

Gebruiksvoorwaarden Trusted Shops-diensten

1 Definities

Kopers

Kopers zijn uitsluitend natuurlijke personen met hun gewone verblijfplaats in de Europese Economische Ruimte, Zwitserland of het Verenigd Koninkrijk, die aankopen doen bij deelnemende onlineshops. Alleen deze natuurlijke personen zijn gerechtigd zich aan te melden voor de Trusted Shops-diensten.

Consument

Een consument is elke natuurlijke persoon die een rechtshandeling verricht voor doeleinden die overwegend noch aan diens commerciële, noch aan diens zelfstandige beroepsactiviteit kunnen worden toegekend.

Trustbadge

Het door Trusted Shops ter beschikking gestelde visuele element voor de weergave van informatie over de bevoegdheid van de handelaar om het keurmerk te gebruiken, over ontvangen klantenbeoordelingen en over andere individuele Trusted Shops-diensten in de onlineshop.

Trustcard

De Trustcard verschijnt in de onlineshop van deelnemende handelaren in het kader van een gedane bestelling. Door te klikken op de dienovereenkomstig gemarkeerde knoppen hebben kopers de mogelijkheid zich te registreren voor het ontvangen van beoordelingsuitnodigingen en/of de kopersbescherming, of om hun aankoop volledig te laten verzekeren.

#trstd login

Met de #trstd login-knop kun je je als bezoeker van een #trstd login-partner-online-aanwezigheid direct registreren voor de Trusted Shops Services, respectievelijk als bestaande gebruiker inloggen op je Trusted Shops-account. Door het vastleggen van een persoonlijke "geheim" wordt jouw personalisering van de #trstd login gewaarborgd, zodat je bij elk gebruik van de #trstd login kunt controleren dat je verbonden bent met de Community of Trust en dat de online-aanwezigheid met geïntegreerde #trstd login betrouwbaar is.

Keurmerk/certificaat

Voldoet een deelnemende onlineshop aan de kwaliteitscriteria en bevinden de kwaliteitsindicatoren zich ook binnen het vereiste bereik, dan ontvangt deze de onderscheiding met het Trusted Shops-keurmerk.

Deelnemende onlineshops

Deelnemende onlineshops zijn shops die een geldig Trusted Shops-keurmerk voeren. De geldigheid kan op elk moment worden gecontroleerd op het gelinkte bedrijfsprofiel dat gehost wordt bij Trusted Shops, net als via het zoeken naar een shop op de Trusted Shops-website.

Trusted Shops Garantie

De Trusted Shops Garantie is een geld-terug-garantie, die de koper beschermt volgens de garantiebepalingen in bijlage 2.

2 Algemene voorwaarden

2.1 Aanmelding

Kopers moeten een geldig, persoonlijk e-mailadres opgeven. De overeenkomst komt tot stand met de houder (natuurlijk persoon) van het e-mailadres dat bij de aanmelding is gebruikt en is tegelijkertijd gekoppeld aan het geregistreerde e-mailadres. Bij gebruik van een afwijkend e-mailadres voor aankopen in deelnemende onlineshops is het gebruik van de diensten onder de bestaande overeenkomst alleen mogelijk indien dit andere persoonlijke e-mailadres van de geregistreerde koper vooraf door Trusted Shops aan de overeenkomst is toegevoegd. Het toevoegen van e-mailadressen van derden is niet toegestaan.

De aanmelding voor de Basic-diensten is gratis. Je contractpartij is Trusted Shops SE, Subbelrather Str. 15c, D-50823 Keulen Duitsland.

De overeenkomst komt tot stand met het verzenden van het aanmeldformulier, ofwel via de Trustcard direct in de deelnemende onlineshops of op de website van Trusted Shops. We bewaren de tekst van de overeenkomst en sturen deze per e-mail naar je toe. Controleer je invoer voordat je de aanmelding verzendt en corrigeer mogelijke invoerfouten. Dit kun je doen door de veldjes te overschrijven.

2.2 De Basic-diensten

De Basic-diensten bevatten de volgende onderdelen:

2.2.1 Kopersbescherming

Na de registratie voor de Basic-diensten kun je de kopersbescherming van Trusted conform bijlage 1 bij alle deelnemende onlineshops gebruiken.

