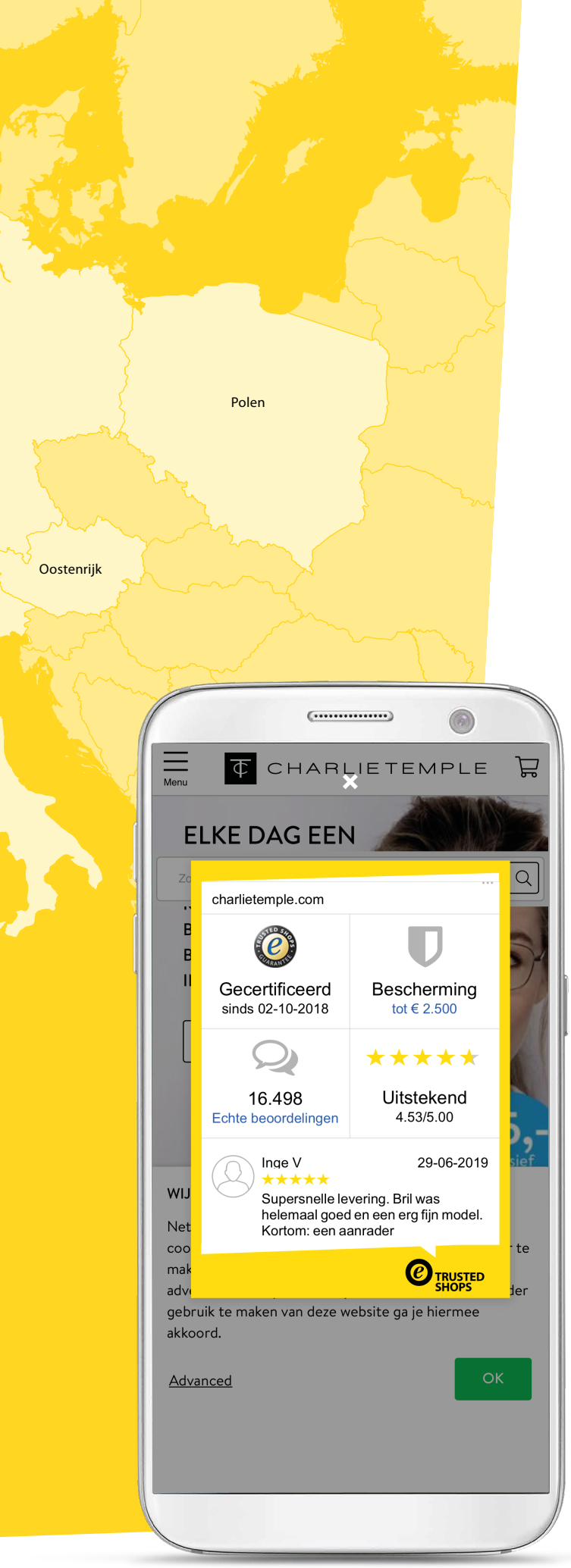
13
Europese landen

33.000
beoordelingen per dag

86.000
verzekerde aankopen per dag

30.000
aangesloten webwinkels

> 20 miljoen
klanten met een kopersbescherming-account



Inhoud

4 De consumer journey

5 De Trustbadge®

6 De drie vertrouwenselementen

8 Audit

9 Keurmerk

10 De kopersbescherming

11 Trusted Shops voor jouw B2B shop

12 Shopbeoordelingen

13 Productbeoordelingen

14 Lokale beoordelingen

15 Casestudy GamePC.nl

16 Integratie

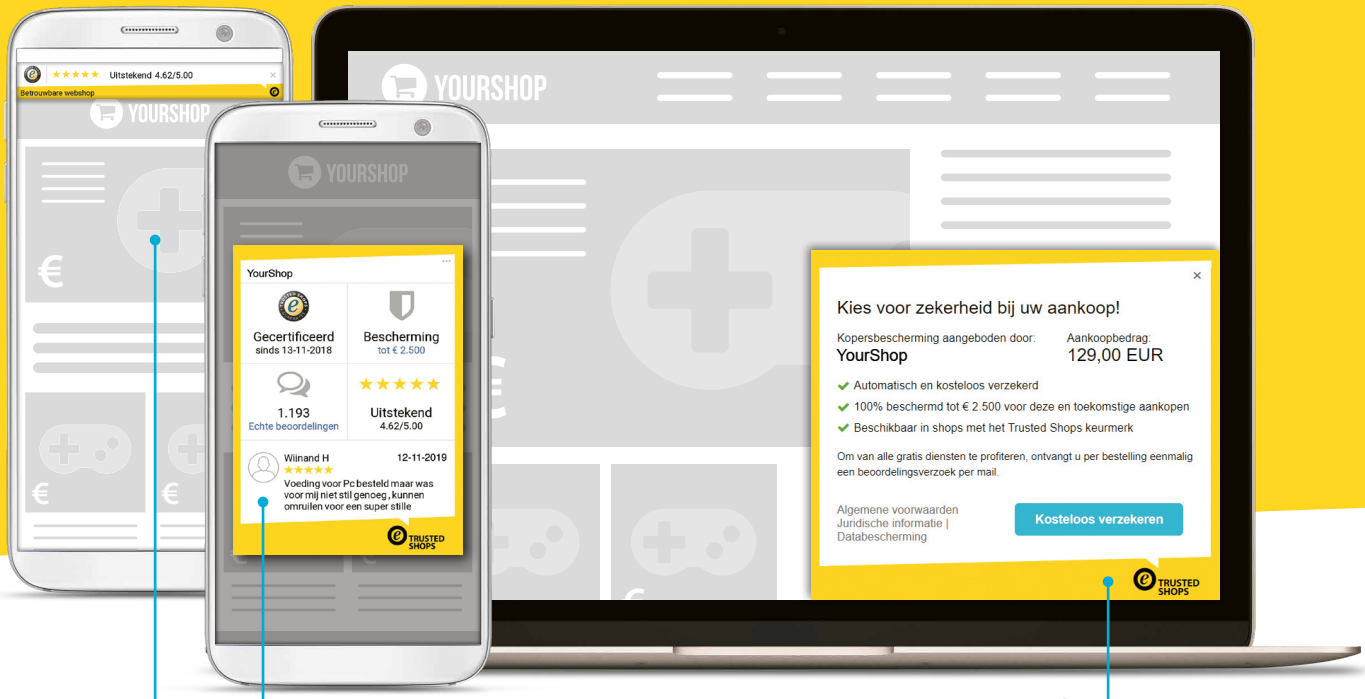
18 Beoordelingen beheren

20 Google-integratie

22 Ondersteuning van juridische experts

23 Meer dan 30.000 tevreden klanten in Europa

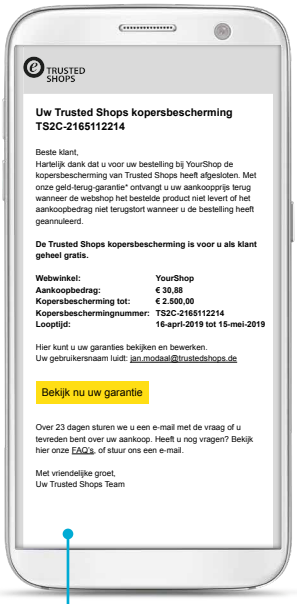
De consumer journey

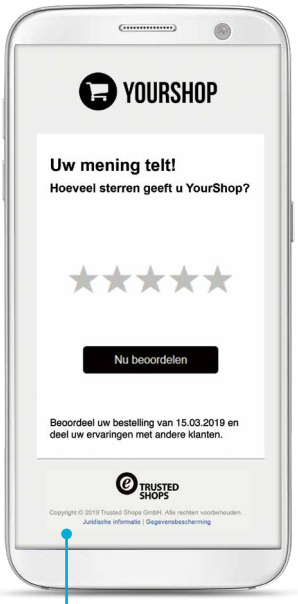


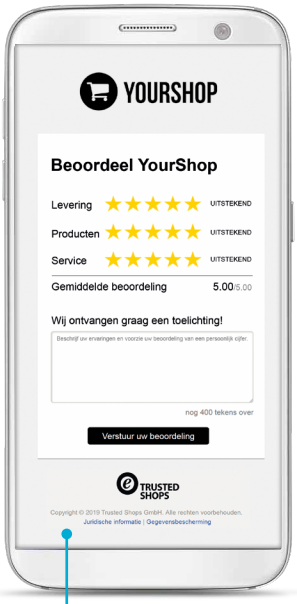
1a.
Aankooporiëntatie
De Trusted Shops Trustbadge wordt getoond in je shop.

1b.
Verdiepen
De consument informeert zich over de diverse vertrouwenselementen (certificering, koperbescherming en reviews).

2.
Mogelijkheid tot kopersbescherming
Op de bedankpagina kan de consument op de check-out-card klikken, waardoor deze en toekomstige aankopen bij Trusted Shops winkels automatisch verzekerd zijn. Ook geeft hij toestemming voor het ontvangen van een beoordelingsverzoek per mail.







3.
Bevestiging kopersbescherming
Bevestiging van de Trusted Shops kopers-bescherming per mail.

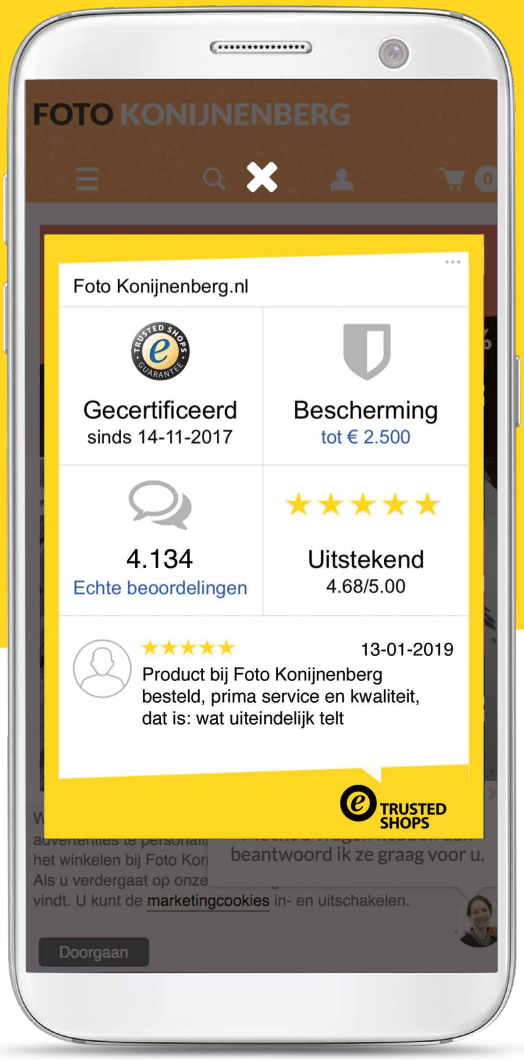
4a.
Review-uitnodiging
Zodra het product bezorgd is, ontvangt de consument een beoordelingsuitnodiging per mail in eigen huisstijl.

