

WWW.BESHOPS.ORG

GEDRAGSCODE

REGLEMENT VOOR BESHOPS LEDEN

Beshops leden dienen ten alle tijden deze gedragscode na te leven. Het niet naleven van deze gedragscode kan resulteren in het eenzijdig verbreken van het lidmaatschap.

Artikel 1 - Definities

De *consument* of klant is iemand die een overeenkomst sluit en daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Het *bedrijf* is het lid van Beshops, die dit reglement ten alle tijden dient te accepteren en uit te voeren. *Bindend advies* is een uitspraak gedaan door een derde met betrekking tot een geschil tussen twee partijen. Het *verzakingsrecht* is het recht die de consument geniet door de wet op de handelspraktijken via Internet. Gegevens verkrijgen op een *impliciete* manier duidt op het verkrijgen van gegevens van de consumenten, zonder dat deze daar weet van hebben (zoals bv. surfgedrag verkregen via cookies). *Reclame via e-mail* is elke vorm van communicatie bestemd voor het direct of indirect promoten van de goederen, diensten of het imago van een onderneming, organisatie of persoon die een commerciële, industriële of ambachtelijke activiteit of een gereguleerd beroep uitoefent

Artikel 2 - Identiteit

Het bedrijf vermeldt tijdig voor de totstandkoming van de overeenkomst zijn statutaire naam, BTW-nummer, e-mailadres en zijn feitelijke geografisch adres, waarbij niet volstaan kan worden met het aangeven van een postbusnummer.

Artikel 3 - Algemene voorwaarden

1. Tijdig, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, dient de tekst van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden en privacy verklaring te worden verstrekt. Indien dit niet nodig dan wel redelijkerwijs niet mogelijk is, zal een verwijzing naar kosteloos toe te zenden of eerder online ter beschikking gestelde algemene voorwaarden plaatsvinden.
2. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk contact tussen bedrijf en consument, ongeacht welke communicatiemiddel wordt gebruikt.
3. Van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd.
4. Volgens de wet op de handelspraktijken is het verboden onrechtmatige bedingen op te nemen in overeenkomsten tussen professionals en consumenten. Als een contractuele clausule als onrechtmatig wordt beschouwd, dan is ze nietig. Het contract zelf blijft geldig als het kan voortbestaan zonder deze clausule.

Artikel 4 - Het aanbod

1. De aangeboden goederen en/of diensten worden duidelijk en waarheidsgetrouw afgebeeld en/of beschreven en zo volledig als de redelijkheid vereist en waarbij het commerciële oogmerk duidelijk moet blijken. Indien er sprake is van een beperkte geldigheidsduur van het aanbod, wordt deze beperking duidelijk vermeld.
2. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder de prijs, het herroepingrecht, de wijze van betaling, de minimumduur van de overeenkomst op afstand, de verzendkosten en overige condities.
3. Indien door het bedrijf aan de consument de mogelijkheid wordt geboden om uitgesteld of in termijnen te betalen, zullen de voorwaarden waaronder dit geschiedt in het aanbod worden bekendgemaakt.
4. Als door het bedrijf aan de consument de mogelijkheid wordt geboden via een communicatietechniek op afstand anders dan tegen het basistarief contact te nemen, zullen de kosten daarvan uiterlijk bij het aanbod medegedeeld worden.

Artikel 5 - Verzakingsrecht

1. Het aanbod zal tevens een verzakingsrecht van ten minste zeven werkdagen inhouden, ingaande de dag na ontvangst door of namens de consument.
2. Tijdens de verzakingsrecht heeft de consument een herroepingrecht, waarbij hij de mogelijkheid heeft om zonder enige verplichting zijnerzijds, anders dan tegen vergoeding van de rechtstreekse kosten van terugzending, de ontvangen goederen te retourneren, dan wel om te kennen te geven dat van de aangeboden diensten geen gebruik wordt gemaakt. In de gevallen waar (tevens) diensten worden aangeboden, wordt onder verzakingsrecht verstaan een bedenkttermijn, waarop de bepalingen in deze voorwaarden omtrent de zichttermijn onverkort van toepassing zijn.
3. De consument kan het verzakingsrecht uitsluitend daadwerkelijk inroepen als de consument binnen de bepaalde tijd de verkoper op de correcte manier op de hoogte heeft gebracht van het willen opnemen van dit recht.
4. Producten die niet onder het verzakingsrecht vallen zijn o.a. kranten, tijdschriften, magazines, weddenshops- of loterijdiensten, vliegtuigtickets, voedsel, cds, dvds en gepersonaliseerde producten.

