

I. Algemeen

U wenst een vertrouwensrelatie op te bouwen en te behouden met uw klanten.

Daarom bent u steeds bereid om :

- een verzoeningspoging te ondernemen als de kans ertoe bestaat
- uw klanten de kans te geven om een klacht in te dienen en een verzoening aan te vragen, want als u hen alsnog kunt verhelpen spaart u onnodige proceskosten en negatieve publiciteit

U gaat voor duurzame business en daarom bent u van mening dat een klant best moet weten waar hij terecht kan als hij een klacht heeft. Dat dit beter is voor uw onderneming om problemen onmiddellijk aan te pakken alvorens die eventueel ontaarden in een juridisch steekspel.

Sommige multinationals, grote instellingen of nutsvoorzieningen hebben hun eigen ombudsman.

Maar niet iedere onderneming heeft een neutrale klachtendienst of maar in geringe mate nodig.

Door de doorbraak van **internet**, **e-commerce** en **web2store** heeft Fairsales een drievoudig objectief :

- 1) Alle ondernemingen die een vertrouwensrelatie aangaan met hun klanten extra "**visibility**" te geven.
- 2) Een "**WIN WIN**" verzoeningsdienst aan te bieden om duurzame business te bevorderen.
- 3) De e-commerce en web2store conform de Europese richtlijn van 2015 een **online klachtenbehandeling** aan te bieden.

II. Het Fairsales Certificaat

A) Ondernemingen die enkel als "Certified Fairsales" willen erkend worden onderschrijven het Charter en een éénmalige instap van € 300 + btw. Om de drie jaar wordt dit hernieuwd voor € 100 + btw.

B) Tweede optie met onderscheid tussen grote van activiteit.

- 1) **Startups (< 2 jaar), zelfstandigen of KMO's met minder dan 25 werknemers** kunnen kiezen voor een pakket van € **500 +btw** (€ 900 +btw indien ook internationale dossiers, € 300 +btw voor zelfstandigen, vrije beroepen), geldig voor één jaar, en in onderling akkoord jaarlijks hernieuwbaar voor maximaal 100 verzoeningen en maximaal 20 mini-arbitrages.
- 2) **Alle anderen ondernemingen, grote bedrijven, overheidsbedrijven, instellingen,....** die dikwijls een eigen klachtendienst hebben maar ook aan hun klanten gratis toegang willen bieden aan die online verzoeningsdienst kunnen dit *mits een jaarlijkse vergoeding van € 1.000 +btw en bij gebruik € 70 +btw per aanvraagdossier*.
Indien de verzoening niet via e-mail kan en een vergadering is vereist, wordt er € 300 per vergadering aangerekend en € 300 indien een verslag moet opgesteld worden.
Enkel firma's met een degelijke dienst na verkoop komen hiervoor in aanmerking en de definitieve kostenberekening wordt vooraf opgesteld en jaarlijks geëvalueerd.

III. Gebruikersrecht van het logo "Certified Fairsales"

- o De onderneming mag het kwaliteitslabel "Certified FAIRSALES" gebruiken, mits en zolang alle wettelijke voorschriften en wetten zijn gerespecteerd inzake handelspraktijken en van **e-commerce** of **web2store** in het bijzonder. Bij inbreuk kan het gebruikersrecht worden ingetrokken.