

GEBRUIKSCHARTER VAN DE BEDELINGSDIENST

Je hebt de mogelijkheid om een beoordeling te plaatsen over het gebruik van een product omdat je dit hebt aangekocht bij **KRĚFEL** (in de winkel, via de KrĚfel-app of op de website www.krefel.be).

Enkel personen met een klantenaccount die het product daadwerkelijk hebben gekocht, ontvangen een e-mail met de uitnodiging om hun mening te geven.

Jouw beoordelingen en feedback zijn belangrijk: ze helpen toekomstige kopers bij het maken van een betere keuze en stellen ons in staat ons productaanbod te verbeteren. Hartelijk dank dat je de tijd neemt om ze te delen!

Om nuttige en kwalitatieve inhoud te garanderen, geven wij jou graag enkele richtlijnen:

- Neem de tijd om het product te gebruiken voordat je een beoordeling plaatst.
- Leg uit wat je aan het product goed of minder goed vond.
- Aarzel niet om dit te illustreren met concrete voorbeelden.
- Geef mogelijke verbeterpunten van het product aan.

Focus op het product en het gebruik ervan. Beoordelingen die betrekking hebben op de aankoopervaring, levering of problemen met de dienst na verkoop, dienen te worden gericht aan onze **klantendienst** zodat ze correct kunnen worden behandeld.

ARTIKEL 1 / VERBINTENIS VAN DE KLANT

Door inhoud aan KrĚfel te bezorgen, verklaart en bevestigt je:

- Dat je de enige auteur bent en eigenaar van de intellectuele eigendomsrechten van deze inhoud.
- Dat je vrijwillig afstand doet van alle eventuele “morele rechten” op deze inhoud.
- Dat alle door jou ingediende inhoud correct is.
- Dat het gebruik van de door jou verstrekte inhoud deze gebruiksvoorwaarden niet schendt en geen schade berokkent aan een persoon of entiteit.

Je verklaart en aanvaardt bovendien dat je geen inhoud zult indienen:

- Waarvan je weet dat deze onjuist, geplagieerd, onnauwkeurig of misleidend is.
- Die een inbreuk vormt op auteursrechten, patenten, handelsmerken, bedrijfsgeheimen of andere eigendomsrechten, publiciteitsrechten of privacyrechten van derden.
- Die in strijd is met enige wet, verordening of regelgeving.
- Die beledigend, lasterlijk, haatdragend, discriminerend, raciaal of religieus aanstootgevend is, of die onwettige bedreigingen of intimidatie inhoudt ten aanzien van een persoon, partnerschap of onderneming.

- Die verwijzingen bevat naar andere websites, adressen, e-mailadressen, contactgegevens of telefoonnummers.
- Die computervirussen, wormen of andere potentieel schadelijke programma's of bestanden bevat.

Je stemt ermee in Krëfel (en haar eventuele dienstverleners) te vrijwaren en schadeloos te stellen voor alle vorderingen, eisen en schade (rechtstreeks en onrechtstreeks), van welke aard ook, bekend of onbekend, met inbegrip van redelijke advocatenkosten, voortvloeiend uit een schending van bovenstaande verklaringen en garanties, of uit een schending door jou van enige wet of rechten van derden.

ARTIKEL 2 / MODERATIEPROCES

De moderatie heeft tot doel na te gaan of de verzamelde inhoud in overeenstemming is met het Belgisch recht en de Algemene Gebruiksvoorwaarden van de website, met het oog op publicatie, weigering of verwijdering van deze inhoud.

Krëfel vertrouwt het moderatiebeheer toe aan haar klantendienst. Deze zal met name de volgende beoordelingen verwijderen:

- Ongepaste, onbegrijpelijke of beledigende inhoud, racistische of discriminerende inhoud, aanzetting tot haat, vulgair taalgebruik, of inhoud met symbolen of scripts.
 - Inhoud geplaatst op verzoek van een merk of agentschap anders dan datgene dat door Krëfel werd geselecteerd (WeShareTrust, gecertificeerd volgens NF ISO 20488).
 - Inhoud met informatie over andere ondernemingen of websites.
 - Inhoud die verwijst naar tijdsgebonden elementen zoals prijzen of promoties.
 - Niet-relevante of onbegrijpelijke inhoud.
 - Inhoud opgesteld in een andere taal dan het Frans, Nederlands, Duits of Engels.
 - Inhoud die focust op de klantendienst in plaats van op het gebruik van het product.
 - Negatieve of denigrerende inhoud.
 - Verdachte of frauduleuze inhoud.
 - Inhoud die bewijzen toont van geweld, een mogelijk gevaar, verwondingen of schade.
 - Inhoud die telefoonnummers, adressen of andere persoonlijke gegevens bevat.
 - Inhoud die focust op levering en orderverwerking in plaats van op het gebruik van het product.
 - Inhoud die blijkt geeft van onvoldoende gebruikservaring met het product.
 - Inhoud die betrekking heeft op een ander product dan dat waarvoor de beoordeling werd ingediend.
-

ARTIKEL 3 / PUBLICATIE VAN BEOORDELINGEN

GEBRUIK VAN BEOORDELINGEN DOOR KRĚFEL

Alle inhoud die je indient, kan naar eigen goeddunken door KrĚfel worden gebruikt. KrĚfel behoudt zich het recht voor om inhoud op de website te wijzigen, in te korten of te verwijderen indien deze, naar haar eigen oordeel, in strijd is met de inhoudsrichtlijnen of andere bepalingen van deze gebruiksvoorwaarden.

KrĚfel garandeert jou geen mogelijkheid om via haar inhoud die je hebt ingediend te wijzigen of te verwijderen. KrĚfel behoudt zich het recht voor om beoordelingen van een product te reproduceren voor een ander identiek product dat enkel verschilt in ondergeschikte kenmerken. In dat geval zal de beoordeling als zodanig worden aangeduid.

KrĚfel behoudt zich echter het recht voor om elke inzending om welke reden dan ook te weigeren of te verwijderen. Je verklaart dat jij, en niet KrĚfel, verantwoordelijk bent voor de inhoud van uw inzending. Noch KrĚfel, noch haar agenten, dochterondernemingen, filialen, partners of externe dienstverleners, noch hun respectieve bestuurders, leidinggevenden en werknemers, kunnen hiervoor aansprakelijk worden gesteld.

Voor alle inhoud die je indient, verleen je aan KrĚfel een eeuwigdurend, onherroepelijk, royaltyvrij, overdraagbaar recht en een licentie om deze inhoud wereldwijd te gebruiken, kopiëren, wijzigen, volledig te verwijderen, aan te passen, te publiceren, te vertalen, afgeleide werken te creëren, te verkopen en/of te verspreiden, en/of te integreren in elk medium, formaat of technologie, zonder enige vergoeding aan jou.

RECHT VAN ANTWOORD VAN KRĚFEL

KrĚfel kan op elk moment reageren op een ontvangen beoordeling. Dit kan onder meer door:

- Haar versie van de feiten te geven (met mogelijkheid tot het toevoegen van bijlagen).
- De consument te bedanken voor zijn of haar bijdrage.

KrĚfel kan ook contact opnemen met de klant die een beoordeling heeft geplaatst om bijkomende informatie over de beoordeling te verkrijgen.