Artikel 6 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. Onverminderd het bepaalde in het derde lid komt de overeenkomst tot koop en verkoop tot stand op het moment van acceptatie van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Bij het van toepassing zijn van een zichttermijn geldt het door de consument inroepen van de verzakingsrecht als ontbindende voorwaarde.

3. Indien de consument een bedrag vooruit betaald heeft en indien de overeenkomst waarop die vooruitbetaling betrekking heeft niet tot stand komt of conform lid 2 ontbonden wordt, zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen terugbetaling plaatsvinden.
4. Het bedrijf treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van persoonlijke informatie en in het bijzonder van betalingen.
5. Het bedrijf kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of degene die bestelt of aanvraagt aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Het bedrijf is gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden. Weigering louter en alleen wegens adres of woonplaats of omdat de consument behoort tot enige maatschappelijke groepering of bevolkingsgroep is niet toegestaan. Hierbij geldt, dat de vaste woon- of verblijfplaats eenduidig kan worden vastgesteld.
6. Het bedrijf zal tevens - uiterlijk bij de uitvoering van de overeenkomst - aan de consument de volgende informatie verstrekken:
 - a) schriftelijk de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingrecht gebruik kan maken;
 - b) het geografische adres van de vestiging van het bedrijf waar de consument met klachten terecht kan;
 - c) de informatie over bestaande service na aankoop en commerciële garanties.

Artikel 7 - De prijs

1. Gedurende de aangegeven looptijd zullen de prijzen van de aangeboden goederen en/of diensten niet worden verhoogd, zulks behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven. In tegenstelling tot hetgeen in de vorige volzin is bepaald, is het mogelijk dat, indien de aard van het aangeboden dit met zich brengt, er sprake is van variabele prijzen. In dat geval zal dit en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden vermeld.
2. Prijsverhogingen na de totstandkoming van de overeenkomst zijn niet toegestaan tenzij:
 - a) de prijsverhoging het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen of
 - b) de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op afstand op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
3. De prijs van de producten dient steeds weergegeven te worden weergegeven op de website inclusief BTW en andere taksen. De consument moet door het bedrijf op de hoogte worden gebracht van alle extra kosten (zoals verzendingskosten) en de totale te betalen prijs voor het bevestigen van de bestelling.

Artikel 8 - Conformiteit

Het bedrijf staat er voor in dat de goederen en/of diensten voldoen aan de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en niet in strijd zijn met op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

Artikel 9 - Garantie

1. Een eventueel door het bedrijf als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten die de consument jegens het bedrijf kan doen gelden op grond van de wet en de overeenkomst op afstand.
2. Een eventueel door de fabrikant of de importeur verleende garantie doet niets af aan de rechten die de consument jegens het bedrijf kan doen gelden op grond van de wet, de overeenkomst op afstand en de door het bedrijf verleende garantie.
3. Het bedrijf dient, op vraag van de consument, de consument steeds duidelijk mededelen voor en/of na aankoop welke service de klant geniet van het bedrijf en hoe de consument daar gebruik van kan maken.

Artikel 10 - De bestelling

1. Levering van goederen en/of diensten worden uitsluitend gedaan op uitdrukkelijke bestelling, tenzij tussen het bedrijf en de consument anders is overeengekomen.
2. Steeds dient de klant na een bestelling een order bevestiging (ter controle) te ontvangen.

Artikel 11 - De uitvoering van de bestelling

1. Het bedrijf zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van goederen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het woonadres van de consument dat het laatst aan het bedrijf kenbaar is gemaakt, tenzij anders is overeengekomen.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch tenminste binnen 30 dagen uitvoeren. Indien de bestelling niet hebt uitgevoerd na het verstrijken van de wettelijke termijn van 30 dagen (of van de met de consument afgesproken termijn), is de overeenkomst van rechtswege ontbonden (tenzij ze niet kon worden uitgevoerd wegens overmacht). Als gevolg van de ontbinding van het contract mag de consument geen kosten of schadevergoeding aangerekend worden. Bovendien, indien de consument

reeds een voorschot of de hele prijs betaalde, dient dit verplicht aan de consument binnen 30 dagen volledig terug te worden betaald. Ten slotte heeft consument via de wet recht op het eisen van een schadevergoeding van verkoper indien de niet-uitvoering van de overeenkomst hem schade berokkende.