2.2.2 Klantenservice en geschillenbeslechting per e-mail

2.2.3 Tegoedbonnen van deelnemende onlineshops

2.2.4 Echte beoordelingen van andere kopers

Als onderdeel van de Basic-diensten in het kader van deze overeenkomst neem je deel aan ons beoordelingsprogramma en word je per e-mail herinnerd aan het geven van eigen beoordelingen. Daarmee profiteer je samen met alle andere kopers van de echte meningen van anderen. Door jouw deelname aan dit beoordelingsprogramma

gebaseerd op uitnodigingen wordt gewaarborgd dat je daadwerkelijk gedane aankopen kunt beoordelen en dat andere kopers op deze echte beoordelingen kunnen vertrouwen. In het kader van dit programma zijn uitnodigingen voor het indienen van beoordelingen bij Trusted Shops en bij andere beoordelingsportals mogelijk, die een beoordeling met transactiebetrekking ondersteunen. Dit geldt voor alle onlineshops die de Trustbadge hebben geïntegreerd om de beoordelingen van Trusted Shops te presenteren. Voor het indienen van beoordelingen gelden aanvullend de Gebruiksvoorwaarden voor het feedbackplatform van Trusted Shops.

2.2.5 Uw persoonlijke Trusted Shops-account

Log in op je Trusted Shops-account en beheer je gedekte bestellingen, beoordelingen en alle instellingen met betrekking tot de Trusted Shops-diensten.

2.2.6 #trstd login/ Pushmeldingen via app

Na de aanmelding via de #trstd login in een #trstd login-partner-online-aanwezigheid kunnen verdere informatie over de bezochte online aanwezigheid worden ingezien, in het bijzonder over de lidmaatschapsstatus van de #trstd login-partner en het eventuele bestaan van een via Trusted Shops mogelijk gemaakte bescherming / de hoogte van de bescherming in de bezochte online aanwezigheid. Hierdoor worden deelnemers aan de Trusted Shops Community of Trust, zowel #trstd login-partner-online-aanwezigheden als kopers, nauwer met elkaar verbonden en profiteren beide zijden van aanvullende informatie die wederzijds wordt gedeeld.

Via de #trstd login kan het bestaande gebruikersaccount worden bekeken. Dit betekent met name dat gedekte bestellingen kunnen worden beheerd, beoordelingen kunnen worden ingediend en tegoedbonnen kunnen worden opgevraagd.

Via de \$trstd login kan informatie in het bijbehorende account worden ingevoerd, bijgevoegd en van daaruit worden gebruikt:

In je persoonlijke adresboek kun je alle adressen vastleggen die je gebruikt in het kader van je aankopen. Met behulp van de #trstd login kun je uit deze adressen het benodigde adres selecteren dat nodig is voor de betreffende aankoop. De adresvelden in het bestelproces worden automatisch ingevuld met behulp van de \$trstd login.

Eveneens kunnen met behulp van de #trstd login direct verschillende personaliseringen in het account worden uitgevoerd. Hiertoe behoren met name:

- het vastleggen van je naam
- het uploaden van een profielfoto
- de opgave van persoonlijke kenmerken, zoals bijvoorbeeld leeftijd, schoen- of kledingmaat
- de opgave van persoonlijke interesses, zoals bijvoorbeeld beoefende sport, informatie over huisdieren

- de opgave van diverse voorkeuren, zoals bijvoorbeeld je favoriete merk

Al deze informatie kan in het kader van je overeenkomst over de Trusted Shops Services in samenhang met deze aanvullende voorwaarden voor de #trstd login worden gedeeld met de betreffende #trstd login-partner-online-aanwezigheid voor de afwikkeling van je aankoop en om een gepersonaliseerde winkelervaring mogelijk te maken. Verdere informatie vind je in de privacyverklaring.

Je kunt — voor zover je de Trusted Shops-app hebt geïnstalleerd en pushmeldingen in de app zijn geactiveerd — bij het gebruik van #trstd login een pushmelding via de app ontvangen. Deze informeert je over het loginproces en dient als extra beveiligingslaag om te bevestigen dat het om een #trstd login-partner-online-aanwezigheid gaat.

