

Reviewbeleid

In dit document geven wij stapsgewijs uitleg over hoe wij omgaan met reviews en welke regels hierbij komen kijken. Met de onderstaande informatie hopen wij u een duidelijk beeld te geven over ons beleid.

1. Wie mogen reviews schrijven over producten op Hekkenwereld?

Wij hechten veel waarde aan de meningen van onze klanten. Elke mening is er immers eentje die telt. Het is daarom voor iedereen die een bestelling heeft geplaatst mogelijk om een review achter te laten op het reviewplatform Kiyoh, op Google Mijn Bedrijf een review te plaatsen, en via de webshop is het ook mogelijk om een review over het product achter te laten op de productpagina van het artikel.

2. Worden klanten uitgenodigd om online een review achter te laten?

Ja, klanten die in onze webshop een product hebben besteld, krijgen na het afleveren van de bestelling een uitnodiging om een review achter te laten. Dit gebeurt via het reviewplatform Kiyoh.

3. Kunnen klanten ook zonder uitnodiging online een review achterlaten?

Ja, op onze Kiyoh pagina kunnen mensen ook handmatig de knop "Beoordeel ons" aanklikken om zelf een review te plaatsen. Op onze Google Mijn Bedrijf pagina kan dat ook zonder uitnodiging. Op onze webshop vind u ook op elke productpagina een knop met 'Verzend mijn review. Op deze manier is het ook mogelijk om een review achter te laten over een specifiek product.

4. Hoe ziet jullie reviewformulier eruit?

4.1 Review achterlaten via bedrijvenpagina Kiyoh

Als u een review wilt achterlaten op de bedrijvenpagina van Hekkenwereld op Kiyoh dan krijgt u een aantal vragen om in te vullen. De onderstaande punten met een * zijn verplichte velden om in te vullen. De overige punten zijn optioneel. Wij vragen in het reviewformulier om het volgende in te vullen:

- Een algemene score van uw review; (Dit is een 1 t/m 10 sterrenscore)*
- Uw ervaring in één zin;
- Uw ervaring uitgebreid omschrijven;
- Vraag of u Hekkenwereld zou aanbevelen; *
- Het toevoegen van een foto aan uw review;
- Uw voornaam;*
- Uw plaatsnaam.*
- Uw e-mailadres.*
- Vraag om akkoord te gaan met de gebruikersvoorwaarden en het privacybeleid.*

4.2 Review achterlaten via bedrijvenpagina Google

Als u een review wilt achterlaten op de bedrijvenpagina van Hekkenwereld of Google dan krijgt u een aantal vragen om in te vullen. De onderstaande punten met een * zijn verplichte velden om in te vullen. De overige punten zijn optioneel. Wij vragen in het reviewformulier om het volgende in te vullen:

- Een algemene score van uw review; (Dit is een 1 t/m 5 sterrenscore)*
- Uw ervaring omschrijven;
- Het toevoegen van een fotomateriaal aan uw review;

4.3 Review achterlaten op productpagina van Hekkenwereld

Als u een review wilt achterlaten op de productpagina van Hekkenwereld dan krijgt u een aantal vragen om in te vullen in het reviewformulier. De onderstaande punten met een * zijn verplichte velden om in te vullen. De overige punten zijn optioneel. Wij vragen in het reviewformulier om het volgende in te vullen:

- De naam die u online bij uw review terug wilt zien;*
- Het e-mailadres waar de bestelling mee is geplaatst; (hierdoor kunnen we de review verifiëren op echtheid)
- Beoordeling; (Dit is een 1 t/m 5 sterrenscore)*
- Opmerking om uw review te schrijven;

5. Hoelang duurt het voordat een review is geplaatst op Hekkenwereld?

Als u een product review hebt geplaatst via onze webshop, positief of negatief, dan wordt deze handmatig gecontroleerd door een medewerker. Hierdoor is uw review niet direct zichtbaar. Het kan maximaal 14 dagen duren voordat uw review definitief goedgekeurd en geplaatst is. Als u een review plaatst op Kiyoh is deze direct zichtbaar, echter als een review onvoldoende review scoort, wordt deze na 7 dagen gepubliceerd door Kiyoh. Als u een review plaatst op Google is deze direct zichtbaar.