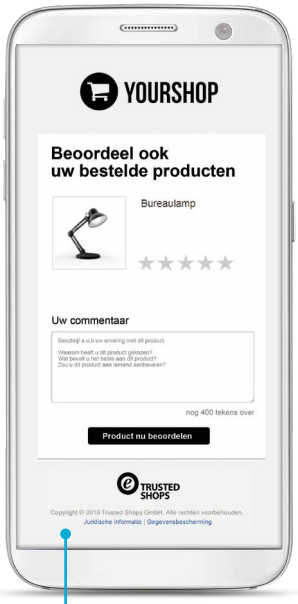
4b.
Shopreview-formulier
Er kan laagdrempelig een shopreview worden achtergelaten.

De Trustbadge®

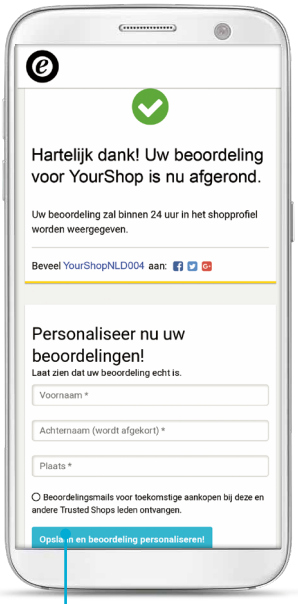
Alle vertrouwenselementen in één oogopslag
De combinatie van keurmerk, kopersbescherming en klantbeoordelingen zorgt voor vindbaarheid, vertrouwen en transparantie – en biedt dus de beste garantie voor meer omzet. Kies met de Trustbadge voor de beste optie en toon alle vertrouwenselementen in één oogopslag.

- Het keurmerk schept vertrouwen.
- De kopersbescherming zorgt voor financiële zekerheid.
- Door beoordelingen gaan klanten sneller over tot aankoop.



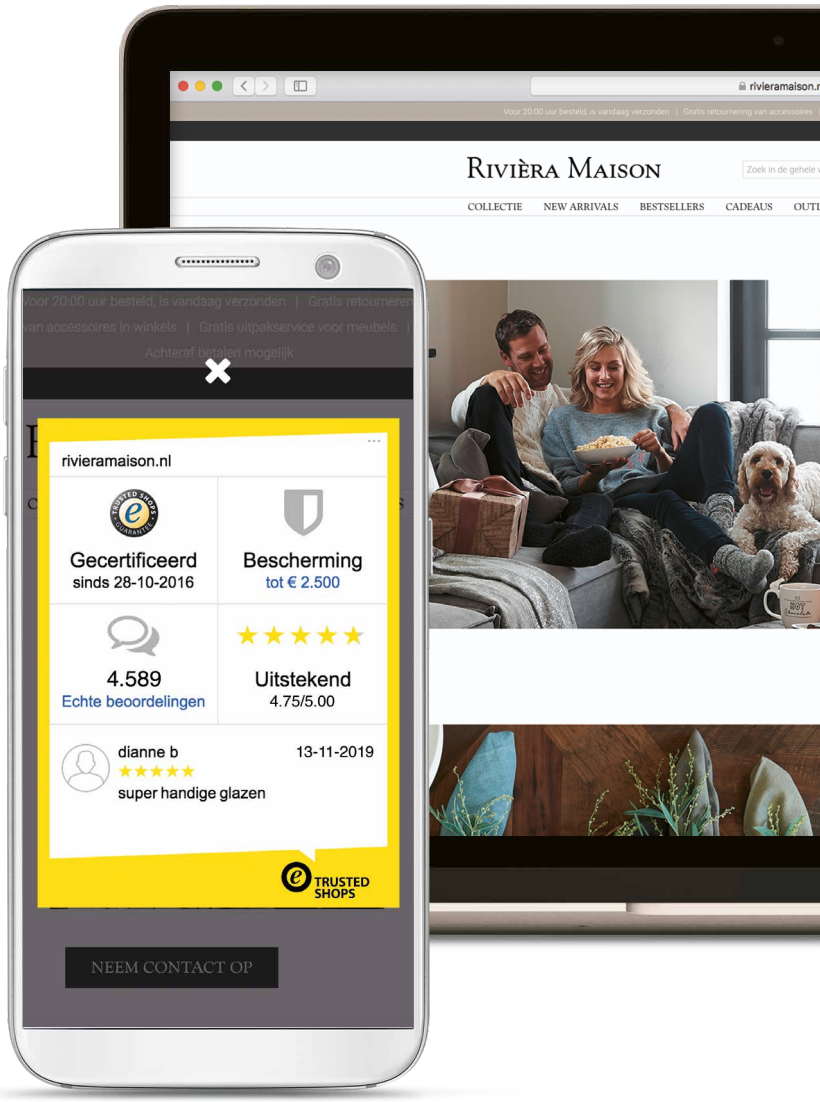


5.
Productreview-formulier
Nadat de shopbeoordeling is ontvangen, kan ook het product worden beoordeeld. Het product-beoordelingsverzoek kan ook op een andere dag worden verstuurd.



6.
Review-bedankpagina
Op de review-bedankpagina kan er een kortingscode worden ingevoegd voor een vervolgaankoop. Ook kan de beoordeling worden gepersonaliseerd met naam en woonplaats.

De drie vertrouwenselementen



1 Keurmerk

Laat zien dat je betrouwbaar bent
Het keurmerk van Trusted Shops is overal in Europa hét teken voor vertrouwen in e-commerce. Met ons keurmerk laat je in je webshop duidelijk zien dat je aan belangrijke en uitgebreide kwaliteitscriteria voldoet. Daarbij voldoe je ook aan de basisvoorwaarden voor meer omzet:

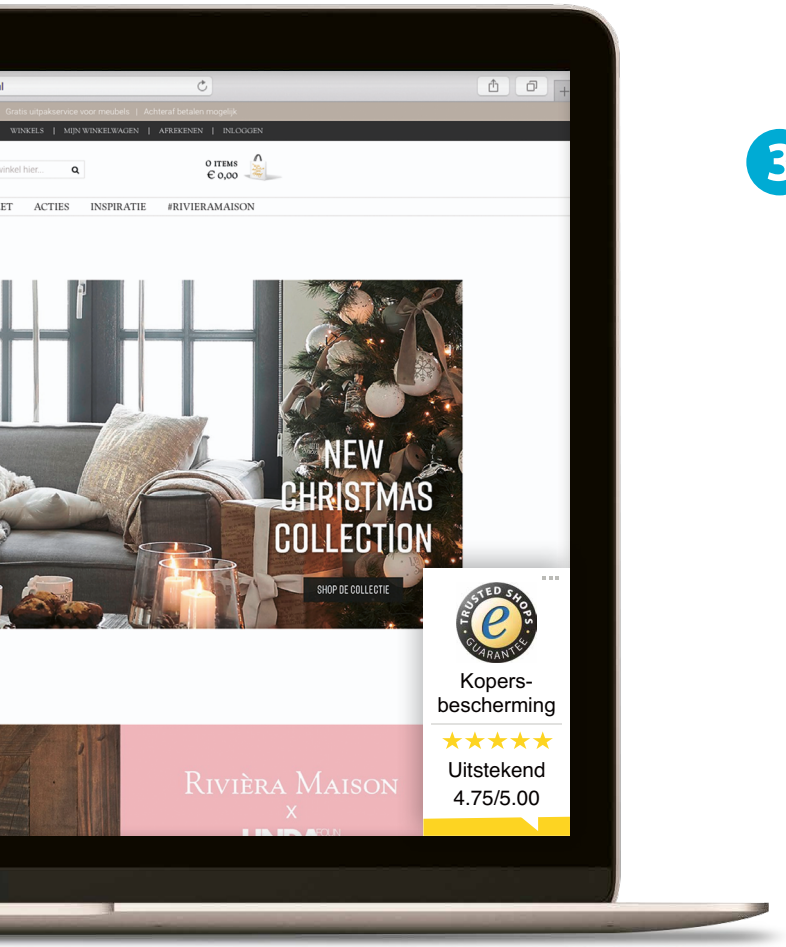
- Meer vertrouwen.
- Sterkere klantenbinding.
- Stijging van de gemiddelde orderwaarde.

2 Kopersbescherming

Geef 100% zekerheid
De automatische kopersbescherming beschermt online klanten bij het shoppen in webshops met het Trusted Shops keurmerk tegen financiële risico's. De voordelen voor je webshop:

- Hogere conversieratio's.
- Verhoogde orderwaardes.
- (Nog) betere klantenservice en klantenbinding.

De kopersbescherming tot € 2.500 is de zekerheid dat het Trusted Shops-keurmerk voor online zekerheid staat. Mocht er onverwacht iets misgaan tijdens het online shoppen, dan is het aankoopbedrag op basis van de kopersbescherming gewaarborgd – onafhankelijk van de gebruikte betaalmethode.



3 Beoordelingen

Reik naar de sterren
Beoordelingen voor webshops en producten zijn krachtige marketingtools: ze verbeteren je SEO-rankings, zorgen voor meer kliks in Google en vergroten het vertrouwen in je webshop.

- Verzamel meer beoordelingen.
- Geef je sterren weer bij Google en in je shop.
- Beheer en analyseer je klantenfeedback.

