



TWEAKERS PRICEMATCH SHOP FAQ 2017

Auteur: Casper van den Broek

Datum: 01-03-2017

Versie: v1.5

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Essentie deelname Pricewatch	2
Wat zijn de eerste basiscriteria voor inschrijving bij de Pricewatch?	2
Welke producten mag ik opnemen in mijn pricefeed?	2
Kan ik wel pre-orderproducten opnemen in mijn pricefeed?	3
Op welk tijdstip vindt de import naar de Pricewatch plaats?	3
Waarom moet ik mijn prijzen constant updaten?	3
Waarom verdwijnen mijn prijzen?	3
Mag ik de cashback vast verrekenen in de (totaal)prijs?	3
Hoe koppel ik een user-id in de Pricewatch Manager?	3
Kan ik een plafond instellen voor een maximumaantal clicks/kosten per maand?	4
Is een minimumaantal clicks per maand noodzakelijk?	4
Wat te doen in het geval van verdachte clicks, clickfraude?	4
Mag ik het Tweakers-logo (keurmerk) opnemen in mijn campagne?	5
Wat mag ik opnemen in de promotiezin?	5
Waar is de pricelisting op gebaseerd?	5
Waar is de de shopreviewsortering op gebaseerd?	5
Wat is de definitie van een shopreview?	6
Mag een shop zelf een review plaatsen?	6
Hoe kan ik shopreviews stimuleren?	6
Mag ik als shop reageren op een (ongeldige) shopreview?	7
Hoe kan ik als shop reacties geven in de shopreview?	7
Wie ziet de reactie op de shopreview?	7
Hoe vaak mag ik als shop reageren op een shopreview?	7
Waarom verdwijnen mijn shopreviews vanzelf?	7
Hoe kan ik een shopreview verwijderen?	8
Wat zijn de belangrijkste redenen voor het verwijderen van een shopreview?	8
Wat zijn de contactgegevens Pricewatch customer support?	10

Essentie deelname Pricewatch

De klant zal te allen tijde zorg dragen voor een eenvoudig toegankelijke, transparante, actuele online prijslijst voor de producten en diensten, en voor een inzichtelijk en up-to-date assortiment van zijn webshop.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het met behulp van de Pricewatch Manager juist invoeren, actualiseren en controleren van de prijsinformatie in de Pricewatch.

Alle prijsinformatie moet worden vermeld inclusief btw en heffingen. Kosten moeten alle kosten omvatten, waaronder verzend-, transactie-, administratie- en orderkosten.

Wat zijn de eerste basiscriteria voor inschrijving bij de Pricewatch?

Er geldt een aantal basisvoorwaarden voordat een shop zich kan inschrijven in de Pricewatch. Het voldoen aan deze voorwaarden biedt nog geen garantie tot de mogelijkheid tot inschrijving:

- communiceren van btw-nummer
- inschrijving KvK (minimaal één jaar)
- siteregistratie (minimaal zes maanden)
- algemene voorwaarden webwinkel in lijn met 'Wet koop op afstand'
- Contactgegevens van de onderneming dienen duidelijk zichtbaar te zijn

Welke producten mag ik opnemen in mijn pricefeed?

Producten en bijbehorende prijzen mogen enkel betrekking hebben op nieuwe producten en nooit op tweedehands-, refurbished, renewed en dergelijke producten. Ook producten met enkel een afhaalprijs mogen niet worden opgenomen.

Daarnaast moet een product dat is opgenomen in de feed altijd daadwerkelijk leverbaar zijn en dus na een click besteld kunnen worden bij de desbetreffende shop.

Consumenten moeten na een click altijd bij het geselecteerde product terechtkomen en niet bij een alternatief uit eenzelfde serie, en dus ook geen vernieuwde versie van het product aangeboden krijgen.

Kan ik wel pre-orderproducten opnemen in mijn pricefeed?

