

Gedragsregels KeurOnline

- 01) Aanbod in de webshop
- 02) Betaalmogelijkheden
- 03) Wet- en regelgeving
- 04) Betaalveiligheid
- 05) Erkenning elektronische communicatie
- 06) Levering
- 07) Garantie
- 08) Klantencontact en klantenservice
- 09) Bedenktijd
- 10) Privacy van de consument
- 11) Verpakken en verzenden
- 12) Factuur / Pakbon
- 13) Retourneren
- 14) Klachtenafhandeling over een Webshop of het Keurmerk
- 15) Minimale eisen keurmerk
- 16) Aanvraag procedure van het Keurmerk 16a) Aanvraag annuleren
- 17) Webshopeigenaar
- 18) Keurmerkeigenaar
- 19) Onafhankelijkheid
- 20) Keurmerklogo
- 21) Lidmaatschap
- 22) Contract
- 23) Controle naleving van het keurmerk
- 24) Beëindigen van lidmaatschap door Webshopeigenaar
- 25) Intrekking van het keurmerk
- 26) Tijdelijke intrekking van het keurmerk
- 27) Registratie gegevens keurmerkvoerder
- 28) Ongeoorloofd gebruik van het Keurmerk
- 29) Wijziging van de gedragsregels
- 30) Aanvullende regels keurmerk Business to Business
- 31) Aanvullende regels keurmerk Website-eigenaar

Alle leden van KeurOnline houden zich aan de gedragsregels van KeurOnline.

Het tarief bedraagt € 125,- per jaar (excl. 21% btw) inclusief waarborgfonds en lidmaatschap bij Geschilonline.nl

Bij verlening van het keurmerk gaat lidmaatschap de 1e van de volgende maand in. Na goedkeuring mag ons logo onmiddellijk op de webshop geplaatst worden. Er worden geen andere administratiekosten of certificatiekosten berekend.

In de gedragsregels komt het woord webshop overeen met webwinkel en online verkoop.

01) Aanbod in de webshop:

Aangeboden producten worden door de webshopeigenaar duidelijk omschreven met eventueel een duidelijke productafbeelding.

De consumentenprijzen moeten duidelijk zichtbaar zijn.

De prijzen gelden inclusief BTW (met uitzondering van Business to Business, zie punt 30) en bijkomende extra kosten zoals verwijderingsbijdragen, verpakking en verzendkosten moeten vermeld zijn.

De duur van een tijdelijke aanbieding moet duidelijk worden vermeld. In de webshop moeten ook de leveringstermijnen worden vermeld.

02) Betaalmogelijkheden:

De webshopeigenaar geeft duidelijk aan op welke manier de consument kan betalen.

Vooruitbetaling moet vooraf met de consument te zijn overeengekomen.

Extra kosten voor een betaalmogelijkheid moet vooraf duidelijk kenbaar worden gemaakt aan de consument. Achteraf betaling moet ook mogelijk zijn, rembours betaling is hierbij mogelijk en extra kosten kunnen berekend worden. (E.E.G advies)

03) Wet- en regelgeving:

De webshopeigenaar zal zich houden aan de Nederlandse wet- en regelgeving voor consumentenwetgeving m.b.t. kopen op afstand.

De webshopeigenaar moet op de hoogte zijn van de Nederlandse wet- en regelgeving en zich daar aan houden.

04) Betaalveiligheid:

De webshopeigenaar verplicht zich om toe te zien op een technische en veilige betaalmogelijkheid.

De webshopeigenaar is dan ook verantwoordelijk voor een correcte en veilige betaalmogelijkheid.

05) Erkenning elektronische communicatie:

De aanbieder erkent elektronische communicatie en zal de geldigheid of het juridisch effect daarvan niet ontzeggen vanwege het feit dat de communicatie elektronisch is.

06) Levering:

De webshopeigenaar zal een leveringstermijn van maximaal 30 dagen met de consument overeenkomen tenzij anders is overeengekomen met de consument.

Wanneer niet binnen 30 dagen geleverd kan worden (tenzij anders met consument overeengekomen) moet de webshopeigenaar de consument de mogelijkheid bieden om de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

Eventuele al gedane betalingen dienen binnen 14 dagen aan de consument te worden terugbetaald.

07) Garantie:

De webshopeigenaar maakt in de webshop duidelijk of er sprake is van een garantie, welke voorwaarden er gelden en wie deze garantie verstrekt.