Shopbeoordelingen
Shopbeoordelingen spelen een doorslaggevende rol bij klanten, van de eerste zoekopdracht bij Google tot aan de check-out. Vergroot het vertrouwen in je webshop en verbeter je Google-ranking.

Google Trusted Shops is geselecteerd als Google Review-partner voor veilige beoordelingen.

Productbeoordelingen
Verhoog je omzet en verlaag het aantal retour-zendingen. Producten met beoordelingen verkopen namelijk beter dan producten zonder beoordelingen – en je ontvangt echte, waardevolle feedback over je producten.

Lokale beoordelingen
Geef beoordelingen voor je lokale filiaal weer op je voor zoekmachines geoptimaliseerde webprofiel. Ook kun je feedback online tonen – hiermee win je o.a. nieuwe klanten uit je omgeving.

Audit

Onze auditors controleren je volledige webshop. Deze e-commerce-experts beoordelen de informatievoorziening op juistheid en volledigheid aan de hand van de Trusted Shops-kwaliteitscriteria. Dat zijn wettelijke vereisten aangevuld met onze eigen voorwaarden om online shoppen voor de consument gemakkelijker en vooral veiliger te maken.

Onze kwaliteitscriteria scherpen we continu aan en vormen dan ook een vertrouwde basis voor ons keurmerk. Van dit vertrouwen kunnen zowel jij als je klanten profiteren. Daartoe doorloop je ons auditproces dat bestaat uit een voorcheck. Heb je deze doorstaan, dan controleren we:

- de wettelijk verplichte informatie;
- het bestelproces;
- de bestelbevestiging.

Voldoe je aan al onze verwachtingen, dan kom je in aanmerking voor ons keurmerk. Samen met jou maken wij dan online shoppen weer een stukje veiliger en, nog belangrijker, waarborgen we deze veiligheid continu.

Raoul Reimersdal
Auditor Benelux, Trusted Shops

1

Nadat je bent aangemeld, helpt jouw persoonlijke expert je met de uitvoering van de audit en diegene staat ook klaar voor eventuele hulp en vragen.

2

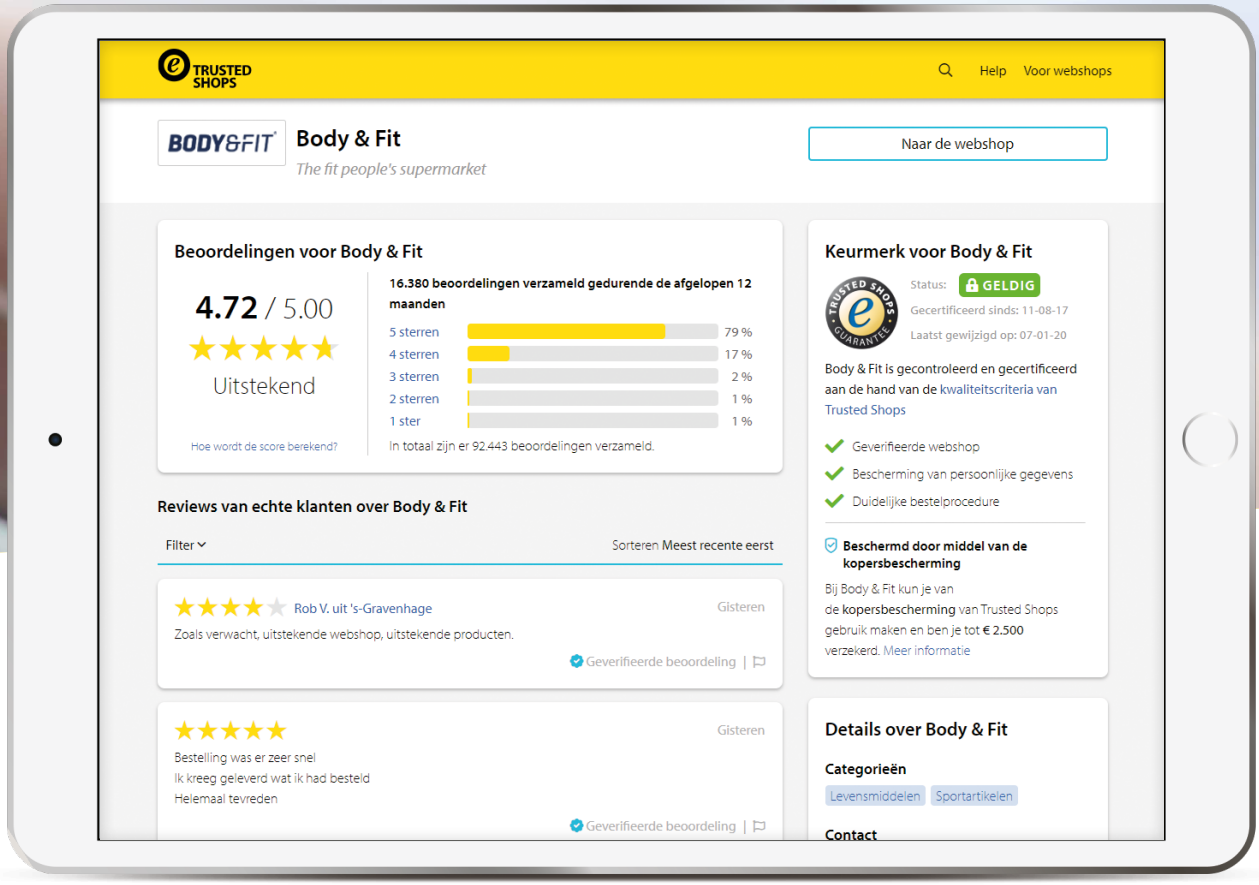
Het auditrapport laat zien waar je je website nog kan verbeteren. Met onze tips en voorbeeldteksten kun je de aanbevolen aanpassingen snel doorvoeren.

Zodra je webshop aan alle criteria voldoet, activeren wij het keurmerk zodat het op je website te zien is. Hoe het te zien is, bepaal jijzelf.

4

Je webshop voldoet nu aan uitgebreide kwaliteitscriteria. Daardoor voelen je klanten zich veilig en en zullen ze sneller overgaan tot aankoop via jouw webshop.

Keurmerk



- **Meer vertrouwen** – het keurmerk laat zien dat je aan uitgebreide kwaliteitscriteria voldoet.
- **Hogere conversie** – het keurmerk zorgt ervoor dat klanten op elk moment in de customer journey sneller tot aankoop overgaan.
- **Stijging gemiddelde orderwaarde** – de kopers-bescherming zorgt voor financiële zekerheid bij een hogere waarde van het winkelmandje.
- **Sterkere klantenbinding** – een positieve winkelervaring transformeert de koper tot een trouwe klant.

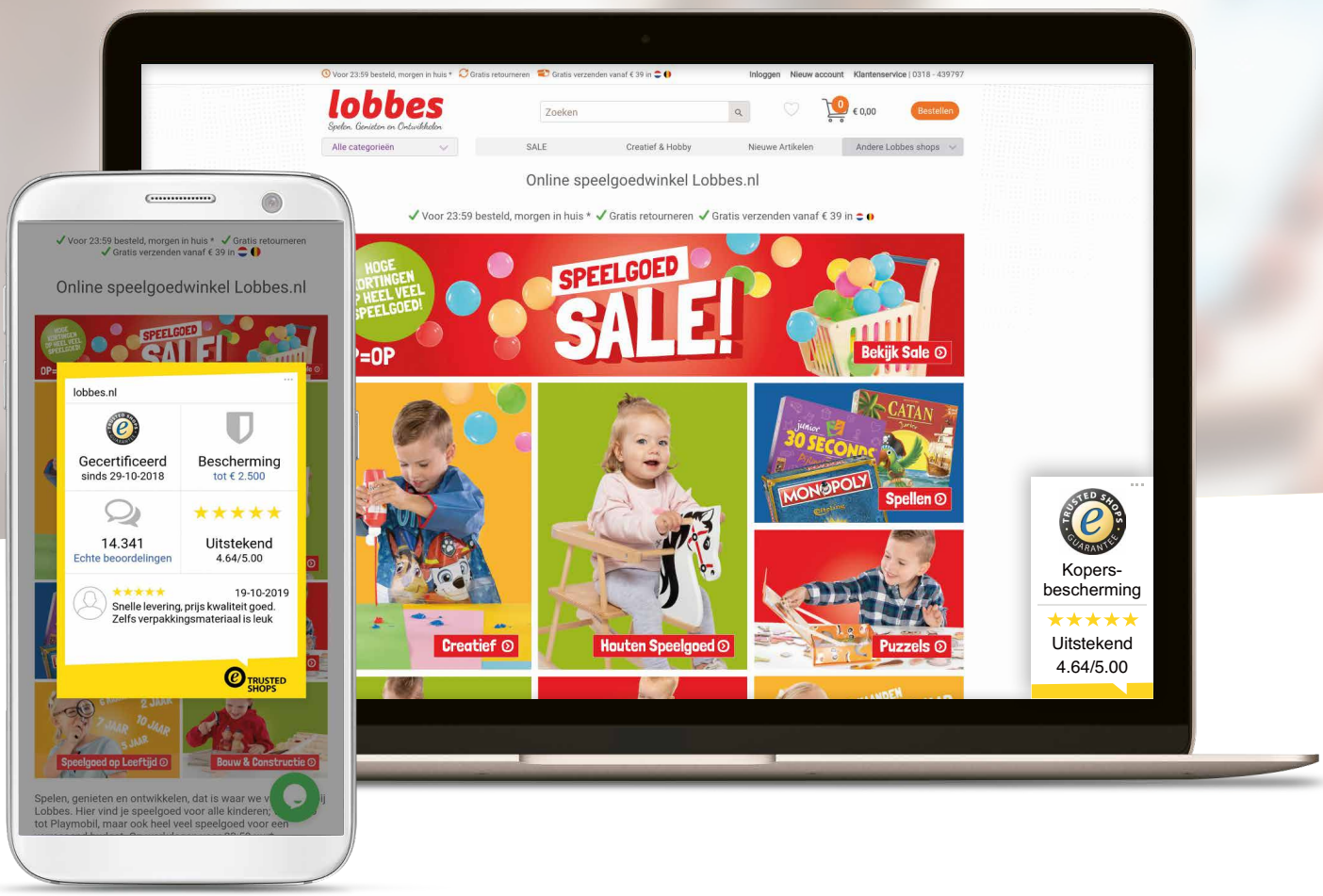
Shopprofiel

Het openbare Trusted Shops-shopprofiel van je webshop geeft bezoekers een overzicht van je verzamelde beoordelingen en je auditcertificaat met alle belangrijke elementen voor het opbouwen van optimaal vertrouwen in e-commerce.