De #trstd login bevindt zich op dit moment in de testfase, waardoor functies niet altijd volledig beschikbaar zijn. Er kan uitdrukkelijk geen aanspraak worden gemaakt op de beschikbaarheid van de genoemde functies.

3 Aanvullende voorwaarden voor de PLUS-diensten

In sommige landen bieden wij de mogelijkheid om je te registreren voor een upgrade naar de PLUS-diensten. Wanneer je besluit je voor de PLUS-diensten te registreren, zijn de voorwaarden van deze subparagraaf aanvullend van toepassing.

3.1 De PLUS-diensten

Je kunt je tegen betaling registreren voor de PLUS-diensten. Paragraaf 2.1 is van overeenkomstige toepassing.

Naast de Basic-diensten kun je als gebruiker van de PLUS-diensten gebruikmaken van de PLUS-kopersbescherming conform bijlage 1 en bijlage 2 bij alle deelnemende online-shops.

3.2 Upgrade

Bij een upgrade naar de PLUS-diensten wordt de PLUS-kopersbescherming voor alle bestaande dekkingen van de Basic-kopersbescherming opgewaardeerd. Voorwaarde is dat het certificaat van Trusted Shops van de onlineshop waarin de aankoop werd gedaan op het moment van de upgrade geldig is.

3.3 Betaling en gevolgen van een late betaling

Na het boeken van de PLUS-diensten dienen de eerste abonnementskosten onmiddellijk te worden voldaan. De daaropvolgende abonnementskosten worden aan het begin van de contractverlenging voor één jaar vooruit berekend. In geval van annulering tijdens de looptijd van het abonnement worden eventueel te veel betaalde bedragen terugbetaald.

De betaling geldt als tijdig wanneer het bedrag op de vervaldag kan worden geïnd en je geen bezwaar maakt tegen een gerechtvaardigde inning.

Wanneer de bijdrage buiten jouw schuld niet door ons kon worden geïnd, is de betaling ook nog op tijd, wanneer deze onmiddellijk plaatsvindt na ons in tekstvorm toegestuurde betalingsverzoek.

Wanneer je bezwaar hebt gemaakt tegen een gerechtvaardigde inning of wanneer je de bijdrage niet onmiddellijk, betaalt na onze conform het hierboven in tekstvorm toegestuurde betalingsverzoek, dan blijf je 14 dagen na boeking van de PLUS-diensten in gebreke. We zijn gerechtigd een vergoeding te verlangen voor de door de achterstand ontstane schade.

Wanneer het bedrag op de vervaldag niet kon worden geïnd maar op een later tijdstip, begint de door de garantie geboden bescherming pas vanaf dit moment, wanneer wij je door middel van een apart bericht in tekstvorm attent hebben gemaakt op dit rechtsgesvolg. Dit geldt niet wanneer je aantoont dat je niet verantwoordelijk bent voor de wanbetaling.

Wanneer het bedrag op de vervaldag niet kon worden geïnd, kunnen wij van deze overeenkomst over de PLUS-diensten afzien, zolang de bijdrage nog niet is betaald. Wij kunnen er niet vanaf zien wanneer je aantoont dat je niet verantwoordelijk bent voor de wanbetaling.

4 Slotbepalingen

4.1 Looptijd en opzegging

De overeenkomst inzake de Basic-diensten is geldig voor onbepaalde tijd en kan door elke partij altijd met onmiddellijke ingang worden opgezegd. In het bijzonder behoudt Trusted Shops zich het recht voor op opzegging en permanente blokkering in geval van overtredingen van de voorliggende gebruiksvoorwaarden, net als de gebruiksvoorwaarden voor het feedbackplatform van Trusted Shops.