De aanbieder vermeldt dat de garantievoorwaarden de rechten van de consument zoals die voortvloeien uit de wet of de overeenkomst, niet aantasten.

08) Klantencontact en klantenservice:

De webshopeigenaar vermeldt duidelijk op de site een telefoonnummer en mailmogelijkheid. (mailmogelijkheid kan ook gebeuren via een contactformulier)

Consumenten moeten makkelijk in contact kunnen komen met de webshopeigenaar en deze dient z.s.m. (max. 2 werkdagen) te reageren.

09) Bedenktijd:

De consument heeft een bedenktijd van minimaal 14 dagen na ontvangst van de goederen zonder reden van opgave.

De goederen dienen onbeschadigd, compleet, ongebruikt en in de originele verpakking retour gezonden te worden.

Er kunnen uitzonderingen zijn welke in de voorwaarden van de webshop uitgesloten zijn van retourzending.

Niet alle producten kunnen retour gestuurd worden, b.v. bederfelijke waar, diensten en maatwerk.

10) Privacy van de consument:

De webshopeigenaar houdt zich aan de wet persoonsregistratie.

Wanneer de webshopeigenaar gegevens van de consument aan derden wil verstrekken zal deze eerst toestemming aan de consument hiervoor moeten vragen voordat de webshopeigenaar deze gegevens aan derden verstrekt.

De consument heeft de mogelijkheid om wel of geen toestemming te geven aan enige vorm van reclame. De consument moet ten allen tijde deze toestemming kunnen veranderen.

Tevens moet de consument persoonsgegevens in kunnen zien en deze kunnen aanpassen.

11) Verpakken en verzenden:

De webshopeigenaar zorgt ervoor dat de goederen correct verpakt en verstuurd worden zodat de consument deze goederen correct en onbeschadigd ontvangt. **12) Factuur / Pakbon:**

De webshopeigenaar zorgt ervoor dat de consument een factuur/ pakbon bij de levering ontvangt.

13) Retourneren:

De goederen dienen onbeschadigd, compleet, ongebruikt en in de originele verpakking retour gezonden te worden. Er kunnen uitzonderingen zijn welke in de voorwaarden van de webshop uitgesloten zijn van retourzending.

Niet alle producten kunnen retour gestuurd worden, b.v. bederfelijke waar, diensten en maatwerk.

14) Klachtenafhandeling over een webshop of het keurmerk: Klachten formulier Consumenten die een klacht hebben over de webshop moeten deze eerst aan de webshopeigenaar voorleggen. De consument dient binnen 2 werkdagen een antwoord te hebben ontvangen van de webshopeigenaar. De webshopeigenaar moet op de site de mogelijkheid bieden aan de consument om een klacht in te kunnen dienen. Geeft dit onvoldoende resultaat voor de consument dan heeft de consument de mogelijkheid om via de site van KeurOnline een klacht in te dienen. Dit kan niet anoniem. Hier is bewust voor gekozen ter bescherming van valse klachten. Op deze manier kan KeurOnline de klacht bij de consument verifiëren. Deze klacht wordt voorgelegd en geregistreerd bij de webshopeigenaar en is na te lezen via een privé inlog pagina. Wanneer sprake is van meerdere terechte of onopgeloste klachten, heeft KeurOnline recht om het Keurmerk in te trekken.

De webshopeigenaar wordt vervolgens te kennen gegeven het logo van KeurOnline van de webshop te verwijderen. Is uw klacht dan nog niet opgelost dan kunt u bij Geschilonline.nl uw klacht voor € 14,95 aanmelden. Kijk op de site voor informatie.

Klachten van een webshop worden door ons bij gehouden en zijn voor de webshop eigenaar terug te zien bij zijn eigen inlog pagina op KeurOnline. Deze klachten worden door KeurOnline bijgehouden om consumenten die informatie over de webshop vragen te kunnen informeren of de desbetreffende webshop geen/weinig/veel klachten ontvangt en of deze correct zijn opgelost. Klachten over KeurOnline kunnen met hetzelfde formulier ingediend worden.