4. Indien levering van een besteld goed onmogelijk blijkt te zijn, zal het bedrijf zodanige inspanningen verrichtingen als de redelijkheid en billijkheid met zich brengen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Ten laatste bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan de zichttermijn niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van het bedrijf.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van goederen berust tot het moment van bezorging bij het bedrijf, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Duurtransacties

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden.

2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal 1 jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de opzegtermijn maximaal drie maanden bedragen.

Artikel 13 - Betaling

1. De door de consument verschuldigde bedragen dienen binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden, te worden voldaan, dan wel zoveel later als is overeengekomen.

2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde gegevens onverwijld aan het bedrijf te melden.

3. In geval van wanbetaling van de consument heeft het bedrijf behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

4. Online betalingen dienen steeds via een beveiligde verbinding te gebeuren (SSL of SET) en dienen ook te gebeuren via een erkende payment provider (zoals Ogone).

5. Het bedrijf dient de klant steeds minstens 2 mogelijkheden tot betaling te bieden.

6. Krachtens de wet mag immers geen betaling noch voorschot worden geeist voor de verzakingstermijn van 7 dagen verlopen is. Dat betekent dat het bedrijf de consument in principe niet mag verplichten te betalen voor het verstrijken van de termijn en dat de consument de keuze moet worden gelaten tussen een voorafbetaling (bv. online met kredietkaart) en een achterafbetaling (d.w.z. na het verlopen van de verzakingstermijn, bv. met een bankoverschrijving binnen 15 dagen na de levering), tenzij anders overeengekomen met de klant.

Artikel 14 - Privacy

1. De privacy verklaring dient aanwezig te zijn en kan steeds vlog teruggevonden worden op de website.

2. Het bedrijf dient steeds alles te doen wat in de macht ligt om de persoonlijke gegevens van de consument te beschermen.

3. Persoonlijke gegevens mogen nooit aan derden worden doorgegeven, zonder voorafgaande toestemming van de desbetreffende persoon.

4. Het bedrijf mag de consument niet verplichten het gebruik van cookies in te accepteren.

5. Het bedrijf mag geen gegevens gebruiken die op een impliciete manier zijn verkregen, om een consument reclameboodschappen door te sturen.

6. Data verzameld over de levensbeschouwing, politieke overtuiging, seksuele geaardheid, lidmaatschap van een vakbond, medische gegevens en gerechtelijke gegevens van de consument, zijn onderworpen aan specifieke verplichtingen volgens de wet op de privacy.

7. Het bedrijf dient de consument, na identificatie, steeds de mogelijkheid te bieden om de consument zijn/haar persoonsgegevens online of offline in te laten kijken en deze te laten corrigeren of een schrapping van overmatige data te vragen.

Artikel 15 – SPAM

1. Reclame via e-mail mag enkel toegestuurd worden naar wie hier expliciet toestemming voor gaf (opt-in) met uitzondering van punt 2.

2. De wetgever voorziet op punt 1 echter twee uitzonderingen. De eerste is het recht om, met respect voor de wet op de bescherming van de privésfeer, reclame via e-mail aan klanten te sturen, maar dan uitsluitend voor uw eigen producten of diensten die gelijkwaardig zijn aan wat u hen oorspronkelijk verkocht hebt. De tweede uitzondering is het recht om reclame via e-mail te versturen naar rechtspersonen met onpersoonlijke e-mailadressen zoals info@ en contact@.

3. Bij het versturen van reclame via e-mail dienen de volgende zaken verplicht aanwezig te zijn: het woord 'reclame', de mogelijkheid voor de ontvanger om zich te verzetten tegen meer van uw reclamemails. Na verzetten tegen meer ontvangen van uw reclamemails door de ontvanger dient u daadwerkelijk maatregelen te nemen en deze uit uw lijst te verwijderen. Ook dient er een bevestigingsmail gestuurd te worden naar de ontvanger waarin u bevestigt dat u met de ontvangen wensen rekening zult houden.