4.2 Looptijd en opzegging (PLUS)

De overeenkomst inzake de PLUS-diensten heeft een minimale looptijd van 12 maanden en wordt voor een onbepaalde tijd verlengd, wanneer deze niet één maand vóór het verstrijken van de actuele looptijd van de overeenkomst wordt opgezegd. Na de verlenging van de overeenkomst voor onbepaalde tijd kan deze te allen tijde worden opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van één maand. Wanneer de betaalde PLUS-diensten worden opgezegd, blijft de overeenkomst inzake de gratis Basic-diensten verder bestaan, tenzij deze uitdrukkelijk tegelijkertijd wordt opgezegd.

4.3 Contractwijzigingen

Wijzigingen van de gebruiksvoorwaarden worden je uiterlijk zes weken, vóór het voorgestelde tijdstip van het rechtsgeldig worden, in tekstvorm aangeboden. Je toestemming voor ons aanbod geldt als gegeven, wanneer je jouw afwijzing niet vóór het voorgestelde tijdstip van het rechtsgeldig worden van de wijzigingen in tekstvorm hebt aangegeven.

Op het gevolg van deze toestemming word je in het desbetreffende aanbod speciaal attent gemaakt. Trusted Shops zal vervolgens de gewijzigde versie van de gebruiksvoorwaarden resp. de extra ingevoerde voorwaarden hanteren voor de verdere zakelijke relatie. Trusted Shops behoudt zich het recht voor om de gebruikmaking van kosteloze diensten in de toekomst uit te breiden of te beperken.

4.4 Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst en op alle geschillen die daaruit voortvloeien resp. hiermee in verband staan, is uitsluitend het Duits recht van toepassing. Bij overeenkomsten met consumenten geldt deze rechtskeuze slechts in zoverre als de verleende bescherming door dwingende bepalingen van het recht van de staat waarin de consument gewoonlijk verblijft niet wordt ingetrokken.

4.5 Taal van de overeenkomst, vormvereisten, financieel toezicht

De taal van de overeenkomst is het Duits. De verklaringen betreffende de serviceovereenkomst zijn alleen geldig wanneer ze in tekstvorm worden toegestuurd.

Klachten kunt u richten tot de bevoegde inspectiedienst, het Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – afdeling Verzekeringen -, Graurheindorfer Straße 108, D-53117 Bonn.

5 Herroepingsrecht voor consumenten

Consumenten hebben het onderstaande herroepingsrecht

Herroepingsrecht

Je hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van reden de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag na het afsluiten van de overeenkomst.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je ons (Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c D-50823 Köln, service@trustedshops.com, tel.: door middel van +49-221 77536 77) via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van je beslissing de overeenkomst te herroepen. Je kunt hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om je mededeling betreffende je uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als je de overeenkomst herroept, krijg je alle betalingen die je tot op dat moment hebt gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten als gevolg van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaardlevering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van je beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen je terug via hetzelfde betaalmiddel als waarmee je de oorspronkelijke transactie hebt verricht, tenzij je uitdrukkelijk anderszins hebt ingestemd. In ieder geval zullen er voor de terugbetaling geen kosten bij je in rekening worden gebracht.

Als je hebt verzocht om de verrichting van de diensten te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaal je een bedrag dat evenredig is aan hetgeen reeds geleverd is op het moment dat je ons ervan in kennis hebt gesteld dat je de overeenkomst herroept, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst.

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen als je de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c, D-50823 Köln, service@trustedshops.com:
- Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) de overeenkomst betreffende de
- verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)
- Besteld op (*)/Ontvangen op (*)
- Naam/Namen consument(en)
- Adres consument(en)
- Handtekening van de consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
- Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is

Bijlage 1: Kopersbeschermingsvoorwaarden

Als gebruiker van de Trusted Shops-diensten kun je de Trusted Shops kopersbescherming in alle deelnemende onlineshops afsluiten. Het keurmerk van de onlineshop moet op het moment van de dekking van de aankoop geldig zijn. Uitgezonderd zijn onlineshops die een Trusted Shops-dekking enkel als optionele, betalende extra dienst in de winkelwagen aanbieden.

1 Afsluiten van de kopersbescherming

Trusted Shops zal je in de genoemde uitkeringsgevallen ondersteunen wanneer je (1) je tijdens de aankoop of onmiddellijk daarna bij een deelnemende onlineshop hebt aangemeld voor de kopersbescherming en (2) het afsluiten van de kopersbescherming per e-mail met vermelding van een kopersbeschermingsnummer is bevestigd.