15) Minimale eisen keurmerk:

- Bedrijfsnaam en de adresgegevens van het bedrijf.
- Vermelding telefoonnummer en e-mailadres (c.q. contactformulier) van het bedrijf.
- Inschrijvingsnummer van de Kamer van Koophandel.
- De prijzen inclusief btw en eventuele andere kosten.
- Eventuele verzendkosten om het product thuis te laten bezorgen.
- De belangrijkste kenmerken van het product of de dienst.
- Alleen een foto is niet genoeg, er moet voldoende productomschrijving bekend zijn.
- Betaalmogelijkheden, en op welke manier wordt het product thuisbezorgd.
- Krijgt de consument een bedenktijd van 14 dagen.
- Kan de consument de koopovereenkomst terugzien, of kunnen ze deze uitprinten?
- Wat zijn de algemene voorwaarden, zijn deze gemakkelijk in te zien.

16) Aanvraag procedure van het keurmerk:

De webshopeigenaar kan op KeurOnline.nl via een beveiligde https adres bij de rubriek 'aanmelden' een aanvraag voor het keurmerk doen, de ingevulde gegevens zijn alleen voor de aanvraag en worden nooit aan derden zonder toestemming van de webshopeigenaar verleend. De aanvraag wordt door KeurOnline gecontroleerd dat deze aan de door ons in de gedragsregels geldende regels is voldaan. Na acceptatie ontvangt de aanvrager een door KeurOnline getekend contract in tweevoud en een factuur die ingaat op de 1e van de nieuwe maand. Pas na ondertekening van het contract door beide partijen en betaling van de factuur mag de webshopeigenaar het door KeurOnline toegezonden logo met link naar de consumentenpagina (op KeurOnline.nl) met onmiddellijke ingang plaatsen op haar/zijn Webshop.

16a) Aanvraag annuleren:

Aanvraag van het Keurmerk van KeurOnline is niet bedoeld als gratis controle of uw Webshop aan de wettelijke eisen voldoet.

Bij het niet voldoen van de voorwaarden m.b.t. contract getekend retour sturen of het niet voldoen van de factuur betaling of bij annulering van de aanvraag wordt uw Webshop op de pagina 'GEEN LID' geplaatst onder vermelding van onbetrouwbare Webshop en worden potentiële klanten gewaarschuwd niet in deze Webshop te kopen.

In dit geval sturen wij u een nieuwe factuur voor onderzoekskosten en administratie kosten van € 50, - excl. btw. Wordt deze ook niet voldaan blijft uw Webshop op de negatieve pagina vermeldt staan wat geen goede reclame voor uw Webshop is.

Als u deze factuur voldoet verwijderen wij uw Webshop weer van deze pagina.

Dit is gedaan om een onbetrouwbare Webshop die gratis hun Webshop op wettelijke eisen willen laten controleren tegen te gaan.

17) Webshopeigenaar:

De webshopeigenaar mag op geen enkele wijze een band hebben met de keurmerkverlener of keurmerkeigenaar in de zin dat sprake is van enig dienstverband of andere vorm van zeggenschap. De webshopeigenaar dient op de website contactmogelijkheden te vermelden zoals telefoonnummer, postadres, e-mail mogelijkheid, BTW nummer en KVK nummer.

Dit moet duidelijk zichtbaar worden geplaatst. Bovendien moet dit makkelijk te vinden zijn. Webshopeigenaar gaat akkoord met eventuele communicatie via mailverkeer. In de webshop moeten de gedragsregels van KeurOnline vermeldt staan.

Keurmerkvoerder moet wijzigingen doorgeven aan KeurOnline zodat KeurOnline deze opnieuw kan beoordelen.

18) Keurmerkeigenaar:

KeurOnline is een privaatrechtelijk keurmerk. KeurOnline beoogt consumenten te beschermen tegen ondeugdelijke webshops. De bij KeurOnline aangesloten webshops voeren het logo van KeurOnline. Het keurmerk betekent dat de aangesloten webshop tot dat moment zich contractueel heeft vastgelegd tot naleving van deze Gedragsregels.

Consumenten kunnen klachten met transacties bij een webshop langs elektronische weg melden bij KeurOnline. De webshop wordt uitgenodigd om te reageren op de klacht van de consument.

KeurOnline zal de gegevens van de keurmerk aanvrager vermelden op de site van KeurOnline via een consumenten pagina die gelinkt is aan het logo die de webshopeigenaar na goedkeuring, getekend contract en betaalde factuur ontvangt.

