

Veilig online kopen

Als webwinkelier wilt u vertrouwen geven aan de kopers op uw website. CCV Shop heeft daarom voorbeelddocumentatie geschreven die u op uw website kunt plaatsen.

Ervaringen met webwinkel

Als je via internet producten of diensten koopt dan wil je dat bij betrouwbare webwinkels doen. Kijk daarom voordat u een aankoop doet hoe de ervaringen met de webwinkel zijn. Doe dat ook voor onze webshop. Via Google vind je al snel meer informatie over de ervaringen van anderen met onze webshop.

Regels voor webwinkels

Een webshop moet aan bepaalde regels voldoen. Dat geldt ook voor onze webshop.

Op de website van consuwijzer.nl vindt u praktische adviezen over uw rechten als consument bij het online winkelen. Consuwijzer.nl is een initiatief van de Autoriteit Consument & Markt (ACM). De ACM houdt toezicht op de naleving van consumentenrecht en is onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie.

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, is de branchevereniging voor bedrijven die producten of diensten verkopen aan consumenten via internet. Het Thuiswinkel Waarborg is een kwaliteitskeurmerk bij het kopen van producten of diensten via internet. Webwinkels die aangesloten zijn bij de branchevereniging moeten zich houden aan [gedragsregels](#). Een consument mag er op rekenen dat webwinkels met het Thuiswinkel Waarborg logo voldoen aan criteria op het gebied van financiële stabiliteit, veiligheid, wet- en regelgeving. Alle leden worden ieder jaar opnieuw gecertificeerd.

De betaalproviders (PSP's) die we aanbieden hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB) voor het uitoefenen van de functie van betaaldienstverlener en voldoen aan de regels die door de DNB worden gesteld. Meer informatie over deze vergunning is terug te vinden op de website van de DNB.

Veilig online shoppen: wat kun je zelf doen

Het doen van een aankoop loopt via je eigen PC/tablet/smartphone en je eigen netwerk. Neem voor uw eigen veiligheid de volgende zaken in acht:

Update je pc regelmatig

Werk het besturingssysteem van je computer/tablet/smartphone bij met de nieuwste updates. Update ook je webbrowser (zoals Internet Explorer, Google Chrome, Safari of Firefox) naar de nieuwste versie en zorg voor een goede beveiliging.

Beveiligde wifi-verbinding

Gebruik bij online shoppen een beveiligde wifi-verbinding. Bij een onbeveiligde wifi-verbinding, zoals in een internetcafé of een andere gedeelde computer, weet je nooit of het netwerk goed beveiligd is.

Kies een sterk wachtwoord

Bij veel webwinkels moet je bij je eerste bestelling een account aanmaken en kun je zelf een wachtwoord kiezen. Gebruik dan een uniek, sterk wachtwoord. Dus niet een wachtwoord dat je ook voor andere diensten gebruikt, zoals je e-mailaccount.

Check het webadres in de browserbalk

Hou bij het online afrekenen het webadres in de browserbalk in de gaten. Dit moet beginnen met 'https://'. Dat betekent dat de internetverbinding beveiligd is en afgeschermd voor onbevoegden.

Kies een veilig betaalmiddel

Er zijn veel verschillende manieren om je online aankoop te betalen. Elke manier werkt anders en ze hebben ieder hun eigen risico's, of juist een extra 'vangnet' voor als het misgaat. Met iDeal betaal je via de beveiligde webomgeving van je bank, maar kun je (meestal) niet achteraf betalen. Als je betaalt met Paypal heb

je aankoopbescherming; je krijgt bijvoorbeeld je geld terug als je je aankoop niet ontvangt. En als je voor Afterpay of een andere manier van achteraf betalen kiest, betaal je pas als je je bestelling ontvangen hebt.

Let op keurmerken

Als een webwinkel het keurmerk Thuiswinkel Waarborg of Webshop Keurmerk heeft, belooft de webwinkel een bepaalde service, ook als er iets misgaat bij je bestelling. Eén van de voordelen van online shoppen bij een winkel met deze keurmerken is dat je naar een onafhankelijke geschillencommissie kunt stappen als je een geschil hebt met de webwinkel. Voert de webwinkel een keurmerk en wil je deze checken? Klik dan niet op het keurmerk op de site van de webwinkel. Ga in plaats daarvan naar de website van het keurmerk en zoek daar het lid, inclusief bijbehorend(e) domein(en), op.

Druk de betaalpagina af

Maak bij twijfel een afdruk van de betaalpagina en controleer je bij- en afschrijvingen via internetbankieren, mobiel bankieren of afschriften. Is de afrekening niet in orde, neem dan direct contact met ons op. Soms kun je je geld ook terugkrijgen via de bank (storneren incasso), creditcardmaatschappij (chargebackregeling) of aankoopbescherming (bijvoorbeeld PayPal). Bewaar voor extra zekerheid ook een kopie en/of afdruk digitaal of op papier van iedere bestelling en orderbevestiging inclusief alle voorwaarden.

Klachtenprocedure

Kijk voor je aankoop of een webshop een klachtenprocedure heeft en/of aangesloten is bij een onafhankelijke geschillencommissie. Heb je een klacht over ons? Wij horen het graag, wat ons betreft komen we er samen uit.

Let op de wijze van facturatie

Let goed op voordat je een aankoop doet of het een eenmalige aankoop of een abonnement is. In het geval van een abonnement is het erg belangrijk om te weten hoe de facturatie verloopt. Denk daarbij aan:

- Wordt het automatisch verlengd en/of afgeschreven?
- Kun je een doorlopend abonnement annuleren?
- Wat gebeurt er als een betaling mislukt?