In veel van de deelnemende onlineshops gebeurt het afsluiten van de kopersbescherming automatisch na je aankoop en wordt dit per e-mail aan je bevestigd.

In andere shops kan en moet het afsluiten van de kopersbescherming handmatig gebeuren door de daarvoor voorziene knop in het kader van de aankoop te gebruiken.

Wanneer er geen automatische of handmatige kopersbescherming wordt afgesloten en geen afsluiting per e-mail is bevestigd, bestaat er geen kopersbescherming voor de betreffende aankoop.

2 Basic-kopersbescherming

De Basic-kopersbescherming is beschikbaar voor alle geregistreerde gebruikers van de Basic-diensten in deelnemende onlineshops die zich primair richten op kopers met hun gewone verblijfplaats in Duitsland, Oostenrijk of Nederland.

2.1 Ondersteunende diensten

De volgende ondersteuning wordt geboden: Trusted Shops kan invloed uitoefenen op de handelaar (een zogenaamde bemiddelingsprocedure) om tot een oplossing van het probleem te komen (dus bijvoorbeeld de contractuele nakoming van de wederzijdse verplichtingen of een andere onderlinge oplossing) en/of kan daadwerkelijk betaalde bedragen terugbetalen onder de onderstaande voorwaarden (conform bijlage 1, paragraaf 2.2).

De hoogte van de dekking is bij de Basic-kopersbescherming beperkt tot € 100 per aankoop. Trusted Shops kiest de aard van de ondersteuning naar eigen inzicht; er bestaat geen aanspraak op terugbetaling.

2.2 Uitkeringsgevallen en afhandeling

De Basic-kopersbescherming is van toepassing in die gevallen die zijn genoemd in bijlage 2 onder paragraaf 1. De voorwaarden voor de uitkeringsgevallen (bijlage 2,

paragraaf 2), schadeaangifte en bewijzen (bijlage 2, paragraaf 5), plichten tot beperking van de schade en akkoorden tot cessie (bijlage 2, paragraaf 6) gelden voor de overeenkomstige toepassing ook voor de kopersbescherming van de Basic-diensten. Trusted Shops SE treedt in de plaats van de genoemde garantieverlener.

3 Kopersbescherming Classic

De kopersbescherming Classic is beschikbaar voor alle geregistreerde gebruikers in deelnemende onlineshops die zich primair richten op kopers met hun gewone verblijfplaats in de Europese Economische Ruimte (met uitzondering van Duitsland, Oostenrijk, Nederland), Zwitserland of het Verenigd Koninkrijk.

3.1 Ondersteunende diensten

De volgende ondersteuning wordt geboden: Trusted Shops kan invloed uitoefenen op de handelaar (een zogenaamde bemiddelingsprocedure) om tot een oplossing van het probleem te komen (dus bijvoorbeeld de contractuele nakoming van de wederzijdse verplichtingen of een andere onderlinge oplossing).

3.2 Trusted Shops Garantie

Bij het afsluiten van de kopersbescherming Classic is de betreffende aankoop gedekt door de Trusted Shops Garantie conform bijlage 2.

- De hoogte van de verzekerde som van de kopersbescherming Classic bedraagt maximaal € 2.500 van de aankoopwaarde per bestelling (of voor onlineshops die zich richten op kopers met hun gewone verblijfplaats in het VK: £ 2.500; voor online winkels die zich richten op kopers met hun gewone verblijfplaats in Polen: 10.000 zloty; voor online winkels die zich richten op kopers met hun gewone verblijfplaats in Zwitserland: CHF 4.000).
- Trusted Shops regelt de dekking via de Trusted Shops garantieverleners voor de betreffende aankoop. De kopersbescherming Classic wordt je vervolgens door de Trusted Shops garantieverleners aangeboden conform bijlage 2, paragraaf 3.

4 PLUS-kopersbescherming

De PLUS-kopersbescherming is beschikbaar voor alle geregistreerde gebruikers van de PLUS-diensten in deelnemende onlineshops die zich primair richten op kopers met hun gewone verblijfplaats in Duitsland, Oostenrijk of Nederland.

