



Gedragcode Qshops

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 organisatie, gecommitteerd 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 alleen 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 via telefoon bereikbaar te zijn voor de consument.
- 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 7 werkdagen. Deze periode gaat in op de dag na ontvangst van de bestelling. Hierbij heeft de consument recht op teruggave van het al betaald 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 30 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 3 maanden.

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

- voor diensten waarvan de uitvoering, met instemming van de consument, is begonnen vóór de termijn van zeven werkdagen;
- voor goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt, waarop de leverancier geen invloed heeft;
- voor goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, bijvoorbeeld maatwerk, of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben;
- voor goederen die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden, of die snel kunnen bederven of verouderen;
- voor audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- voor de levering van kranten en tijdschriften.
- voor de diensten van weddenschappen en loterijen.
- Indien de consument een lening heeft afgesloten met de leverancier of met derden om het goed of de dienst te kunnen financieren en herroept de consument de koop- of dienstverleningsovereenkomst binnen zijn bedenktijd, dan voorziet de wet in de mogelijkheid van herroeping van de lening.

Artikel 5: Leveringsvoorwaarden

5.1 Ieder bedrijf zal een levering termijn van maximaal 30 dagen in acht nemen.

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 levertermijn verlengd worden.

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

5.4 Betalingen die door de consument al gedaan zijn worden bij het niet nakomen van levering, binnen de 30 dagen levertermijn binnen 30 dagen terugbetaald.

5.5 Consumenten moeten kunnen beschikking over de leveringsvoorwaarden.

Artikel 6: Reclame uitingen

6.1 Bedrijven die op hun site advertentie plaatsen van derden worden geacht die 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 30 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.

10.2 Binnen 30 dagen na ontvangst van een klacht dient een bedrijf met een passende 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.

Artikel 11: Gebruik Keurmerk/Logo Qshops

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

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

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

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