In de prijslijsting hebben we een 'pre-order'-status opgenomen voor producten die nog niet geleverd kunnen worden, maar al wel in de feed van een shop zijn opgenomen. De status is zichtbaar op de plek van de levertijd. Het instellen ervan ligt in het verlengde van de overige classificaties, specifiek 'pre-order'.

Op welk tijdstip vindt de import naar de Pricewatch plaats?

Tussen 06:00 en 23:00 uur vindt tien minuten na elk uur een import plaats van de shopfeed, waardoor altijd de laatste prijzen en voorraadindicaties in de Pricewatch te vinden zijn.

Waarom moet ik mijn prijzen constant updaten?

Het doel van de Pricewatch is om bezoekers in staat te stellen zich een afgewogen oordeel te vormen over de aanschaf van diensten en producten. Daarvoor moeten de prijzen altijd up to date zijn.

Waarom verdwijnen mijn prijzen?

In het geval van incorrecte prijzen, foutieve levertijden of andere onvolledigheden, zet Tweakers deze specifieke prijzen of producten uit voor de desbetreffende shop.

Met het blokkeren van een koppeling wordt er automatisch een e-mail gestuurd naar de daarvoor ingestelde contactpersoon (in te stellen in de Pricewatch Manager). Aan de hand van deze e-mail kan de shop de fout herstellen en het verzoek indienen om de blokkade ongedaan te maken.

Mag ik de cashback vast verrekenen in de (totaal)prijs?

Het is niet toegestaan om bij cashbackacties het cashbackbedrag te verwerken in de prijs van het product in de Pricewatch.

Hoe koppel ik een user-id in de Pricewatch Manager?

Shops kunnen in de Pricewatch Manager hun user-id onder het menu Account in de tab 'TweakersID koppelen' opgeven.

User-id slaat hier specifiek op de id van een useraccount op Tweakers. Als er nog geen account is, moet dat eerst worden aangemaakt op Tweakers. De id van het useraccount bestaat uit zes cijfers en is terug te vinden aan het eind van de url van de profielpagina van het useraccount.

Kan ik een plafond instellen voor een maximumaantal clicks/kosten per maand?

In de Pricewatch Manager is het mogelijk een maandlimiet in te stellen. Dit is een maximum aan kosten per kalendermaand. Deze optie is terug te vinden onder 'account' in de tab 'factuurgegevens'.

De limiet wordt aan het eind van de dag gecontroleerd. Als u op een dag over de limiet gaat, wordt de gekozen actie kort na middernacht ondernomen. Die dag wordt wel geheel in rekening gebracht; hierdoor zult u doorgaans iets boven de ingestelde maandlimiet uitkomen.

Het verbergen van prijzen wordt op de eerste dag van de volgende maand automatisch opgeheven.

Is een minimumaantal clicks per maand noodzakelijk?

Wij hanteren maandelijks een minimumfactuurbedrag van € 75,- per klant. Mocht er daarom door een laag aantal clicks het factuurbedrag onder de €75 uitkomen wordt er het minimumfactuurbedrag van € 75 in rekening gebracht.

Waarom zit er een verschil tussen het aantal bezoeken dat ik ontvang en de clicks die Tweakers registreert?

Er zal altijd een verschil zijn tussen het aantal clicks dat wij registreren en de (gestuurde) gegevens vanuit Google Analytics. Dit komt doordat Google Analytics hierbij de sessies weergeeft, terwijl het vaak voorkomt dat gebruikers meer dan één click-out doen bij een webshop binnen de sessietijd.

Daarnaast is ons publiek erg tech-savy. Het gebruik van scriptblockers zoals Ghostery is gebruikelijk onder onze bezoekers. Naar schatting maakt meer dan twintig procent van onze bezoekers gebruik van deze tools. Zij worden dus wel bij onze clicks opgeteld (via server-call) en bijvoorbeeld niet bij Google Analytics (dat wordt geblokkeerd).

Wat te doen in het geval van verdachte clicks, clickfraude?

