



Gedragcode Qshops Keurmerk

Alle aangesloten bedrijven hebben zich gecommitteerd aan de gedragscode die binnen onze organisatie gelden. Bij het opstellen is rekening gehouden met sociale en wettelijke aspecten. Inhoudelijk is rekening gehouden met de Europese en Nederlandse wetgeving. Zij dienen ervoor de consument te beschermen en dus een betrouwbare situatie te creëren voor de consument om op afstand aankopen te doen.

Artikel 1: Algemeen

- 1.1 Ieder bedrijf dat aangesloten is bij de Qshops keurmerk, committeert zich met deze gedragscode en zal deze naleven.
- 1.2 Wetgeving, sociale verantwoording en rechtvaardig handelen worden in acht genomen. Wetgeving met bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek voor overeenkomsten gesloten op afstand dienen te worden nageleefd.
- 1.3 Wet bescherming persoonsgegevens moet worden nageleefd.
- 1.4 Consumenten dienen op een correcte en eerlijke manier behandeld te worden.

Artikel 2: Bedrijfsinformatie

- 2.1 Ieder bedrijf dat aangesloten is stelt haar bedrijfsinformatie ter beschikking voor publicatie op Qshops.org.
- 2.2 Bedrijfsgegevens worden ter publicatie aangeboden om de consumenten niet alleen met een e-mail adres of postbusnummer zaken te laten doen.
- 2.3 Aangesloten bedrijven zijn verplicht een telefoonnummer te vermelden voor de consumenten.
- 2.4 Bedrijfsgegevens als BTW nummer, KvK nummer zijn verplicht op eigen internetsite. Deze gegevens kunnen tevens bij Qshops.org gevonden worden.
- 2.5 Bij totstandkoming van een overeenkomst met een consument dient ieder bedrijf haar identiteit te vermelden. Hierbij wordt bedrijfsnaam, vestigingsadres en Kamer van Koophandel nummer vermeld. Er kan niet worden volstaan met een postbusnummer.

Artikel 3: Beheer van gegevens en privacy

- 3.1 Gebruik van persoonsgegevens dient te worden gedaan met uiterste zorgvuldigheid. Hierbij wordt de wetgeving zover toepasselijk in acht genomen.
- 3.2 Consumenten die hun e-mail adres geven, dienen op de hoogte gehouden te worden wat hier mee gebeurt. E-mail adressen mogen gebruikt worden voor het tot stand komen van een transactie. Voor commerciële doeleinden als reclame en of een nieuwsbrief dient de consument zelf de keuze te maken, al dan niet haar e-mail adres hiervoor beschikbaar te stellen.
- 3.3 Bij aangeven van de consument dat deze het niet wenselijk vindt om via e-mail, telefoon of per post commerciële informatie te ontvangen dient de ondernemer dit te respecteren.
- 3.4 Indien een bedrijf telefonisch contact zoekt met een commercieel doel dient men dit kenbaar te maken. Bij het niet wenselijk vinden van dergelijk gesprek door de consument, dient dit gesprek afgebroken te worden.
- 3.5 Bedrijven dienen kenbaar te maken hoe met persoonsgegevens wordt omgegaan.

Artikel 4: Herroepingsrecht

- 4.1 Bij een op afstand tot stand gekomen overeenkomst tussen bedrijf en consument is het herroepingsrecht van toepassing. Een consument kan de overeenkomst zonder opgave van reden herroepen binnen 14 dagen. Deze periode gaat in op de dag na ontvangst van de bestelling. Hierbij heeft de consument recht op teruggave van het al betaalde bedrag.
- 4.2 De rechtstreekse kosten voor de retourzending zijn voor rekening van de consument. Andere kosten mogen niet berekend worden.
- 4.3 Het terug betalen van bedragen aan de consument dient binnen 14 dagen na ontbinding te geschieden.
- 4.4 De termijn bij goederen gaat in op de dag na ontvangst van de goederen. Bij diensten

gaat de termijn in op de dag van afsluiten van de overeenkomst of wanneer deze schriftelijk is bevestigd. Bij het niet voldoen aan deze schriftelijke bevestiging geldt een termijn van 12 maanden.

4.5 In enkele gevallen is herroepingsrecht niet toepasbaar voor de consument:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument;
 - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument;
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 5: Leveringsvoorwaarden

5.1 Ieder bedrijf zal een leveringstermijn van maximaal 30 dagen in acht nemen tenzij anders overeengekomen.

5.2 Mocht, door welke reden dan ook, de leveringstermijn niet gehaald worden, dient een bedrijf dit kenbaar te maken. In overleg met de consument kan de leveringstermijn verlengd worden.

5.3 Consumenten kunnen na overschrijding van de leveringstermijn de overeenkomst kosteloos ontbinden.

5.4 Betalingen die door de consument al gedaan zijn worden bij het niet nakomen van levering, binnen de 14 dagen na ontbinding terugbetaald.