19) Onafhankelijk:

De webshopeigenaar mag op geen enkele wijze een band hebben met de keurmerkverlener of keurmerkeigenaar in de zin dat sprake is van enig dienstverband of andere vorm van zeggenschap. Anders dan de jaarlijkse bijdrage worden door de keurmerkverlener geen gunsten of andere vormen van mogelijke beïnvloeding geaccepteerd.

Alle aanvragen worden op dezelfde wijze beoordeeld.

Bezoldiging is daardoor niet afhankelijk van beoordelingen en de uitkomst van de besluiten tot het verlenen van keurmerkgebruik.

Keurmerkeigenaar en/of keurmerkverlener zijn geen keurmerkvoerder.

Keurmerkeigenaar en/of keurmerkverlener zijn niet werkzaam bij of voor een keurmerkvoerder.

20) Keurmerklogo:

KeurOnline en het logo zijn merkenrechtelijk beschermd.

De webshopeigenaar kan na aanvraag het recht worden verleend tot het gebruik van het KeurOnline logo indien aan alle voorwaarden van de gedragsregels is voldaan. Wanneer een aanvraag is afgewezen wordt de webshopeigenaar verzocht de webshop zodanig aan te passen dat deze aan onze gedragsregels voldoet. Wil of kan de webshopeigenaar hier niet aan voldoen dan wordt de aanvraag definitief afgewezen. Hiervan komt geen melding op de site van KeurOnline.

Het logo van KeurOnline mag op generlei wijze worden veranderd bij gebruik door de webshopeigenaar. Uitzondering is dat de afmeting van het logo mag worden aangepast om deze beter te laten aansluiten op de website. Het logo van KeurOnline mag ook niet worden gebruikt zonder toestemming van de keurmerkverlener. Het gebruik van het KeurOnline logo mag niet meer worden gebruikt indien de webshopeigenaar niet meer aan de eisen van dit keurmerk voldoet. Dit geldt ook wanneer de jaarlijkse contributie niet is voldaan. De webshopeigenaar wordt dan door ons in kennis gesteld van het ten onrechte voeren van het KeurOnline logo.

De webshopeigenaar mag op geen enkele wijze de indruk wekken dat het gebruik van het logo een oordeel of aanbeveling over de aangeboden producten of diensten geeft.

De webshopeigenaar die het KeurOnline logo mag voeren is verplicht dit logo op een prominente wijze op zijn/haar webshop te plaatsen met een link naar de juiste pagina van de desbetreffende webshop op de site van KeurOnline. De webshopeigenaar is zich bewust dat KeurOnline deponhouder is van KeurOnline en het logo. Het logo mag ook op documentatie of andere (reclame) uitingen geplaatst worden zolang deze niet gewijzigd wordt.

21) Lidmaatschap:

Na goedkeuring, retournering v/h getekende contract (door beide partijen) en betaling van de factuur, wordt het keurmerk verleend.

Het lidmaatschap is na goedkeuring en betaling geldig voor 1 jaar. Het lidmaatschap is ten allen tijde opzegbaar zonder restitutie van de contributie. Bij vrijwillige beëindiging en verwijdering van ons keurmerk logo komt u uiteraard niet negatief op de pagina geen lid meer. 1 maand voor het verstrijken van het lidmaatschap ontvangt de webshopeigenaar een factuur die, na deze voldaan

te hebben, het lidmaatschap voor 1 jaar weer verlengt. Bij stopzetting van de webshop en/of faillissement vervalt het keurmerk onmiddellijk zonder restitutie van het lidmaatschapsgeld.

KeurOnline is bevoegd om het keurmerk in te trekken wanneer daar aanleiding voor is en wordt de webshopeigenaar daarvan in kennis gesteld.

22) Contract:

Webshop eigenaar is verplicht het getekende contract te retourneren aan KeurOnline en zich ook daadwerkelijk aan dit contract houdt. Dit contract is in te zien op KeurOnline.nl

Het voeren van het KeurOnline logo mag dan ook pas nadat dit getekende contract door KeurOnline retour is ontvangen.

23) Controle naleving van gebruik keurmerk:

Controle van de gedragsregels voor de webshop worden elke 3 maanden opnieuw gecontroleerd en voor het verlengen van een jaar. KeurOnline controleert ook regelmatig op internet of het KeurOnline logo voor komt op niet gekeurde webshops.