We proberen clickfraude zoveel mogelijk tegen te gaan. Zo worden er maximaal vier clicks per product per ip per dag geregistreerd.

Daarnaast monitoren we continu de clicks en zo nodig zullen we ip's blokkeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan *scrapers* die binnen een korte tijd erg veel clicks genereren tot ip's die overall meer dan honderd clicks per dag doen, iets wat een normale gebruiker nooit zal halen.

Mag ik het Tweakers-logo (keurmerk) opnemen in mijn campagne?

Het is toegestaan om het Tweakers-logo en daarbij behorende keurmerken te gebruiken, mits het logo en de keurmerken niet worden veranderd in opmaak en er niet wordt afgeweken van de algemene voorwaarden. Bij twijfel kunt u altijd contact opnemen met de marketingafdeling (marketing@tweakers.net) ter verificatie en/of advies over het gebruik van ons logo.

Wat mag ik opnemen in de promotiezin?

Enkele voorbeelden van een geschikte promotiezin:

- ✓ Gratis verzending in Nederland en België
- ✓ Snel bezorgd, ook 's avonds en op zaterdag
- ✓ Voor 23.59 besteld, morgen in huis
- ✓ 14 dagen bedenktijd
- ✓ Nu met gratis cover
- ✓ Profiteer nu van tijdelijke cashback actie

Wat is niet toegestaan als Promotiezin:

- Korting en kortingscodes
- Een vergoeding of extra korting om afhalen te stimuleren
- Een prijs die afwijkt van de geleverde prijzen in de feed
- Concurrenten benoemen

Waar is de pricelisting op gebaseerd?

Pricelisting sortering overall:

- We sorteren de listing altijd eerst op prijs, bij gelijke prijs op score, bij gelijke score op levertijd (snelste eerst) en als dat gelijk is, alfabetisch.

Waar is de de shopreviewsortering op gebaseerd?

Shopscore specifiek:

- Als we op score sorteren, tonen we shops met de hoogste beoordeling bovenaan. Bij gelijke score tonen we shops met meer beoordelingen eerst (daarna de shops met een lagere beoordeling en het meeste aantal beoordelingen bovenaan).
- Om bijna gelijke scores niet in een 'onlogische' volgorde te tonen, ronden we ze af op halve sterren en sorteren we daarop. Op die manier wordt een 4,9 (= 5 sterren) uit honderd beoordelingen hoger gesorteerd dan een 5,0 uit twee beoordelingen.

- Om aan de gebruiker beter duidelijk te maken hoe zwaar hij moet tillen aan het aantal sterren, tonen we achter het aantal sterren het aantal reviews dat de shop heeft gekregen.

Wat is de definitie van een shopreview?

Een shopreview binnen Tweakers heeft betrekking op een afgeronde aankoopervaring, die zowel online als offline plaats kan hebben gevonden. Per afgeronde aankoopervaring mag er één shopreview geplaatst worden.

Er is sprake van een afgeronde aankoopervaring als er geen openstaande acties meer door consument en/of bij de (web)winkel liggen, tenzij de wettelijke periode van 30 dagen tot levering is overschreden en de consument nog geen product heeft ontvangen.

Het is met ingang van september 2016 verplicht voor de schrijver van een review om een ordernummer/aankoopbevestiging te kunnen overleggen als hierom wordt gevraagd.

Mag een shop zelf een review plaatsen?

Het is de shop, zijn medewerkers en aan hem gelieerde derden (vrienden, familie) uitdrukkelijk verboden op Tweakers beoordelingen van de eigen shop te geven, ook al is er sprake van een daadwerkelijke transactie en kan er een aankoopbevestiging overlegd worden.

Daarnaast is het niet toegestaan om te proberen (het geven van) beoordelingen te beïnvloeden, met uitzondering van het onderstaande.

Hoe kan ik shopreviews stimuleren?