4. Het versturen van reclame via e-mail mag nooit anoniem gebeuren. U mag nooit gebruik maken van een e-mailadres of identiteit van een derde persoon noch informatie vervalsen of verbergen zodat de ontvanger niet de weg en/of oorsprong van de reclame e-mail kan achterhalen.

Artikel 16 - Wijziging van dit reglement

1. Wijzigingen in dit reglement zijn onmiddellijk van kracht, vanaf het moment deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd. Alle leden verbinden zich er toe bij het aanvragen van het Beshops keurmerk, de algemene voorwaarden op alle tijden (dus ook de wijzigingen) te aanvaarden en na te leven.

Artikel 17 - Beoordeling van het lid (sterrensysteem) 1. Beshops is de enige die het recht heeft, op elk mogelijk tijdstip, om het aantal sterren van een lid toe te kennen, te wijzigen. Het aantal sterren wordt toegekend op basis van de beoordeling, controle van de website van het bedrijf (op regelmatige tijdstippen), op basis van beoordelingen ontvangen van klanten en op basis van andere redenen.
2. Enkel de algemene directeur van Beshops is gemachtigd, tijdens de termijn van het lidmaatschap, om het aantal sterren van een lid van Beshops te wijzigen.

Artikel 18 - Klachtendienst en ontbinding van lidmaatschap

1. Geschillen tussen de consument en het bedrijf kunnen door de consument worden voorgelegd aan de klachtendienst van Beshops, via het formulier dat op de officiële website <http://www.beshops.org> terug te vinden is. De klachtendienst is een orgaan binnen het bedrijf Herax (Beshops).
2. Een geschil wordt door de klachtendienst slechts in behandeling genomen, indien de partij die de klacht indient, eerst binnen de 30 dagen deze klacht aan het bedrijf heeft voorgelegd. Deze klacht dient schriftelijk te gebeuren zodat deze, indien noodzakelijk, door de klachtendienst kan worden opgevraagd. Het geveerde lid van Beshops dient net als de partij die de klacht indient, op alle tijden de communicatie die reeds gebeurde te kunnen voorleggen.
3. Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan het bedrijf is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de klachtendienst aanhangig te worden gemaakt.
4. De klachtendienst doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van BESHOPS. De beslissingen van de klachtendienst geschieden bij wege van bindend advies.
5. De uitspraak van Beshops zal geschieden door een gedifferentieerde beslissing (lichte overtreding of zware overtreding)
6. Indien de klachtendienst oordeelt dat een lid een lichte overtreding begaat met het hier bovenstaande reglement, zal het lid een waarschuwing ontvangen en heeft deze 30 dagen de tijd om zich weer conform te maken met de voorwaarden. Is dit niet binnen de 30 dagen na het schrijven gebeurt, bezit Beshops het recht om het desbetreffende lid zonder enige vorm van compensatie onmiddellijk uit te sluiten en zo het lidmaatschap op te heven.
7. Indien Beshops oordeelt dat een lid een zware overtreding begaat met de hier bovenstaande voorwaarden, bezit Beshops het recht om het desbetreffende lid onmiddellijk zonder enige vorm van compensatie uit te sluiten en zo het lidmaatschap op te heven.
8. Leden die door Beshops uit hun lidmaatschap worden ontheven dienen een schadevergoeding te betalen van 250 euro, voor de schade die ze veroorzaakten aan de kwaliteit van het Beshops keurmerk.
9. Om het lidmaatschap bij Beshops te verlengen dient jaarlijks het lidgeld te betaald worden. Beshops kan jaarlijks de kostprijs van het lidmaatschap wijzigen. Indien het lid betaalde voor meerdere jaren zal het wijzigen van de kostprijs van het lidmaatschap geen effect hebben gedurende deze reeds betaalde periode. Bij verlenging van het lidmaatschap dient de betaling door Beshops ontvangen zijn voor het afsluiten van het lidmaatschap. Indien de betaling pas ontvangen wordt na de vervaldatum van het lidmaatschap dient opnieuw de setupkost te worden betaald.
10. Het bedrijf (lid van Beshops) is vrij om het lidmaatschap op elk gegeven moment op te zeggen. Bij opzegging van het lidmaatschap door het lid van Beshops kan Beshops nooit verplicht worden tot het betalen van enige vorm van vergoeding.