- Goed vindbaar door het voor zoekmachines geoptimaliseerd beoordelingsprofiel.
- Responsive Design voor de perfecte weergave op schermen van elk formaat.
- Voeg klantbeoordelingen van andere door Google gecertificeerde aanbieders samen met je Trusted Shops sterren.

De kopersbescherming

Gewoonweg veilig shoppen: dat is de belofte die we doen aan al jouw klanten, wanneer jouw webshop bij Trusted Shops gecertificeerd is.



Met één druk op de knop
Na aankoop klikt de klant op de knop "Kosteloos verzekeren" om zich gratis tot € 2.500 per bestelling te verzekeren, gewaarborgd door onze geld-terug-garantie. Bij iedere nieuwe aankoop bij één van de 30.000 aangesloten webwinkels is de klant vervolgens automatisch verzekerd. Meer dan 20 miljoen consumenten in Europa zijn inmiddels overtuigd en maken gebruik van onze kopersbescherming!

Als actieve consument met een Trusted Shops account is je klant bij bestellingen bij elke Trusted Shops-webshop verzekerd. Zo profiteer je als webshop dus ook van het netwerk van je e-commercecollega's.

Hogere conversieratio's
Verbeter je conversieratio door je klanten een veilige en ontspannen shopervaring zonder financieel risico te bieden met de bescherming van Trusted Shops.

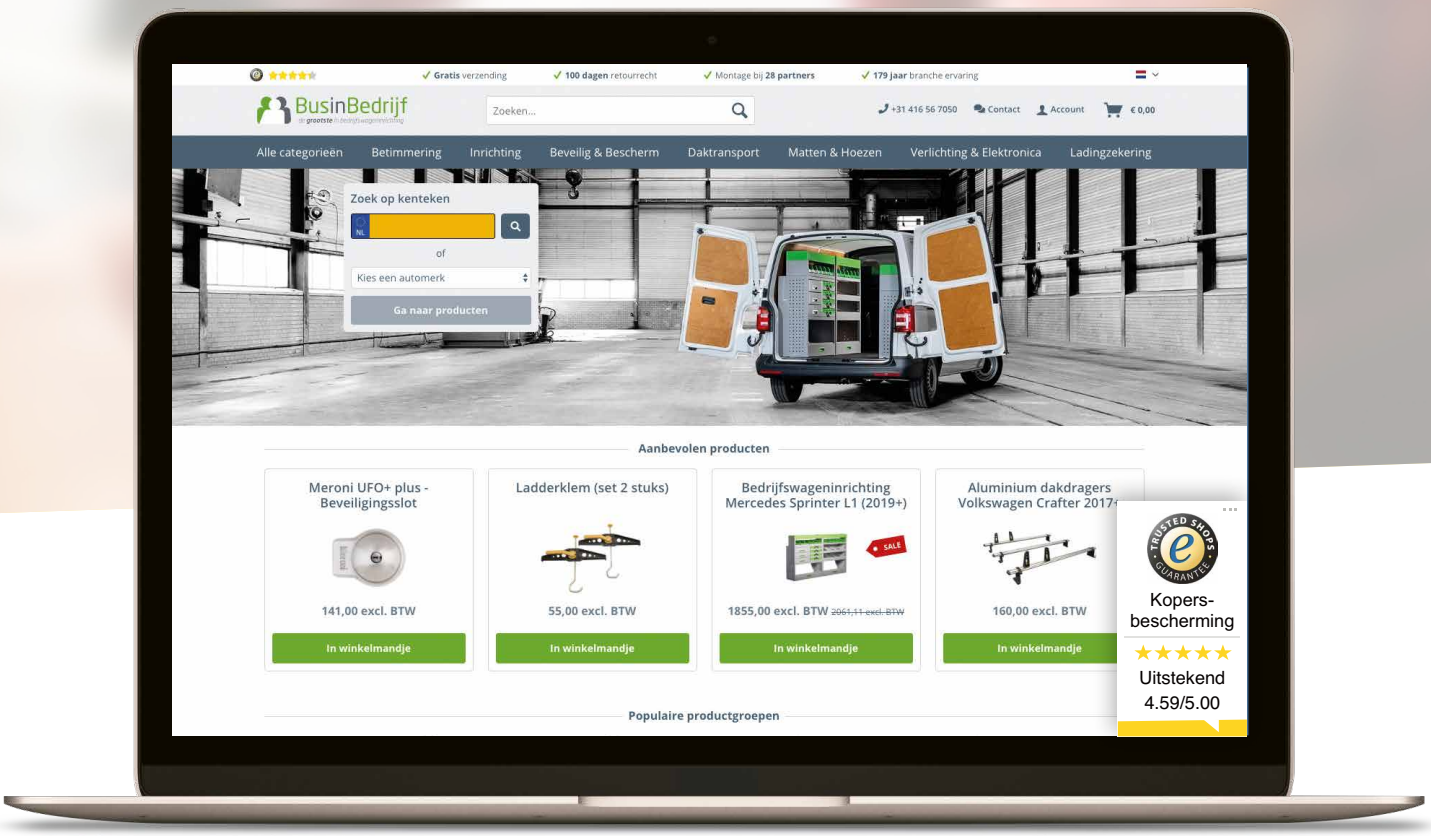
Meer vertrouwen wil zeggen dat je klanten langer op je webshop blijven. Door het creëren van vertrouwen zorgen we voor een lagere bounce rate en meer klanten die daadwerkelijk de bestelling plaatsen.

Verhoogde orderwaardes
Vertrouwen is erg belangrijk voor een klant. Niemand wil het risico lopen om geld kwijt te raken. Wanneer jouw webshop ons keurmerk heeft, zullen klanten het vertrouwen hebben om een bestelling te doen, ook met een hogere orderwaarde.

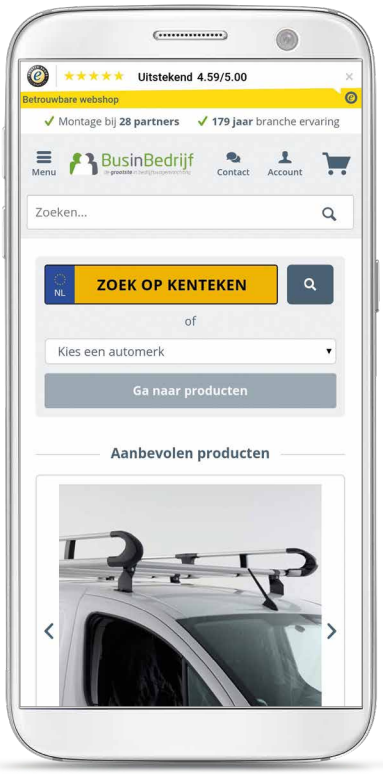
Zodra je gecertificeerd bent door ons, kunnen klanten gebruikmaken van onze kopersbescherming. Dit zorgt ervoor dat de klant weet dat jij je best doet om een goede service aan de klant te leveren. Wanneer er toch iets verkeerd gaat, verliest de klant er niet op en dat bindt je klant aan jouw webshop. Keer op keer zal de klant terugkomen.

Trusted Shops voor jouw B2B shop

Als B2B-webshop stel je jezelf misschien de vraag: is Trusted Shops ook een optie voor mij? Het antwoord is: ja! Ook als je niet aan consumenten verkoopt, maar aan zakelijke klanten, bieden wij een toegevoegde waarde voor je webshop.

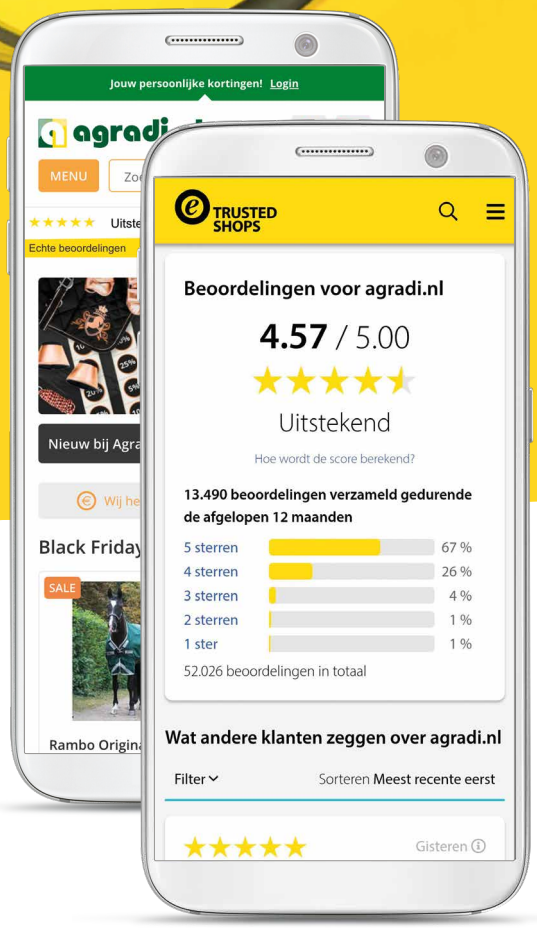


Ook bij de B2B-handel is vertrouwen en veiligheid van groot belang. Zakelijke klanten hechten veel waarde aan veilige aankoop en het lezen van klantervaringen. Deze klanten hebben hogere orderwaardes en daarnaast blijft een zakelijke klant doorgaans loyaler aan de webshop dan een doorsnee consument.
Het vertrouwen dat Trusted Shops in Europa heeft opgebouwd, wordt overgedragen naar jouw webshop en versterkt het merk van de winkel. Des te sneller gaat de zakelijke klant, die uiteraard ook gewoon winkelt als consument, over tot het zorgeloos plaatsen van een bestelling.