Het is toegestaan beoordelingen voor de shop te genereren door middel van marketingacties, mits:

- de shop de inhoud van beoordelingen op geen enkele wijze tracht te beïnvloeden;
- de shop uitdrukkelijk kenbaar maakt betrouwbare en onafhankelijke beoordelingen te willen ontvangen, ongeacht of deze positief of negatief zijn;
- de tekst geen prijzen of beloningen voor het geven van een beoordeling in het vooruitzicht stelt, anders dan beloningen met een waarde van maximaal € 5 (inclusief btw), op voorwaarde dat deze beloning aan elke beoordeling wordt toegekend, ongeacht of deze positief of negatief is.

Acties die niet voldoen aan het bovenstaande, waaronder uitdrukkelijk winacties, mogen enkel door of namens de shop worden georganiseerd met

voorafgaande toestemming van Tweakers (pricewatch@tweakers.net). Tevens dient de webshop op eerste verzoek van Tweakers documentatie te overleggen waaruit blijkt dat de webshop aan de Algemene Voorwaarden voldoet.

Mag ik als shop reageren op een (ongeldige) shpreview?

Shops mogen reageren op reviews die naar hun mening een verkeerde weerspiegeling van de werkelijkheid zijn. Een reactie mag enkel slaan op de (te verbeteren) service en niet bestaan uit een incentive om de bestaande review te laten verwijderen.

Hoe kan ik als shop reacties geven in de shpreview?

Eerst moet er een user-id gekoppeld worden in de Pricewatch Manager. Zie hiervoor 'Hoe koppel ik een user-id in de Pricewatch Manager?'. Je moet ingelogd zijn onder het user-account dat aan de shop is gekoppeld om van deze functie gebruik te kunnen maken.

Vervolgens kunnen op de Shopreviews-pagina van de webshop reacties gegeven worden door op de 'reactie'-knop te klikken. Die knop is te vinden vóór de naam van de desbetreffende gebruiker.

Ook kan er een reactie worden geschreven via een *direct message*. Dit laatste is echter alleen mogelijk als een user deze optie aan heeft staan.

Wie ziet de reactie op de shpreview?

Reacties van shops verschijnen onder de review waarop wordt gereageerd en zijn openbaar. Alleen de desbetreffende shop en de poster van de review kunnen met elkaar in discussie treden. Direct messages zijn wel privé.

Hoe vaak mag ik als shop reageren op een shpreview?

Het is voor zowel de shop als de gebruiker mogelijk om maximaal drie reacties onder de shpreview te plaatsen.

Waarom verdwijnen mijn shpreviews vanzelf?

Shpreviews worden behandeld volgens het principe 'behaalde resultaten uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst'. Oftewel, dat een winkel in het verleden goede beoordelingen heeft gescoord, bewijst niet dat een shop nog steeds goed is. Andersom, dat een winkel in het verleden steekjes heeft laten vallen, wil niet zeggen dat je die shop tot in de eeuwigheid moet mijden.

We proberen de shpreviews zo veel mogelijk een afgewogen beeld te laten geven van recente ervaringen. Dit wordt gerealiseerd door recente shpreviews

zwaarder te laten wegen in de overall winkelbeoordeling. Reviews ouder dan één jaar worden niet meegenomen in de scoreberekening:

Leeftijd in maanden	Wegingscore
0-3	1,00
4-6	0,75
7-9	0,50
10-12	0,25
13+	0,00

Hoe kan ik een shoppreview verwijderen?

Om de kwaliteit van shoppreviews te waarborgen kan het zijn dat een shoppreview verwijderd of gewijzigd wordt. Hij kan door Tweakers worden verwijderd/gewijzigd als hij niet aan de voorwaarden voldoet.

Frontpage-admins kunnen shoppreviews verwijderen of wijzigen zodra die niet aan de voorwaarden voldoen (zie [Shoppreviewcriteria](#)). Normaal gesproken behandelen wij meldingen binnen één werkdag. In sommige gevallen wordt hiervan afgeweken.

Wat zijn de belangrijkste redenen voor het verwijderen van een shoppreview?