5.5 Consumenten moeten kunnen beschikken over de leveringsvoorwaarden.

Artikel 6: Reclame uitingen

6.1 Bedrijven die op hun site advertenties plaatsen van derden, worden geacht dit duidelijk aan te geven. Er mag geen indruk gewekt worden dat het keurmerk van toepassing is op producten of diensten van derden.

6.2 Bedrijven volgen de regels van de reclame code commissie.

Artikel 7: Bestelprocedure

7.1 Ieder bedrijf geeft duidelijk aan hoe een overeenkomst voor product of dienst tot stand komt

7.2 Bij iedere overeenkomst dient een bevestiging plaats te vinden over het betreffende product of dienst en de daarvoor geldende prijs.

Artikel 8: Terugbetaling

Bij overeenkomsten waarbij de consument een bedrag heeft vooruitbetaald geldt bij het ontbinden van de overeenkomst een terugbetaalperiode van maximaal 14 dagen.

Artikel 9: Grensoverschrijdende transacties

9.1 Bij transacties met consumenten buiten de Nederlandse grens dient duidelijk kenbaar gemaakt te worden welk recht van toepassing is.

Bedrijven dienen duidelijk te omschrijven of het recht van de vestigingsplaats van het bedrijf geldt of de woonplaats van de consument.

9.2 Bij niet aangeven van de plaats van toepasselijk recht, is het recht van het land waarin de consument gevestigd is van toepassing.

Artikel 10: Klachtenbehandeling

10.1 Bij een klacht dient de consument schriftelijk melding van haar klacht te maken via post, fax of e-mail bij het betreffende bedrijf.

10.2 Binnen 30 dagen na ontvangst van een klacht dient een bedrijf de klacht in behandeling te hebben genomen en met een mogelijke oplossing te komen.

10.3 Indien de Consument en bedrijf niet tot een passende oplossing komen is het mogelijk voor de consument om de klacht ter bemiddeling voor te leggen via

<https://www.qshops.org/consumenten/klachten>

Artikel 11: Gebruik Keurmerk/Logo Qshops

11.1 Het Keurmerk/Logo van Qshops mag alleen gebruikt worden indien betreffend bedrijf is gecertificeerd.

11.2 Het Keurmerk/Logo van Qshops mag alleen gebruikt worden indien betreffend bedrijf haar lidmaatschapsgelden heeft voldaan.

11.3 Ieder Keurmerk/Logo van Qshops kan worden voorzien van een link naar Qshops.org.

11.4 Het Keurmerk/Logo van Qshops wordt duidelijk op de betreffende shop geplaatst.

11.5 Bij onrechtmatig gebruik wordt gesommeerd tot verwijdering. Bij het uitblijven van verwijdering zullen sancties volgen.

11.6 De controlepunten worden periodiek/jaarlijks gecontroleerd door de Stichting. Indien de gebruiker wijzigingen doorvoert op eigen site(s) die van invloed kunnen zijn op het recht om het keurmerk te mogen voeren, dient dit onverwijld gemeld worden ter goedkeuring.

11.7 Indien een onderneming meerdere winkels exploiteert zullen deze winkels afzonderlijk gekeurd te worden. Binnen het lidmaatschap kunnen tot en met 5 webshops worden gecertificeerd. Deze webshops dienen echter door hetzelfde bedrijf geëxploiteerd te worden.

Gebruik van het Keurmerk/Logo is alleen toegestaan voor een gecertificeerde site(s) waarvan lidmaatschapsbijdrage voldaan is.

11.8 Naast gebruik van het Qshops keurmerk op de webshop(s), is het ook toegestaan om dit weer te geven op reclame-uitingen of andere documenten. De weergave mag niet veranderd worden ten opzichte van het beschikbaar bestelde bestand(en). Aanwijzingen van de Stichting worden hierbij gehanteerd. Op verzoek kan er een hoge resolutie bestand van het keurmerk worden opgevraagd voor drukwerk.

Artikel 15: Wijziging Gedragscode

Qshops keurmerk is bevoegd wijzigingen in deze Gedragscode en in haar website aan te brengen.

Qshops keurmerk zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden tijdig op haar website publiceren. Bij situaties waarbij wijzigingen ook door gebruikers aangepast dienen te worden, zal dit via een mailing naar de gebruikers worden gecommuniceerd. De gebruikers hebben dan een overgangperiode van

minimaal 2 maanden en maximaal 6 maanden, nadat deze geïnformeerd is. Bij het niet accepteren van de wijziging is de gebruiker gerechtigd om het lidmaatschap te beëindigen.

Artikel 16; Meldplicht.

Bij significante wijzigingen bij de gebruiker is deze verplicht dit te melden voor toetsing en goedkeuring van Stichting Qshops keurmerk.
Een gebruiker mag niet in relatie staan tot de keurmerkeigenaar of verlener anders dan het lidmaatschap. Er mag geen sprake zijn van dienstverband of andere vorm van zeggenschap.

Document; 101

Titel; Gedragscode

Versie; 14.11