Shopbeoordelingen

Shopbeoordelingen spelen een doorslaggevende rol in het klanttraject, van de zoekopdracht in Google tot aan de check-out. Als klanten het idee hebben dat een winkel de beoordelingen manipuleert, zal het vertrouwen omslaan in wantrouwen. Dat is de reden waarom bij Trusted Shops alleen echte klanten een beoordeling kunnen schrijven. Vergroot het vertrouwen in je webshop en verbeter je Google-ranking.

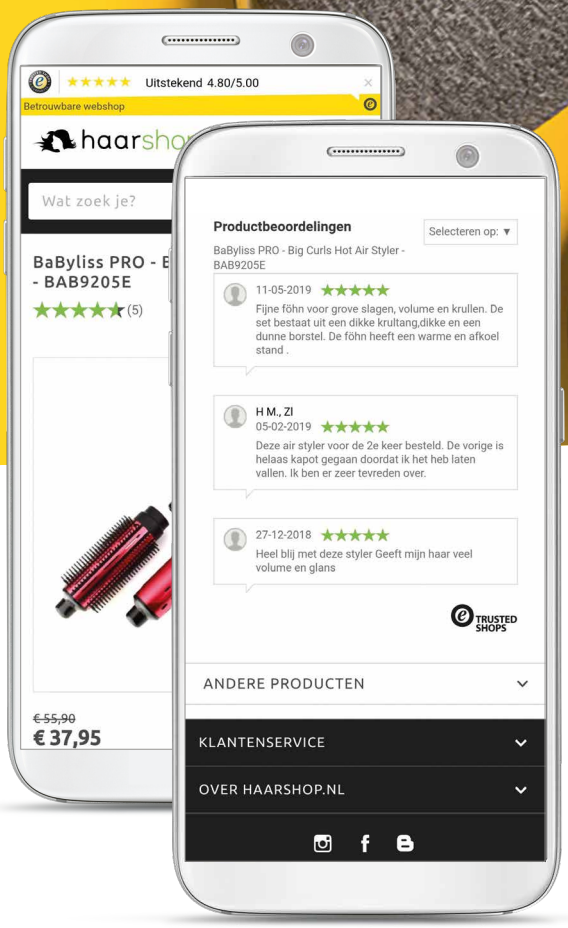


- **Meer verkopen**
  Overtuig potentiële klanten dat het veilig is om bij jouw webshop te kopen.
- **Gesloten beoordelingssysteem**
  Ontvang alleen beoordelingen van echte klanten.
- **Beter voldoen aan de wensen van de klant**
  Analyseer huidige klantenfeedback en optimaliseer je service.
- **Meer vertrouwen**
  Vergroot het vertrouwen in je webshop met echte beoordelingen en kopersprofielen.
- **Betere online verspreiding**
  Maak gebruik van sociale netwerken waar klanten hun goede ervaringen met je webshop delen.
- **Betere Google-ranking**
  Versterk je SEO-positie dankzij relevante content in de beoordelingen.

Reputatie en kwaliteit van de service
Blijf in contact met je klanten en onderhoud je online reputatie. Analyseer ook je klanten-feedback en achterhaal zwakke punten.

Productbeoordelingen

Met productbeoordelingen verhoog je je omzet en verlaag je het aantal retourzendingen. Producten met beoordelingen verkopen namelijk dubbel zo goed als producten zonder beoordelingen – en je krijgt echte, waardevolle feedback over je productassortiment.



- **Hogere conversieratio**
  Bevorder de koopbereidheid met positieve beoordelingen van andere klanten.

- **Meer SEO**
  Maak gebruik van de unieke content van de beoordelingsteksten en vergroot je zichtbaarheid.

- **Meer traffic**
  Zorg voor meer kliks in de zoekresultaten door sterren weer te geven.

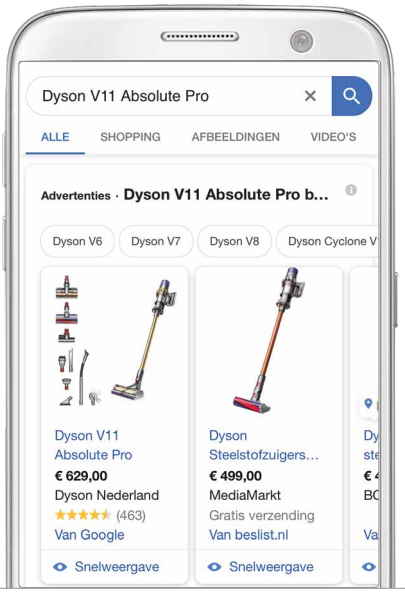
- **Minder retouren**
  Minimaliseer het aantal retourzendingen met geoptimaliseerde productbeschrijvingen en relevante informatie.

- **Social Proof**
  Vergroot het vertrouwen in je producten door de ervaringen van je klanten.

85%
vertrouwt net zoveel op klantbeoordelingen als op persoonlijke aanbevelingen.

72%
koopt alleen als er positieve beoordelingen zijn gegeven.

18%
meer omzet behalen door beoordelingen.

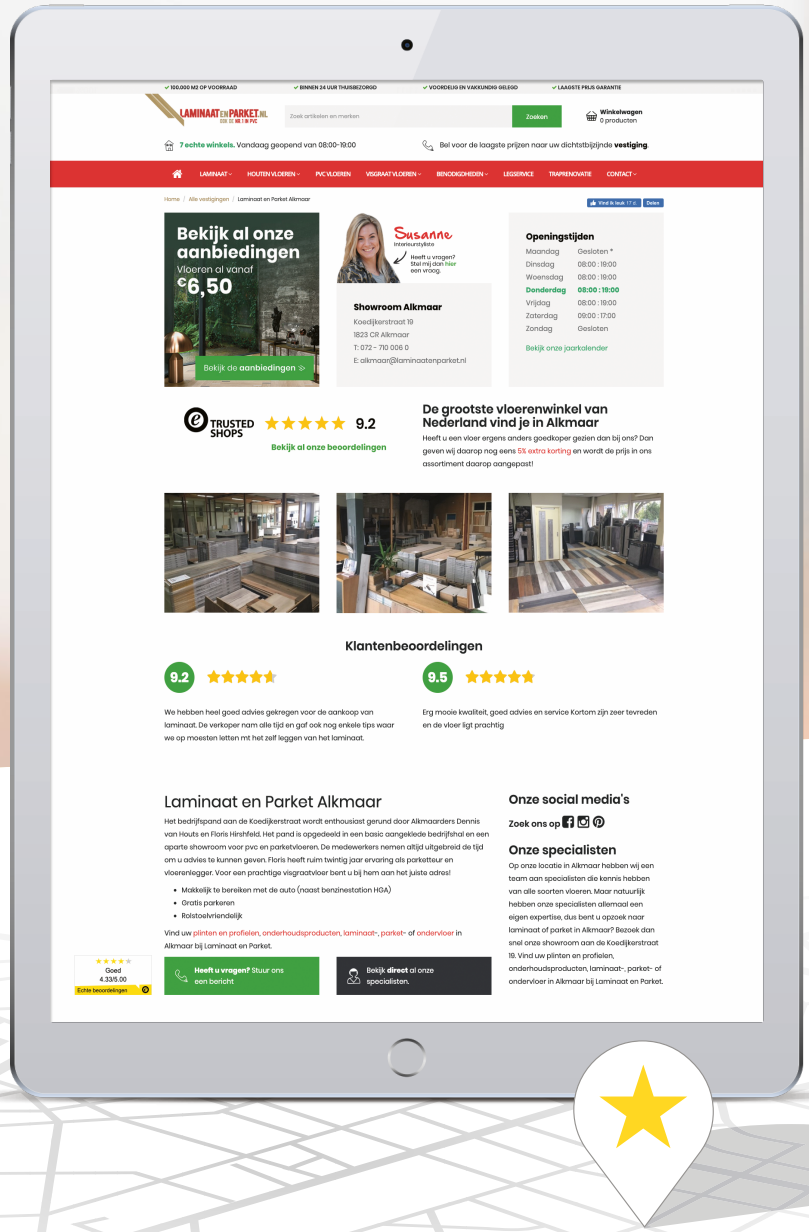


De productbeoordelingen worden met de Google-integratie ook bij Google Shopping zichtbaar.

Bronnen: Local Consumer Review Survey 2017, Bright Local, brightlocal.com
The Impact of Online Reviews on Customers' Buying Decisions, business2community.com
5 Simple Ways to Improve Your AdWords Performance, Google Inside AdWords Blog, adwords.googleblog.com

Lokale beoordelingen

Bij webshops zijn beoordelingen al heel lang gebruikelijk. Met name bij het zoeken naar shops en producten spelen deze een grote rol. Om ook jouw winkel op het internet optimaal te presenteren, verzamel en geef je met Trusted Shops de beoordelingen voor jouw filiaal weer.



- **Alle beoordelingen in één systeem**
  Door de beoordelingen van fysieke winkels en webshops samen te voegen, bied je klanten een transparante koopervaring via alle kanalen.

- **Meer klanten**
  Consumenten vinden ook je fysieke winkel als ze producten of shops online zoeken.

- **Cross-channel**
  Consistente branding online en offline.

- **Betere basis voor beslissingen**
  Vergelijk de prestaties van verschillende on- en offline kanalen in een gecombineerd beoordelingssysteem en optimaliseer je bedrijfsmodel snel en permanent.

Overtuig jouw bezoekers met beoordelingen!
Jouw filialen krijgen een eigen beoordelingsprofiel waarmee je winkel eenvoudig op Google of rechtstreeks bij Trusted Shops gevonden kan worden. Op deze manier zien klanten niet alleen dat je de door hen gezochte producten in de buurt aanbiedt, maar ook hoe tevreden iedereen met je service is. Het is net zo waardevol om de beoordelingen direct op de online pagina van het filiaal te tonen.

Case study

GAMEPC.NL
OMDAT DE GAMES HET WAARD ZIJN

Jeffrey Pops
Marketing Manager GamePC.nl

"De meting liet duidelijk zien dat de combinatie van het keurmerk met de kopersbescherming een groot effect heeft op het koopgedrag van consumenten."