4.1 Ondersteunende diensten

De volgende ondersteuning wordt geboden: klantenservice en geschillenbeslechting, ook per telefoon met een persoonlijke contactpersoon. Trusted Shops kan invloed uitoefenen op de handelaar (een zogenaamde bemiddelingsprocedure) om tot een oplossing

van het probleem te komen (dus bijvoorbeeld de contractuele nakoming van de wederzijdse verplichtingen of een andere onderlinge oplossing).

4.2 Trusted Shops Garantie

Bij het afsluiten van de PLUS-kopersbescherming is de betreffende aankoop gedekt door de Trusted Shops Garantie conform bijlage 2.

- De dekkingshoogte van de PLUS-kopersbescherming bedraagt maximaal € 20.000 van de aankoopwaarde per bestelling.
- Trusted Shops regelt de dekking via de Trusted Shops garantieverleners voor de betreffende aankoop. De PLUS-kopersbescherming wordt je vervolgens door de Trusted Shops garantieverleners aangeboden conform bijlage 2, paragraaf 3.

5 Eenmalige dekking

De diensten conform bijlage 1, paragraaf 4 (“PLUS-kopersbescherming”) kunnen ook voor de eenmalige dekking van een enkele aankoop extra worden geboekt. Als je voorheen nog niet was aangemeld voor de Basic-diensten, word je tegelijkertijd gebruiker van de Basic-diensten. Voor toekomstige diensten bij deelnemende onlineshops ontvang je de diensten van de Basic-diensten. Als je op het moment van de enkele dekking al bent aangemeld voor de Basic-diensten, is paragraaf 3.2 (“Upgrade”) van de gebruiksvoorwaarden niet van toepassing. Voor alle vroegere (en latere) aankopen bij deelnemende onlineshops worden de diensten van de Basic-diensten geleverd.

Bijlage 2: Trusted Shops Garantie (PLUS-kopersbescherming)

De Trusted Shops Garantie (“Garantie”) verzekert uw aankoop resp. bestelling in een door Trusted Shops SE gecontroleerde en met het Trusted Shops-keurmerk onderscheiden onlineshop (“onlineshop”). Als je, na je aankoop resp. bestelling bij een onlineshop voor de Trusted Shops garantie hebt aangemeld, er per e-mail werd bevestigd dat de Garantie werd afgesloten met opgaaf van een garantienummer en er een aanspraak bestaat op vergoeding als bedoeld in deze overeenkomst, krijg je in de onderstaande uitkeringsgevallen je verrichte betalingen terug. De Trusted Shops Garantie wordt je aangeboden door de Trusted Shops garantieverlener (zie bijlage 2, paragraaf 3, “Garantieverlener”). De garantiegevallen worden afgehandeld door Trusted Shops SE in opdracht van de garantieverlener.

1 Uitkeringsgevallen

De Garantie dekt de terugbetaling van daadwerkelijk door de koper aan de deelnemende onlineshop verrichte, contractueel overeengekomen betalingen (“Verrichte betalingen”) in de volgende gevallen:

1.1 Geld terug bij niet-levering of wanprestatie

- De goederen of de digitale inhoud werden niet geleverd resp. niet ter beschikking gesteld;
- Wegens de schuld van de onlineshop werd een dienst niet verleend;
- Een pakketreis kon zonder aanbieding van een wettelijk toegelaten alternatief wegens definitieve annulering van de reis door de touroperator niet worden begonnen. De Garantie dekt echter in dit geval de insolventie niet en is ook geen aanvulling van een insolventieverzekering (bijv. bij het bereiken/overtreffen van de maximale aansprakelijkheidsgrenzen). Alleen de reisverzekeringspolis dekt iets dergelijks. Ook dekt de Garantie bij online touroperators niet de gevallen die door een annuleringsverzekering gedekt worden of gedekt kunnen worden en is ook geen aanvulling (bijv. bereiken van maximale aansprakelijkheidsgrenzen of bij eigen risico); hiervoor dient alleen de annuleringsverzekering.
- Een in een onlineshop gekochte tegoedbon voor de levering van goederen of een digitale inhoud of een dienstverlening wordt niet verzilverd ondanks de geldigheid ervan, alhoewel je de daartoe verplichte onlineshop rechtmatig om verzilvering hebt verzocht en de gekochte tegoedbon in het kader van het herroepingsrecht op toegestane wijze werd geretourneerd. De Garantie geldt alleen binnen de overeengekomen verzekeringsduur en in het bijzonder niet als je de tegoedbon laat vervallen of om andere redenen niet verzilvert;
- Bij een energieleveringscontract (stroom, gas, stadsverwarming, water) wordt de dienst niet geleverd;
- Bij het bemiddelen of afsluiten van een verzekering is het verzekeringscontract ondanks de verrichte betaling niet tot stand gekomen. De Garantie dekt echter in