Hieronder bespreken we een aantal van de meest voorkomende redenen waarom een shoppreview verwijderd of gewijzigd kan worden.

Onafgeronde aankoopervaring

Dit is de meest voorkomende reden waarom Tweakers shoppreviews verwijdert of wijzigt. 'Onafgeronde ervaring' houdt in dat klanten een winkel onder druk kunnen zetten om onder dreiging van een slechte review betere service te krijgen. Reviews met 'pas het aan als ze het nu oplossen' komen regelmatig voor en worden dus verwijderd. Een review is wel welkom als er geen uitzicht is op afronding. Omdat de wettelijke levertijd 30 dagen is, is dat ook de grens om een shoppreview toe te laten. Als het product bijvoorbeeld na 30 dagen nog niet geleverd is, kan een shoppreview wel toegelaten worden.

Realistisch en onderbouwd

Dit betreft beweringen die onvoldoende worden onderbouwd of zaken die worden beoordeeld zonder dat er ervaring mee is. Als de toelichting onvoldoende onderbouwing bevat of als duidelijk is dat de reviewer een

beoordeling geeft over iets waarmee hij geen ervaring heeft, kan de review verwijderd of gewijzigd worden.

Ongepaste content

Wij tolereren geen beledigende of aanstootgevende taal in de review; scheldwoorden, persoonlijke aanvallen, beschuldigingen van oplichting, het chanteren van een shop, etc. Daarbij mogen ook geen persoonlijke gegevens als namen, e-mailadressen of telefoonnummers geplaatst worden in de review. Daarnaast worden opruiende teksten en oproepen tot actie niet getolereerd.

Wanneer een van bovenstaande onderdelen toch in de review voorkomt, wordt de review gewijzigd. Alleen die specifieke onderdelen worden weggehaald en de rest van de review blijft staan.

Noemen van concurrentie

Het is niet toegestaan om in een shopreview te refereren aan een concurrent van de desbetreffende webshop. Daarom wordt concurrentiegevoelige informatie weggehaald uit shopreviews.

De plaatser van een aankoopreview (en niet Tweakers) is aansprakelijk voor zijn of haar uitingen die door hem of haar zijn geplaatst. Deze regels gelden aanvullend op de Algemene Voorwaarden Tweakers.net Pricewatch Manager. Deze vind je hier: <https://pwm.tweakers.net/account/voorwaarden>.

Wat zijn de criteria voor het vroegtijdig beëindigen van een overeenkomst met een webshop?

De verbintenis met de webshop wordt verbroken als een shop onze Algemene Voorwaarden schendt door bijvoorbeeld zelf reviews te schrijven, te proberen bezoekers van Tweakers om te kopen, valse keurmerken te voeren, incorrecte prijsinformatie door te geven, geen producten te leveren, zich niet te houden aan de 'Wet koop op afstand' of zelfstandig tweakers te benaderen voor shopreviews, enzovoort.

Iedere webshop krijgt na overtreding van ons een officiële waarschuwing, en wordt gevraagd zijn fout te erkennen en vervolgens te corrigeren. Ook wordt de webshop erop gewezen dat er sprake is van een tweede kans en de gevolgen van het nogmaals overtreden van onze regels.

Ongeacht de hiervoor genoemde criteria is en blijft de belangrijkste reden om de verbintenis met een webshop vanuit Tweakers op te zeggen het gebrek aan vertrouwen. In lijn met onze Algemene Voorwaarden zijn wij te allen tijde in staat een verbintenis met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Wat zijn de contactgegevens Pricewatch customer support?

Is uw vraag onbeantwoord, neem dan contact op met Erik Besteman, onze sales & customer-support voor de Pricewatch.

+31 (0)20 204 2154 / pricewatch@tweakers.net

De volledige Algemene Voorwaarden voor de Pricewatch (Manager) zijn op de volgende url terug te vinden: <https://pwm.tweakers.net/account/voorwaarden>.