22,79%
conversiestijging desktop

44,00%
conversiestijging mobiel

10,95%
stijging gemiddelde orderwaarde

44,06%
stijging gemiddelde orderwaarde

Vind de volledige casestudy hier:

business.trustedshops.nl/gamepc

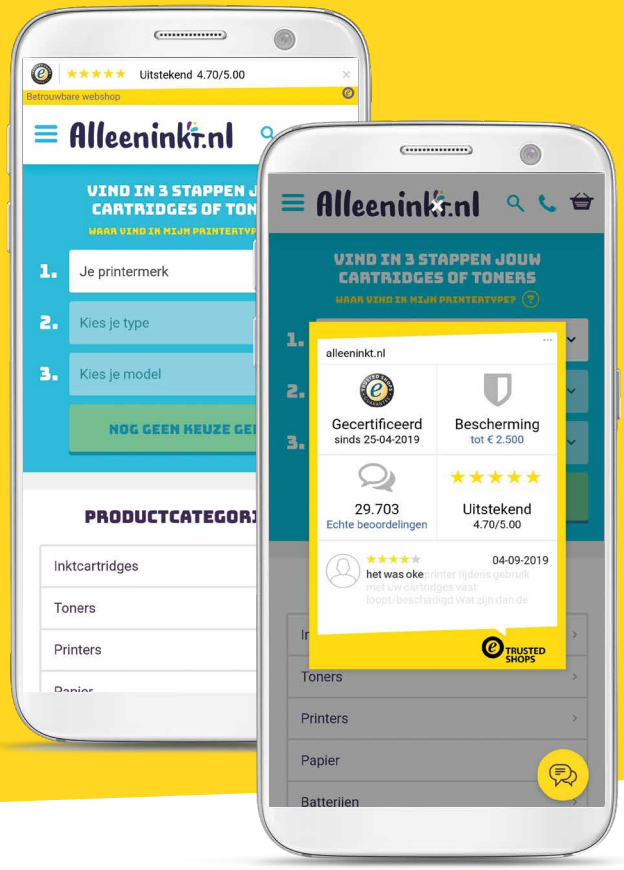
Integratie

Hoe integreer je de Trusted Shops diensten en producten in je webshop? Antwoord: zeer eenvoudig!

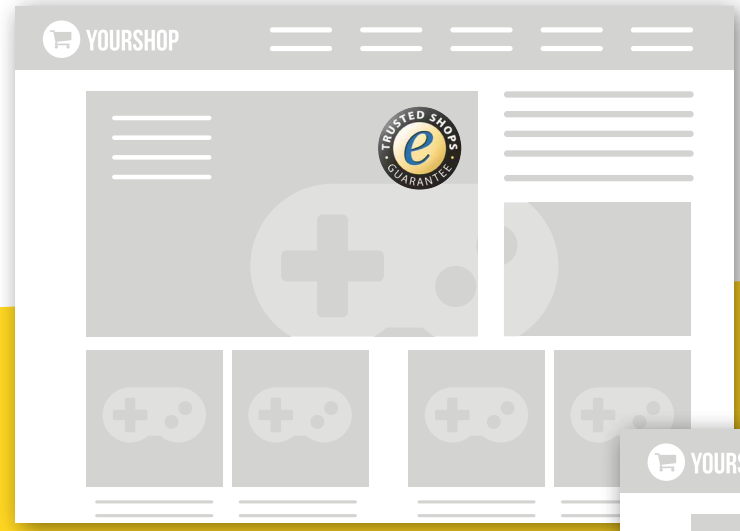
Standaard Trustbadge
De Trustbadge is een simpele code-snippet die gemakkelijk in de webshop kan worden geïntegreerd via onze plug-in bij de aanbieder van jouw shopsoftware.

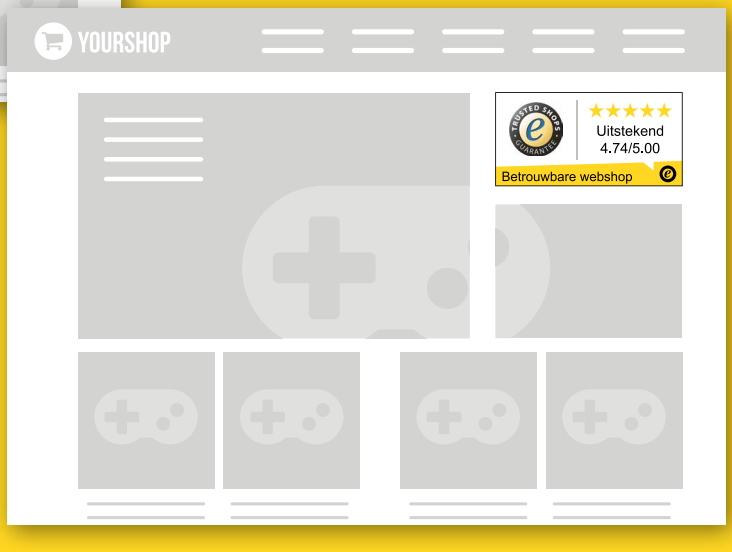
Gebruik je een ander platform? Dan is de integratie ook simpel en snel uit te voeren door middel van 3 eenvoudige stappen. De nodige codering voor het integreren van de Trustbadge is gemakkelijk te genereren via de Trusted Shops website. Je hoeft dus geen coderingexpert te zijn om dit toe te voegen.

Magento | lightspeed | opencart | shopify | epages | PrestaShop | WooCOMMERCE

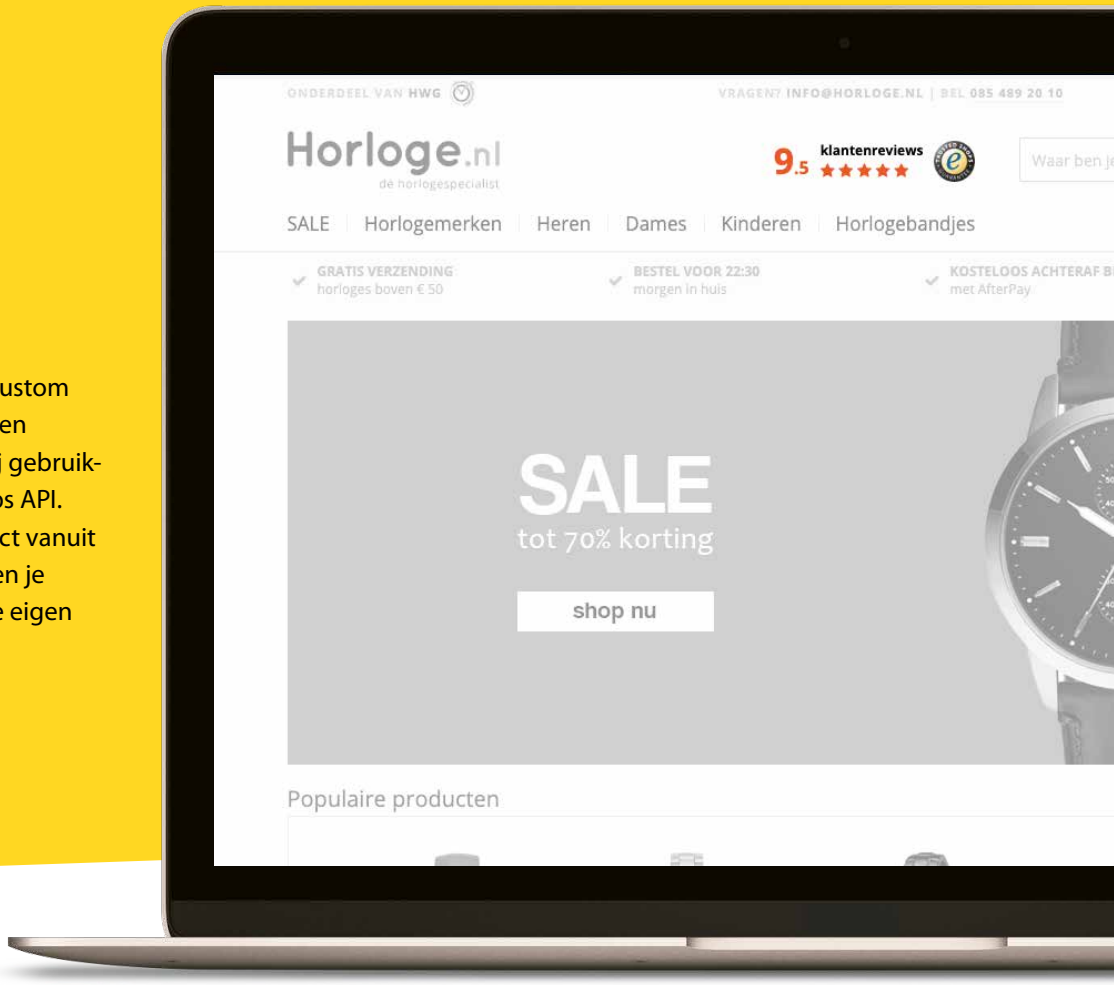


Standaard integratie op mobiele apparaten
Onderzoek toont aan dat in 2020 waarschijnlijk meer dan 50% van alle transacties in webshops gedaan zullen worden via smartphones. Om hier helemaal op voorbereid te zijn, bieden wij verschillende displayopties aan voor de Trustbadge op mobiele apparaten. Ook dit gaat via een code die beschikbaar is op onze website.





Custom integratie Trustbadge
De Trustbadge is de rechthoekige widget op webshops, waarin het keurmerk en de klantbeoordelingen met reviewsterren kunnen worden getoond. De weergave van de badge, inclusief de shopbeoordelingen, kun je naar eigen wens inrichten. Als je gebruikmaakt van onze custom integratie handleiding, is er een hele reeks aan opties beschikbaar waarmee je zelf beslist op welke manier Trusted Shops zichtbaar is in je webshop.