dit geval niet voor het dekken van de aansprakelijkheid voor financieel nadeel en vult een dergelijke verzekering ook niet aan (bijv. bij het bereiken/overtreffen van de maximale aansprakelijkheidsgrenzen). De Garantie dient ook niet voor het verzekeren van verzekeringsuitkeringen.

1.2 Geld terug bij niet-terugbetaling na herroeping, terugzending van goederen of verlies tijdens het transport

- Geen of onvolledige terugbetaling na herroeping; je moet je wettelijk herroepingsrecht binnen de gestelde termijn hebben uitgeoefend volgens de voorschriften voor overeenkomsten op afstand en de goederen hebben teruggestuurd naar de onlineshop met inachtneming van de modaliteiten en de termijnen van het koopcontract, waarbij de teruggezonden goederen gevolgd moeten kunnen worden (bijv. bij aangetekend schrijven, pakketten; niet het geval bij pakjes).
- Geen of onvolledige terugbetaling van de verrichte betalingen na overeengekomen terugzending van de goederen; je moet de goederen naar de onlineshop hebben teruggestuurd op basis van de overeenkomst tussen jou en de onlineshop en de onlineshop heeft de overeengekomen terugbetaling na ontvangst van de teruggezonden goederen niet of niet volledig terugbetaald.
- Geen of onvolledige terugbetaling van verrichte betalingen na een door de onlineshop te verantwoorden verlies tijdens het transport van de online bestelde goederen bij de betekening of de terugzending in het kader van het wettelijke herroepingsrecht.

2 Voorwaarden voor de uitkeringsgevallen en omvang van de dekking

De garantie geldt in de genoemde uitkeringsgevallen, mits volledig aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- De Garantie geldt in de bovenstaande gevallen, als deze zich voordoen binnen de voor de betreffende Garantie geldende verzekeringsduur (zie bijlage 2, paragraaf 4, "Verzekerde som en verzekeringsduur") na ontvangst van de bestelling door de onlineshop.
- Om de uitkeringsgevallen te kunnen afhandelen, moet je binnen de verzekeringsduur een melding indienen in je Trusted Shops-account.
- Je hebt de onlineshop aantoonbaar tot terugbetaling verzocht.
- In het geval van een gemelde niet-levering / niet-uitvoering van de dienst, moet in ieder geval de overeengekomen leverings- of uitvoeringstermijn verstreken zijn en de levering of dienst door jou binnen een redelijke nadere termijn aangevraagd zijn. Uitgezonderd hiervan zijn echte vaste transacties, waarbij de levering of dienst op een specifieke datum is overeengekomen.

De garantie omvat in principe de dekking van wettelijke en contractuele aanspraken in de onder bijlage 2 paragraaf 1 ("Uitkeringsgevallen") genoemde omvang. Kopers die

geen consument zijn, hebben daardoor andere (meestal minder) aanspraken dan consumenten. De garantie omvat in geen geval de dekking van overige aanspraken buiten de afgesloten overeenkomsten, noch de dekking van garantie- of eventuele schadevergoedingsvorderingen. Bij overeenkomsten over de bemiddeling van een dienst wordt uitsluitend de levering van de door de onlineshop verschuldigde bemiddelingsdienst zelf gedekt. In het geval van tickets die via de onlineshop zijn gekocht, wordt de uitvoering van de gebeurtenis of iets dergelijks zelf niet gedekt.

