

# Stichting MKB en Internet

Verbeeldingskracht  
is creatie

## I n f o r m a t i e

2012

Pagina 1 van 7



Eigen aantekeningen

Stichting MKB en  
Internet

Postbus 707; 2900 AS  
Capelle aan den IJssel

Telefoon: 010 - 458 5911  
Fax: 010 - 458 6256  
bestuur@stichtingmkbinternet.nl

## m k b O K k e u r m e r k

Stichting MKB en Internet (SMI) biedt ondersteuning aan het Midden en Klein Bedrijf (MKB) op het gebied van "online zakendoen" in Nederland. Door het aanbieden van gratis of aantrekkelijke geprijsde diensten hebben met name de kleine en middelgrote MKB bedrijven hier duidelijk voordeel van.

Het relatief goedkope mkbOK keurmerk, dat door SMI wordt uitgegeven, kenmerkt zich door eenvoud, duidelijkheid en onafhankelijkheid en is bij uitstek geschikt voor deze groep.

### **Het mkbOK keurmerk heeft duidelijk waarde**

Onafhankelijk onderzoek heeft aangetoond dat 90% van de internetbezoekers waarde hecht aan een keurmerk. De belangrijkste reden is dat een keurmerk toch een stuk extra vertrouwen geeft.

### **Enkele voordelen voor U en de consument**

- Keuring door onafhankelijk certificatiebureau CGD
- Extra zekerheid voor bezoeker → extra verkopen
- Vertrouwd keurmerk. Meer dan 1.200 mkbOK keurmerkhouders
- De consument kan bij geschillen een beroep doen op bemiddeling van de Stichting en in voorkomend geval op de geschillencommissie, waarvan de uitspraak natuurlijk bindend is voor u en de consument.
- Gratis vermelding op de website: [www.mkbok.nl](http://www.mkbok.nl)

### **Keurmerkcode mkbOK**

De keurmerkcode is bewust kort gehouden. Het uitgangspunt is hierbij dat een korte en krachtige code eerder wordt gelezen dan een code van vele pagina's. Tevens wordt veel geregeld in de Nederlandse consumenten wetgeving en de keurmerkcode verwijst expliciet naar de wet- en regelgeving zonder deze wetsartikelen over te schrijven.

# Stichting MKB en Internet

Succes ligt in iedereen

## I n f o r m a t i e

2012

Pagina 2 van 7



### Eigen aantekeningen

Stichting MKB en  
Internet

Postbus 707; 2900 AS  
Capelle aan den IJssel

Telefoon: 010 - 458 5911  
Fax: 010 - 458 6256  
bestuur@stichtingmkbinternet.nl

## m k b O K k e u r m e r k

### **Keurende instantie**

Vanaf het begin (2005) - heeft SMI gekozen voor een constructie gebaseerd op 'scheiding der machten' - 'trias politica' zoals dat deftig heet.

Hiervoor werkt SMI samen met het volledig onafhankelijk certificatiebureau CGD dat de keuringen verzorgt en de keurmerken toekent. De Stichting heeft geen enkele invloed op de uitslag. De keurmerkhouders betalen contributie aan SMI en dus niet aan de keurder, die daardoor niet gevoelig is voor enige vorm van belangenverstrengeling.

### **De keuring**

Het certificatiebureau CGD verzamelt alle benodigde bescheiden en keurt het bedrijf en de website. Indien bepaalde onderdelen niet in orde zijn, zal CGD contact opnemen met de aanvrager om - in overleg - te zorgen dat de website voldoet aan de keurmerkcode (en de wet). Als de aanvrager de aanpassing niet wil maken, wordt de website afgekeurd en zal het reeds betaalde bedrag worden teruggestort.

### **Privacy**

Alle privacy gevoelige informatie (bijv. paspoortgegevens) is alleen bekend bij het certificatiebureau en wordt niet online gezet, noch aan derden verstrekt. Gegevens van de Kamer van Koophandel worden wel online gezet, waarbij zoveel mogelijk de e-mail adressen worden beschermd tegen spammisbruik. Stichting MKB en Internet is gebonden aan de Wet bescherming persoonsgegevens.

### **Geldigheid keurmerk en contributie**

Het keurmerk wordt voor onbepaalde tijd verstrekt. Steekproefsgewijs en minimaal eenmaal per drie jaar wordt een website opnieuw gekeurd. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.

SMI heeft haar abonnementsstructuur zeer vereenvoudigd en nu is er keuze uit een één of twee jaarabonnement. Het twee jaarabonnement hebben we zeer voordelig gemaakt zodat die bij uitstek interessant is voor starters en charitatieve instellingen.

