



# 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.