3 Garantiegever

De Trusted Shops Garantie wordt je aangeboden door een van de volgende Trusted Shops-garantiegevers:

- Atradius Kreditversicherung, filiaal van Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, D-50679 Köln, hoofdgemachtigde: Dr. Thomas Langen, kantongerecht Keulen HRB 89229, hoofdactiviteit: kredietverzekering
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, D-65189 Wiesbaden, kantongerecht Wiesbaden HRB 7934

De afhandeling van de garantiezaken gebeurt in opdracht van Trusted Shops. De betreffende garant wordt door Trusted Shops SE gekozen en aan u meegedeeld na de aanmelding voor de koperbescherming per e-mail.

4 Verzekerde som en verzekeringsduur

De verzekeringsduur bedraagt 30 dagen, tenzij in individuele gevallen een langere dekking wordt aangeboden. De maximale verzekerde som en verzekeringsduur zijn te zien in het certificaat door een klik op het keurmerk in de betreffende onlineshop. Het bestaan van de Trusted Shops Garantie, inclusief de geldende verzekerde som en verzekeringsduur, wordt je per e-mail meegedeeld.

5 Schadeaangifte en -regeling

Termijnen: Als een van de onder bijlage 2, paragraaf 1 ("Uitkeringsgevallen") genoemde uitkeringsgevallen binnen de verzekeringsduur optreedt, kun je voor het einde van de verzekeringsduur een terugbetalingsaanvraag bij de garantiegever indienen ("Garantieaanvraag"). Vragen van Trusted Shops binnen het verduidelijkingsproces van een melding moeten binnen een redelijke termijn worden beantwoord. De termijn wordt je bij het verzoek meegedeeld.

Bewijzen: De garantiegever is aan de wettelijke bewijsregels gebonden en beslist over het garantiegeval op basis van de binnen de gestelde termijn ingediende bewijzen met inachtneming van de contractuele regelingen en garantievoorwaarden.

Alle vereiste bewijzen, met name betalingen en terugzendingen, moeten bij de garantiegever in geschikte vorm (bijv. kopie van het rekeningafschrift, remboursbewijs, kopie van een bewijs van afgifte, getuigenverklaringen) worden ingediend binnen een redelijke

termijn vanaf de indiening van de garantieaanvraag of vanaf de periode van de betreffende navraag in het kader van het verduidelijkingsproces. Uitsluitend bewijzen die binnen de betreffende termijn zijn ingediend, worden in overweging genomen. Vervolgens wordt de zaak op basis van de tot dan toe beschikbare informatie en bewijzen beslist en definitief afgesloten. De dekking wordt dan automatisch beëindigd.

Terugbetaling: Als is vastgesteld dat de garantiegever moet terugbetalen, wordt de onlineshop door Trusted Shops SE om terugbetaling verzocht. Mocht de onlineshop je de verrichte betaling vervolgens niet binnen een redelijke termijn terugbetalen, dan ontvang je je geld van de garantiegever terug in het kader van de Trusted Shops Garantie, echter maximaal tot de overeengekomen verzekerde som (zie bijlage 2, paragraaf 4, "Verzekerde som en verzekeringsduur"). In het geval van terugkerende diensten strekt de kopersbescherming zich uitsluitend uit tot de deelprestaties en geleverde betalingen die tijdens de dekkingsduur moeten worden geleverd.

6 Schadebeperkingsplicht en afstandsverklaring

Je bent verplicht alle maatregelen te treffen om het intreden van een garantiegeval te voorkomen en/of reeds verrichte betalingen terug te ontvangen. Wanneer je een vergoeding uit de garantie ontvangt, draag je gelijktijdig alle aanspraken en vorderingen tegen de onlinewinkel en derden (bijv. verzekeringen, zoals een annuleringsverzekering), die verband houden met de verzekerde transactie, met alle nevenrechten onherroepelijk over aan Trusted Shops SE. Trusted Shops SE aanvaardt de overdracht.

Privacyverklaring inzake de verwerking van persoonsgegevens bij het gebruik van de Trusted Shops Services

Informatie over de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van het gebruik van de Trusted Shops Services vind je [hier](#).