# Stichting MKB en Internet

We leven in een onzekere  
wereld die vol is met  
kansen

## I n f o r m a t i e

### m k b O K k e u r m e r k

#### Contributie (exclusief BTW)

De contributie bestaat uit een één of twee jaarlijkse bijdrage per bedrijf (incl. één website). Voor elke volgende website wordt een eenmalige bijdrage betaald. De periodieke (jaarlijkse) bijdrage per bedrijf verandert dus niet door het aantal websites!

#### Tarieven vanaf juli.2011

<b>Jaarabonnement mkbOK</b>	€ 147,- jaarlijks (per bedrijf—incl. één website)
<b>Twee jaar abonnement</b>	€ 197,- per twee jaar (per bedrijf, incl. één website) Volgende jaren € 97,50 (behoudens verhogingen)
<b>Keuring (extra) website</b>	€ 39,50 eenmalig (kosten per bedrijf blijven hetzelfde)

Als u liever per kwartaal betaalt, neem dat contact op met Stichting MKB en Internet, over betaaltermijnen valt altijd te praten.

#### Samenvatting

- Vertrouwd. Meer dan 1.200 keurmerkhouders gingen u voor
- Voordeling. Eén van de goedkoopste online keurmerken.
- Onafhankelijke keuring door certificatiebureau CGD
- Geschilbemiddeling door Stichting MKB en Internet
- Geschilbeslechting door geschillencommissie—Geschilonline.nl
- Uitstraling waardevol keurmerk. Extra zekerheid voor internet koper.
- Regelmatig interessante aanbiedingen speciaal voor keurmerkhouders

2012

Pagina 3 van 7



Eigen aantekeningen

Stichting MKB en  
Internet

Postbus 707; 2900 AS  
Capelle aan den IJssel

Telefoon: 010 - 458 5911  
Fax: 010 - 458 6256  
bestuur@stichtingmkbinternet.nl

# Stichting MKB en Internet

Een goed begin is het halve werk. Heb de moed te beginnen.

## I n f o r m a t i e

2012

Pagina 4 van 7



Eigen aantekeningen

Stichting MKB en  
Internet

Postbus 707; 2900 AS  
Capelle aan den IJssel

Telefoon: 010 - 458 5911  
Fax: 010 - 458 6256  
bestuur@stichtingmkbinternet.nl

## m k b O K k e u r m e r k

### Hoe nu verder



Als uw website initieel afgekeurd wordt

- ongeacht de reden -

ontvangt u alle reeds betaalde bedragen retour

- U kunt het keurmerk aanvragen via onze website:

**[www.stichtingmkbinternet.nl/mkbok.htm](http://www.stichtingmkbinternet.nl/mkbok.htm)**

- U kunt direct online de eerste betaling doen, waarna uw aanvraag doorgestuurd wordt naar het certificatiebureau CGD voor de keuring
- U ontvangt altijd een factuur per e-mail van uw bijdrage
- Het abonnementsbedrag wordt na goedkeuring - bij voorkeur - automatisch van uw rekening afgeschreven
- U ontvangt de keuringsuitslag per e-mail

### Vragen

Stichting MKB en Internet wenst u goede zaken toe. Mocht u nog vragen hebben, dan staan wij u graag te woord. U kunt ons bereiken via [keurmerk@mkbok.nl](mailto:keurmerk@mkbok.nl) of per telefoon op 010 – 458 5911.

# Stichting MKB en Internet

Niets geweldigs is ooit bereikt zonder enthousiasme

## m k b O K k e u r m e r k c o d e

Pagina 5 van 7



**Keurmerkhouders moeten altijd bereikbaar zijn. Dus ook tijdens vakantie. Er moet minimaal een antwoordapparaat of beter nog, een antwoordservice de telefoon opnemen.**

**De website moet duidelijk en transparant zijn. Dus bijv. een getoonde (vanaf) prijs, moet een prijs zijn waarvoor daadwerkelijk geleverd kan worden.**

**Ook in het geval van alleen een webwinkel moet er een bezoekadres op uw website getoond worden.**

**Er mag geen misleidende reclame getoond worden.**

**De website mag geen portal zijn (dan wordt er voornamelijk zaken gedaan met derden en niet met de keurmerkhouders).**

**Toon uw eigen algemene voorwaarden en klachten procedure duidelijk op uw website.**

Stichting MKB en Internet

### Doelstelling

Het stimuleren en bevorderen van het veilig en betrouwbaar online zakendoen met het Midden en Klein Bedrijf (verder MKB (tot 250 werkzame personen)).

### Keurende instantie

De keuringen worden uitgevoerd door het onafhankelijke en onpartijdige certificatiebureau CGB B.V.. Certificatiebureau CGD B.V. (verder CGD), aangesteld door SMI, heeft het recht om het voeren van het mkbOK keurmerk toe te staan of te verbieden.