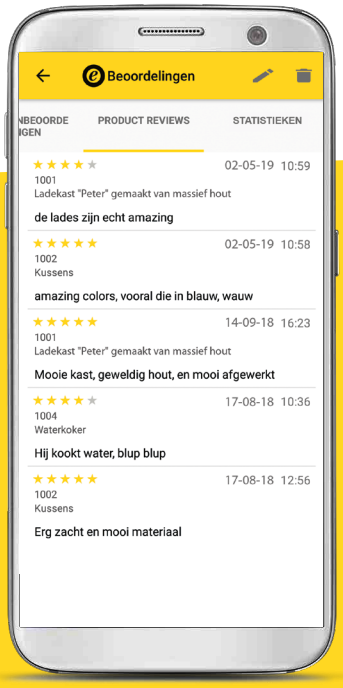


API-integratie
Mochten de standaard en custom integraties niet aan je wensen voldoen, dan kun je ook vrij gebruikmaken van de Trusted Shops API.
Zo kun je jouw reviews direct vanuit je eigen backend beheren en je performance bekijken via je eigen CRM of shopsoftware.

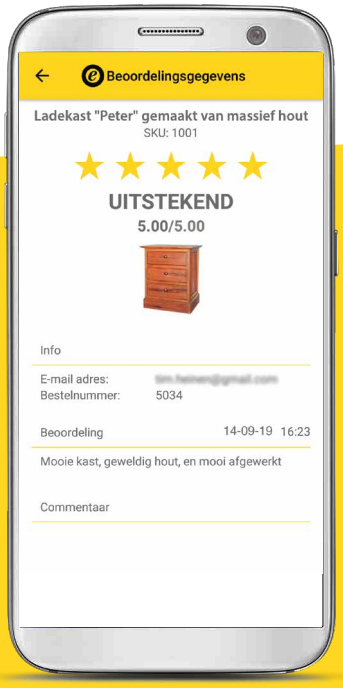
Beoordelingen beheren

Vooral als je veel beoordelingen krijgt, kan er veel tijd in gaan zitten om al die recensies door te nemen en reacties te plaatsen. Via onze app en website is dit eenvoudig te doen!

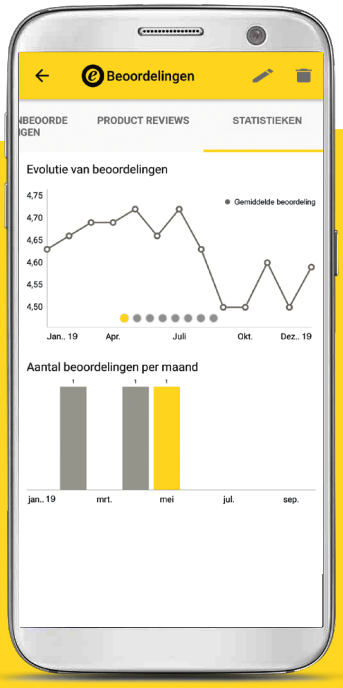
My Trusted Shops-app
Met de app zie je alles wat belangrijk is met betrekking tot je beoordelingen en kun je snel en eenvoudig reageren op beoordelingen en feedback.



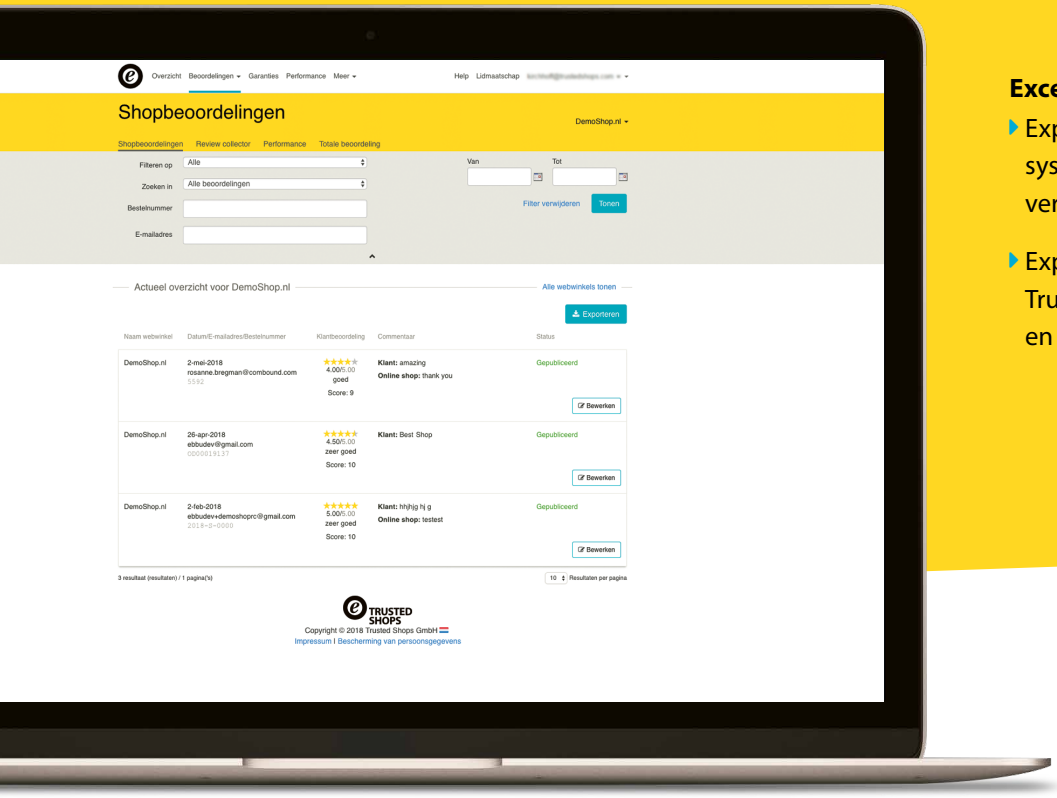
Weergave van de meest recente beoordelingen.



Gedetailleerde informatie over elke afzonderlijke beoordeling en de mogelijkheid om hierop te reageren.



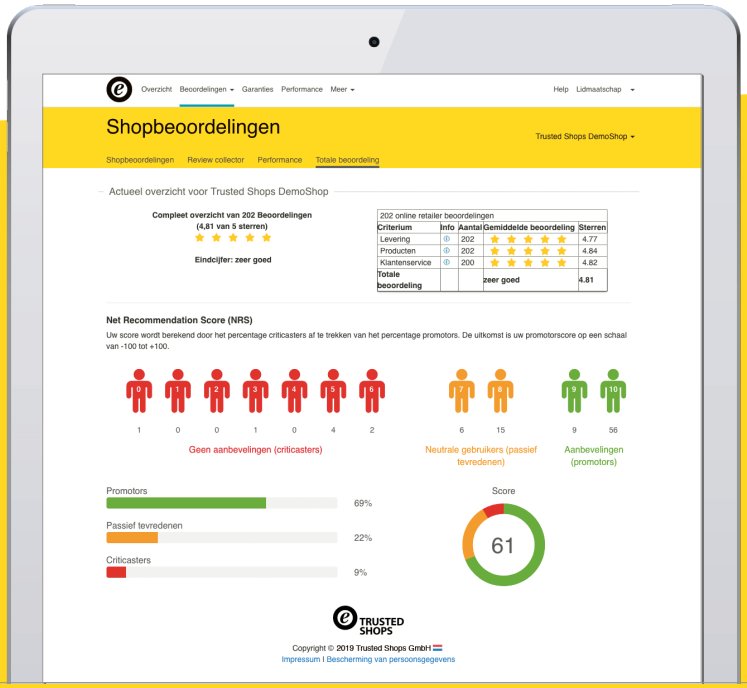
De beoordelingen met overzichtelijke statistische analyse.



Excel-export

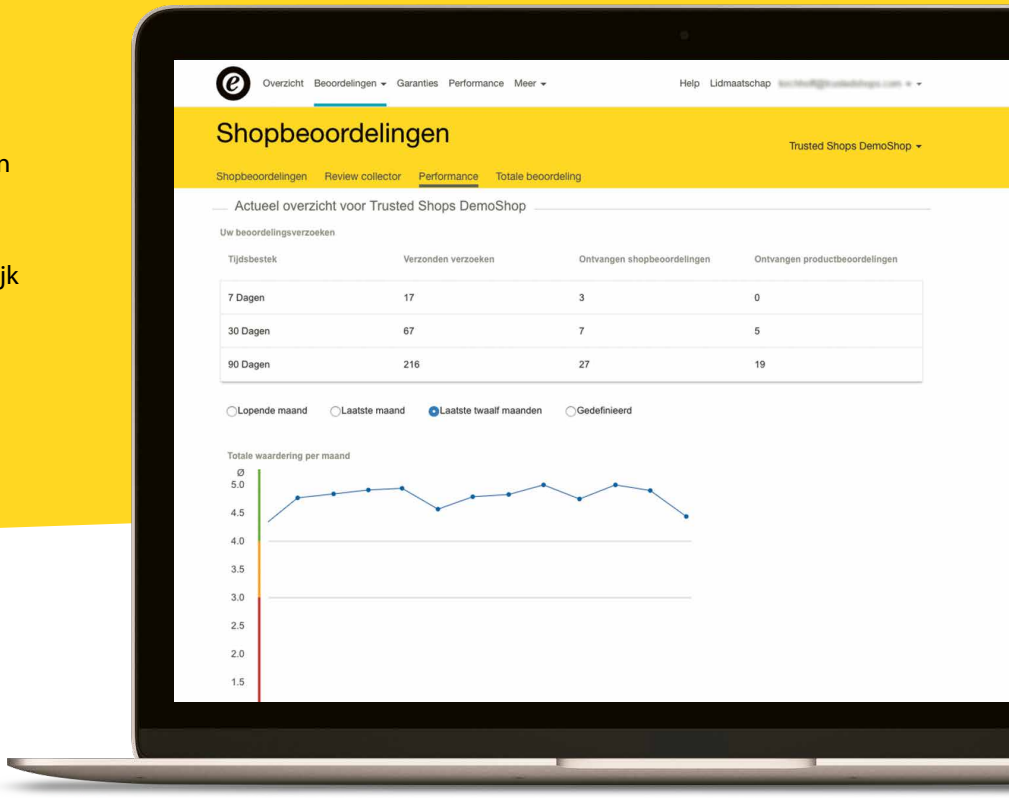
- Exporteer je gegevens om ze in je systeem te gebruiken of ze elders verder te analyseren.
- Exporteer beoordelingen uit My Trusted Shops voor verdere analyse en verwerking.