24) Beëindiging van lidmaatschap door Webshopeigenaar:

Indien de webshopeigenaar zelf besluit het lidmaatschap op te zeggen of na 1 jaar niet te verlengen met verwijdering logo KeurOnline wordt deze niet negatief op onze 'geen lid' pagina vermeld. Restitutie van eventueel resterende contributie wordt niet door KeurOnline vergoed.

25) Intrekking van het Keurmerk door KeurOnline:

Wanneer een webshopeigenaar zich niet houdt aan de gedragsregels van KeurOnline of er zijn klachten ontvangen die niet of nauwelijks correct zijn opgelost wordt door KeurOnline het contract ontbonden en wordt het keurmerk ingetrokken. Het maximaal aantal klachten is afhankelijk van hoe de webshopeigenaar deze oplost en wordt bepaald door KeurOnline. Webshopeigenaar krijgt de kans om zich aan te passen in een tijd afhankelijk van de zwaarte van de overtreding met maximaal 1 maand.

Dit wordt per geval beoordeeld. Bij geen verbetering en/of verandering door de Webshopeigenaar wordt dan gesommeerd per mail en aangetekende brief het logo van KeurOnline binnen 5 werkdagen van hun webshop te verwijderen.

Deze webshop komt dan op de pagina 'geen lid meer' en hiermee wordt de consument gewaarschuwd voor deze webshop.

Geeft de webshopeigenaar daar geen kennis van wordt er een juridische procedure via de juristen van Geschilonline.nl gestart.

Bij faillissement wordt uiteraard het keurmerk onmiddellijk ingetrokken en wordt deze vermeld bij 'geen lid meer' en worden consumenten gewaarschuwd.

26) Tijdelijke intrekking van het Keurmerk:

KeurOnline is gerechtigd het keurmerk tijdelijk in te trekken om de webshopeigenaar de kans te geven verbeteringen door te voeren. Tijdelijke intrekking geldt voor maximaal 3 maanden. Tijdelijke intrekking wordt tevens vermeld op de pagina 'geen lid meer'.

27) Registratie gegevens keurmerkvoerder:

Gegevens van de keurmerkvoerder worden digitaal en op papier bijgehouden en zullen nooit aan derden worden verstrekt.

28) Door KeurOnline ontdekte ongeoorloofd gebruik van het keurmerk:

Een Webshop die ons keurmerk onterecht voert (wel of geen bestaand lid geweest) wordt daarvan in kennis gesteld via mail/telefoon of brief en gesommeerd om het keurmerk onmiddellijk te verwijderen. Wanneer deze webshop daar geen gehoor aan geeft wordt er via Geschilonline een

juridische procedure gestart om de desbetreffende webshop te verplichten het keurmerk van KeurOnline van de webshop te verwijderen. Consument worden onmiddellijk via onze 'geen lid' pagina gewaarschuwd dat deze webshop onterecht ons keurmerk voert en gewezen de gevaren om bij deze webshop te bestellen.

29) Wijziging van de gedragsregels:

Wanneer er wijzigingen in de gedragsregels gedaan zijn wordt dit op de Nieuws pagina van KeurOnline vermeld. Indien sprake is van voor de webshopeigenaar ingrijpende wijzigingen wordt een overgangperiode van 2 maanden ingesteld en wordt de webshopeigenaar per e-mail en brief geïnformeerd. Indien de webshopeigenaar de wijziging(en) niet accepteert is KeurOnline gerechtigd het lidmaatschap op te zeggen.

30) Aanvullende regels keurmerk Business to Business:

KeurOnline verleent ook een keurmerk voor Business to Business webshops. In dit geval verlenen wij het logo met de combinatiekleur rood. Wanneer u behalve aan bedrijven tevens aan consumenten levert geldt ook dit logo. In dit geval wijzen wij via het keurmerk de consumenten erop, dat in de

shop kan worden besteld, maar dat de btw bij afrekening er nog bij komt. Voorwaarden m.b.t. dit keurmerk is dat de prijzen excl. btw staan vermeld.

31) Aanvullende regels keurmerk Website-eigenaar:

KeurOnline verleent ook een keurmerk voor Website-eigenaars. In dit geval verlenen wij het logo met de combinatiekleur groen. Deze aanvullende regels vind u onder de rubriek Website-eigenaar

Wijzigingsdatum 20 april 2012