### Keurmerkhouders

De identiteit van de keurmerkhouders, waaronder alle algemene Kamer van Koophandel gegevens, adresgegevens, algemene voorwaarden, alsmede alle relevante informatie zijn bekend bij de Stichting MKB en Internet (verder SMI) en komen vrij ter inzage op de website [www.mkbok.nl](http://www.mkbok.nl).

Wijzigingen in Kamer van Koophandel gegevens worden binnen 14 dagen doorgegeven aan SMI, middels het verstrekken van een nieuw KvK uittreksel.

De uiteindelijke identiteit van alle aandeelhouder(s), al dan niet via tussenliggende bedrijven, is een natuurlijk persoon.

Keurmerkhouders zijn gevestigd in Nederland, staan langer dan 12 maanden ingeschreven bij de Kamer van Koophandel of is aantoonbaar langer dan twaalf maanden zelfstandig. Bedrijven moeten onder het MKB vallen. Keurmerkhouders moeten tijdens kantooruren (9.00 tot 17.00) of tijdens haar duidelijk kenbaar gemaakte openingstijden, telefonisch bereikbaar zijn en beschikt over een vestigingsadres (geen postbus). Keurmerkhouders moeten, bij twijfel of klachten, op verzoek van SMI aantonen, solvabel te zijn. De kosten hiervoor zijn voor keurmerkhouders.

### De website

De website is minimaal in het Nederlands en toont duidelijk op de eerste pagina de doelstelling van het bedrijf. De inhoud van de website (content) is ethisch verantwoord en niet aanstootgevend, dit ter beoordeling van SMI.

De website is geen portal, linkpagina of website van die strekking. Daar waar reclame uitingen worden getoond, is volledig duidelijk dat het advertenties betreffen en dat het keurmerk niet van toepassing is op die producten en/of diensten. De keurmerkhouders onthoudt zich van iedere vorm van misleidende reclame.

Het mkbOK keurmerk staat duidelijk zichtbaar op de eerste, contact- of klachtenpagina van de website en verwijst naar de identiteit van de keurmerkhouders op de website van [www.mkbok.nl](http://www.mkbok.nl). Het keurmerklogo is uiterlijk binnen 3 maanden na bericht van goedkeuring geplaatst op de website. Indien het mkbOK logo binnen die tijd niet is geplaatst vervalt de goedkeuring zonder restitutie van reeds betaalde bedragen.

De website omvat minimaal twee afzonderlijke webpagina's en is af, werkt goed en is naar behoren bereikbaar. Website toont minimaal op de home- of contactpagina: de naam van het bedrijf, vestigingsadres (ook in geval van alleen een internetwinkel), telefoon- en/of mobilenummer (wordt – al dan niet via een antwoordservice - beantwoord tijdens kantooruren), KvK-nummer, BTW-nummer en een e-mail adres waarop keurmerkhouders bereikbaar is.

Indien de gekeurde website qua doelstelling, ontwerp, navigatie en/of uitstraling verandert, wordt hiervan terstond melding gemaakt bij CGD en wordt de website zo nodig opnieuw gekeurd. Hiervoor worden herkeuringkosten in rekening gebracht. Content, producten, aanbiedingen, ed. op de website worden aangepast zonder melding bij CGD.

Keurmerkhouders met eigen voorwaarden (bijv. algemene, verkoop of inkoopvoorwaarden), toont deze duidelijk op de website. Indien van toepassing toont keurmerkhouders eenduidig en transparant inzicht in klachtenafhandeling, garanties, bestelprocedures, prijzen, producten en diensten. Producten en diensten zijn altijd verkrijgbaar voor de daaraan gerelateerde en getoonde (vanaf) prijs, waarbij duidelijk moet zijn of deze in- of exclusief BTW zijn.

- vervolg volgende pagina -

# Stichting MKB en Internet

Pluk de dag

Pagina 6 van 7



**De Nederlandse wetgeving - en met name wetgeving over privacy, internet en kopen op afstand is van belang bij het dragen van het mkbOK keurmerk**

**Klachtenafhandeling dient keurmerkhouders hoog in het vaandel te hebben.**

**Klachten over een keurmerkhouders, binnen gekomen bij de Stichting, worden altijd doorgestuurd naar keurmerkhouders en dienen binnen 30 dagen beantwoord te zijn.**

**Een geschiluitspraak door de geschillencommissie is bindend en moet opgevolgd worden.**

Stichting MKB en  
Internet

## m k b O K k e u r m e r k c o d e - v e r v o l g

### **Het mkbOK keurmerk**

Het mkbOK keurmerk is afgegeven per bedrijf en per website voor een periode van maximaal drie jaar. Iedere website is afzonderlijk gekeurd. Handhaving van het keurmerk na drie jaar, is alleen mogelijk na een geheel nieuwe keuring van het bedrijf en de websites. Een website mag alleen het keurmerk voeren als bedrijf en website goedgekeurd zijn. Voor herkeuring worden de dan geldende tarieven in rekening gebracht.