6. Wanneer wordt een review afgekeurd?

Een review wordt afgekeurd als deze in strijd is met onze richtlijnen voor het plaatsen van reviews. Hieronder valt onder meer dat een review:

- Een ongepaste of privacygevoelige foto bevat;
- Racistische, xenofobe, grove, beledigende, smadelijke en lasterlijke taal, discriminerende, haat zaaiende en andere niet genoemde strafbare uitingen;
- Taalgebruik dat de intellectuele eigendomsrechten van derden kan schaden (zoals het vermelden van een merk, auteursrechtelijk beschermde teksten);
- Het vermelden van persoonsgegevens, waaronder namen van andere mensen, bekende personen inbegrepen, e-mailadressen, telefoonnummers en postadressen;
- In een andere taal is geschreven dan in het Nederlands of Engels;
- Niet gaat over het product;
- Foutieve productinformatie bevat die niet (langer) relevant is voor het product;

- Tekst met een publicitair en/of commercieel karakter;
- Verwijst naar een concurrent;
- Het vermelden van prijsvergelijkingen met gelijksoortige producten op andere websites;
- Een URL bevat.

7. Hoe wordt de authenticiteit (echtheid) van reviews bepaald?

De authenticiteit van reviews wordt bepaald door het reviewplatform Kiyoh:

De reviews die op onze site staan worden door Kiyoh verzameld en gecontroleerd op echtheid. Alle verzamelde reviews zijn afkomstig van een klant die bij ons een aankoop heeft gedaan. Als dit niet het geval is, bijvoorbeeld omdat producten of diensten gratis zijn geleverd of er sprake was van een betaalde samenwerking, dan blijkt dit duidelijk uit de review. Wij doen er alles aan om nepreviews te voorkomen door te controleren of deze persoon bij ons bekend is en vragen wij een aankoopbewijs op als wij de review niet kunnen verifiëren. Nepreviews worden door ons verwijderd. Meer informatie hierover vind u op de reviewpagina van Kiyoh.

Daarnaast is het ook mogelijk om een review achter te laten op een productpagina van het product. Wij controleren iedere review handmatig op bijvoorbeeld het product, de naam en e-mail om te verifiëren of deze persoon dit product heeft aangeschaft.

8. Zijn alle reviews daadwerkelijk geschreven door kopers van het product?

Wij kunnen niet altijd garanderen bij productreviews, dat een review daadwerkelijk is geschreven door de koper of gebruiker van het product. Deze reviews zijn op de volgende manier verzameld:

- Afkomstig van een klantreview die geschreven is op de bedrijvenpagina van Kiyoh en die gerelateerd is aan dat product.
- Afkomstig is van een klantreview die geschreven is op de productpagina van het product zelf.

Van personen die rechtstreeks op onze webshop komen om daar een review achter te laten, is niet altijd te garanderen dat zij het product bij ons hebben gekocht. Wij nemen wel maatregelen om te controleren of een persoon het artikel daadwerkelijk gebruikt heeft. Als blijkt dat wij deze review niet kunnen controleren op echtheid, kunnen wij deze niet verifiëren en wordt deze verwijderd.

9. Uitleg maatregelen voor verificatie

Uitleg maatregelen voor verificatie echte klant of gebruiker:

- Wij controleren iedere review handmatig op bijvoorbeeld het product, de naam en e-mail om te verifiëren of deze persoon dit product heeft aangeschaft.
- We controleren of de naam in ons klantenbestand bekend is.
- We controleren of de review authentiek is en bijvoorbeeld niet dubbel wordt geplaatst.
- Het gebruik maken van een reCAPTCHA. Hierdoor wordt zoveel mogelijk voorkomen dat een webshop bezoeker een mens is en geen bot of computer.
- Steekproefsgewijs of bij verdenkingen wordt contact opgenomen met reviewgever.