Via je eigen CRM
Als je publiekelijk op een beoordeling reageert, toon je aan dat jouw klantenservice goed is en correct functioneert. Dat kan zijn om voor de lof te bedanken of, als het een kritische noot betreft, om je mening vanuit een zakelijk perspectief te beschrijven. Met behulp van een interface (API) heb je de mogelijkheid om de opmerkingen via je eigen CRM te beheren en geheel afzonderlijk te analyseren.



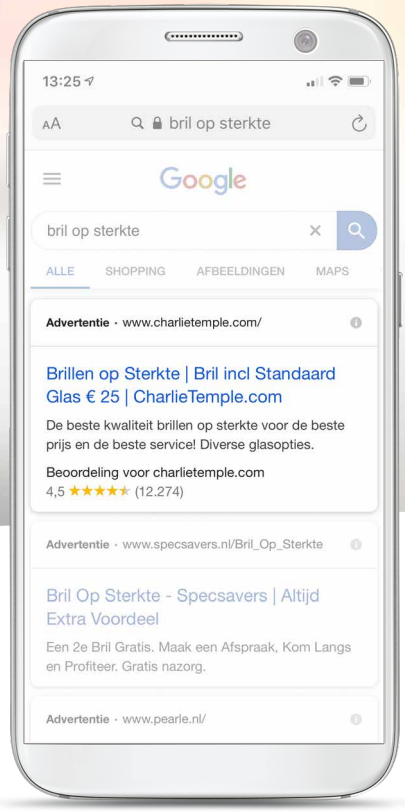
Net Promoter Score (NPS)
Voor een interne analyse kun je naast de normale beoordeling met sterren en beoordelingsfeedback nu ook in een beoordelingsformulier aan je klanten vragen hoe waarschijnlijk het op een schaal van 1 tot 10 is dat ze je webshop bij vrienden en kennissen zullen aanbevelen. Zie onze blog voor meer informatie over NPS.

Performance Dashboard
Op jouw My Trusted Shops-pagina kun je beoordelingen analyseren en van opmerkingen voorzien, zicht houden op je kwaliteitsindicatoren zoals e-mailkengetallen en natuurlijk je bedrijfsgegevens in het Trusted Shops-profiel aanpassen.



Google-integratie

Bij het zoeken naar de juiste producten speelt Google een doorslaggevende rol. Trusted Shops is een gecertificeerde partner van Google voor betrouwbare beoordelingen en daarom kunnen deze later via een directe interface aan Google worden doorgegeven. De beoordelingen worden vervolgens getoond bij Google Shopping en bij Google Ads.



- **Meer kliks**
  Meer aandacht trekken in Google-zoekopdrachten door weergave van beoordelingssterren.

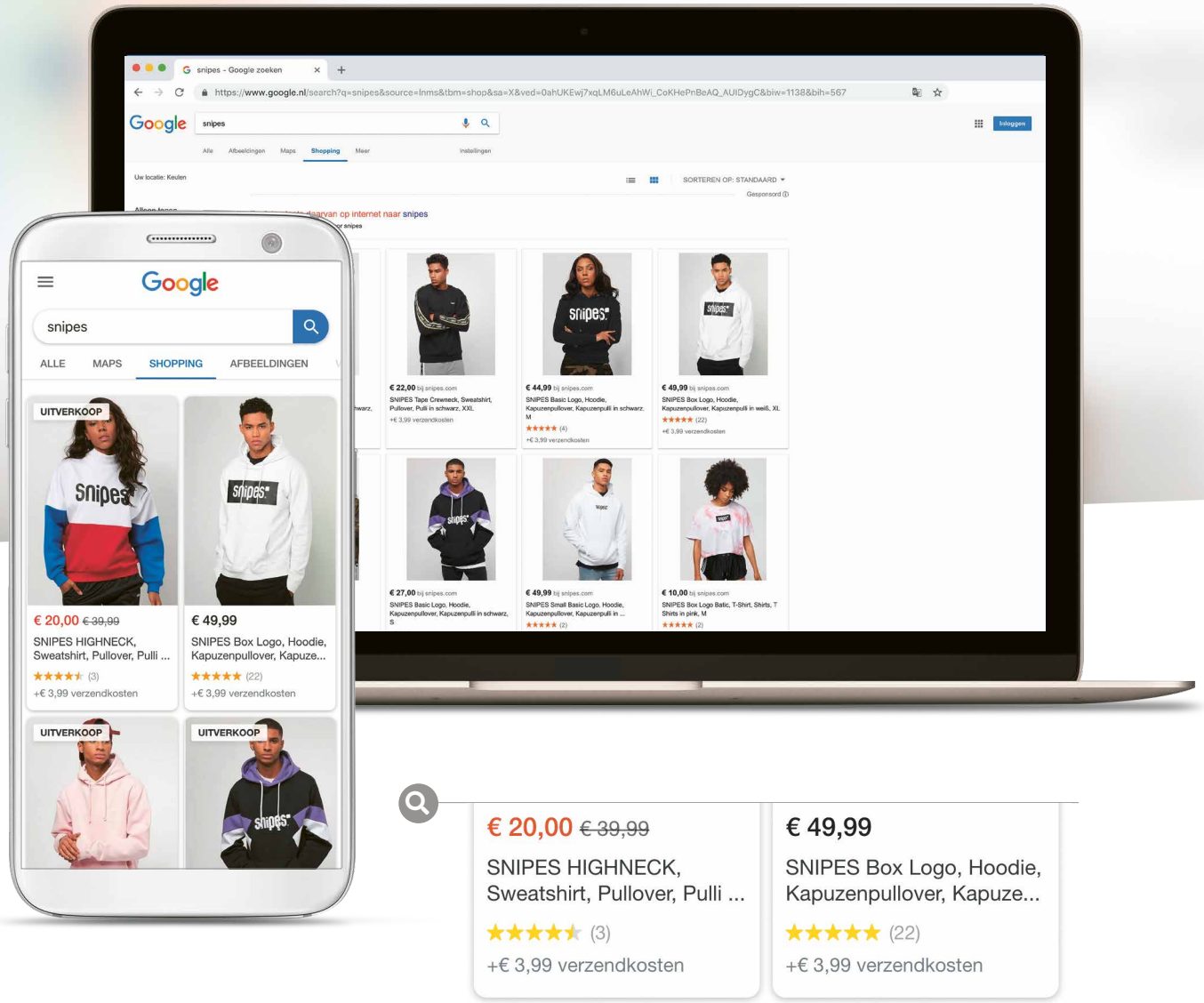
- **Meer relevantie**
  Verbetering van de kwaliteitsscore door betere clickrate en dus een hogere ranking.

- **Lagere kosten**
  Haal het maximale uit je budget door lagere costs per click van Google Ads-advertenties.

Je sterren zijn geïntegreerd in de zoekresultaten via de Google Ads-extensies. Google controleert automatisch op reviews voor het domein waarvoor Google Ads-advertenties zijn geplaatst.

Als je productreviews verzamelt en Product Listings Ads plaatst, dan worden deze ook aan Google doorgegeven. Hierdoor toont Google de sterren bij het product waardoor het opvalt.

Google Trusted Shops is een geselecteerde Google Review-partner voor betrouwbare beoordelingen en kan de verzamelde beoordelingen dus regelmatig via een directe interface aan Google doorgeven.



Tip

Extensies met het Traffic-pakket

Door een kortingscoupon of een link naar een campagnepagina in het shopprofiel op te nemen, zorg je met het Trusted Shops Traffic-pakket voor meer voltooide aankopen.

Judith Claessen
Senior Customer Success Manager
Benelux, Trusted Shops

Ondersteuning van juridische experts

Naast de certificering biedt Trusted Shops samen met haar advocaten en juristen een breed scala aan juridische ondersteuning. Dus als je na de integratie aanvullende ondersteuning nodig hebt op het gebied van tekstintegratie of het controleren van relevante juridische documenten, is onze aanvullende dienst perfect voor jou.

Wij ondersteunen jou op juridisch vlak met de volledige focus op e-commerce (denk hierbij aan consumentenzaken). Daarnaast kunnen we internationale experts inschakelen die veel ervaring hebben met meertalige projecten en veel kennis met zich meebrengen op het gebied van Europees recht.

Onvolledige informatie over consumentenrechten bij online aankopen vormt een grote bedreiging voor webwinkels in Nederland en daarbuiten, omdat consumenten zich niet altijd bewust zijn van hun rechten. Wij kunnen helpen om volledig te zijn.

De ACM houdt de ontwikkelingen van de e-commercesector nauwlettend in de gaten. Daarnaast is het noodzakelijk om aan de privacy-regels te voldoen. Zo heeft de Autoriteit voor Persoonsgegevens (AP) onlangs de gevolgen van de AVG-regels voor het benaderen van klanten toegelicht en kunnen we ervan uitgaan dat de AP hier ook op zal controleren. Dus ook na de audit helpen onze juridische experts jou om je webshop juridisch op orde te houden.

Rhode Benissan Jonker
Legal Consultant Benelux,
Trusted Shops

Meer dan 30.000 tevreden klanten in Europa

hunkemöller
ANNA VAN TOOR
RIVIÈRA MAISON
HOME IS WHERE YOU CAN BE YOU
BEERWULF.COM
FRANK
CHARLIETEMPLE
CLUSE
AMERICA TODAY
INTERNET-BIKES
Jacobs BUDGETPLANT Altijd Voordeliger!
LED LAMPEN DIRECT
HORNBACH Er is altijd iets te doen.
AZALP.
BALR.
DILLE & KAMILLE
showroomprive.com
MEPAL
HOLLAND WATCH GROUP
MegaGadgets
snipes.com
BODY&FIT THE FIT PEOPLE'S SUPERMARKET
haarshop.nl
dyson
SCOTCH&SODA AMSTERDAM COUTURE

Het Europese vertrouwensmerk

Heb je nog andere vragen over de oplossingen
van Trusted Shops?

+31 20 709 1235

advies@trustedshops.nl

© 2020 TRUSTED SHOPS Benelux B.V. • Overhoeksplein 1, 1031 KS Amsterdam, Nederland • Alle rechten voorbehouden.

202001-nlNL-3587