Keurmerkhouders worden steekproefsgewijs gecontroleerd. Indien keurmerkhouders niet (meer) aan de keurmerkcodeldoet of onvoldoende solvabel is, kan het keurmerk tijdelijk opgeschort of ingetrokken worden.

Indien keurmerkhouders zich niet gedraagt volgens de normen en waarden van de keurmerkcodel en het mkbOK keurmerk, dit ter beoordeling van Stichting MKB en Internet, kan het keurmerk te allen tijde worden opgeschort of ingetrokken.

Bij opschorting of intrekking van het keurmerk vindt nimmer restitutie van reeds betaalde (keurmerk) bedragen plaats. Wel wordt het abonnement automatisch stopgezet volgens de normale opzeggingsregels. Het opnieuw verkrijgen van het keurmerk kan alleen na een geheel nieuwe keuring van bedrijf en website(s).

### **De wet- en regelgeving**

Keurmerkhouders houden zich aan de Nederlandse wet- en regelgeving, waarborgt de privacy van de bezoeker gelijk de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) bepaalt. Houdt zich met name aan het consumentenrecht en wat de wet bepaalt voor 'kopen op afstand'. Keurmerkhouders handhaaft met name de afkoelingsperiode en de wettelijke zicht- en opzegtermijnen waarbinnen de afnemer de overeenkomst kan ontbinden.

### **E-mail**

Keurmerkhouders erkent e-mail communicatie en zal de geldigheid niet ontzeggen.

E-mail wordt normaliter binnen drie werkdagen beantwoord. Keurmerkhouders onthoudt zich verder van het per e-mail versturen van ongevraagde mail aan particulieren en/of bedrijven (spam).

### **Klachten**

Op alle overeenkomsten van keurmerkhouders is het Nederlands recht van toepassing.

Een klacht over een keurmerkhouders wordt schriftelijk, per post of per e-mail ingediend bij Stichting MKB en Internet. Een klacht is gespecificeerd en voorzien van een naam, adres en telefoonnummer van de klager. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Een klacht wordt door keurmerkhouders binnen 30 dagen behandeld, die dan vervolgens met een passend en billijk voorstel komt. Indien klager en keurmerkhouders – al dan niet met bemiddeling van de stichting – niet tot overeenstemming komen, kan het keurmerk ingetrokken worden. Tevens kan het geschil zo nodig worden voorgelegd aan de advocaten betrokken bij Geschilonline.nl. De kosten voor Geschilonline.nl worden betaald door de klager. De keurmerkhouders en klager zijn gebonden aan de uitspraak door Geschilonline.nl. Indien keurmerkhouders de uitspraak niet opvolgt, wordt altijd het keurmerk ingetrokken.

# Stichting MKB en Internet

Elke dag worden er  
geweldige dingen gedaan  
door gewone mensen.

2012

Pagina 7 van 7



Eigen aantekeningen

Stichting MKB en  
Internet

Postbus 707; 2900 AS  
Capelle aan den IJssel

Telefoon: 010 - 458 5911  
Fax: 010 - 458 6256  
bestuur@stichtingmkbinternet.nl

## Algemene voorwaarden Stichting MKB en Internet

KMH: de natuurlijke of rechtspersoon die goedgekeurd is voor het mkbOK keurmerk

SMI: Stichting MKB en Internet

mkbOK: Het keurmerk dat wordt verstrekt door Stichting MKB en Internet

1. De mkbOK keurmerkhouders (KMH) houden zich aan de mkbOK keurmerkcode, zoals vermeld op deze website.
2. De mkbOK keurmerkhouders houden zich - in voorkomend geval - aan de uitspraak van de geschillencommissie [www.geschilonline.nl](http://www.geschilonline.nl).
3. De mkbOK overeenkomst geldt voor minimaal één jaar en wordt stilzwijgend verlengd. Opzegging moet minimaal twee weken voor de periodieke factuur bij SMI binnen zijn. Er vindt bij opzegging geen restitutie plaats.
4. Alle genoemde bijdragen op de website van SMI zijn exclusief BTW. Betaling geschiedt bij voorkeur per automatische incasso. Indien niet iets anders is overeengekomen, moet de factuur binnen 14 dagen voldaan te zijn.
5. Indien een mkbOK aanvraag wordt geweigerd of initieel wordt afgekeurd, ontvangt aanvrager het reeds betaalde bedrag retour.
6. De mkbOK+ en de Trustpilot aanbiedingen gelden alleen voor bedrijven kleiner dan 15 medewerkers.
7. Elk geschil dat zich tussen KMH en SMI voordoet zal, indien geen minnelijke oplossing kan worden bereikt, voorgelegd worden aan de bevoegde rechter te Rotterdam.