

Q&A – CONSUMENTENWEBSHOP CENZAA

1

DE CENZAA WEBSHOP

- Waarom hebben we een webshop gebouwd? 2
- Wat is het doel van de webshop? 2
- Hoe werkt de webshop voor jou? 2
- Hoe werkt de webshop voor jouw klant? 3
- Zijn er kosten verbonden aan de Cenzaa webshop? 4
- Komt er ook een webshop voor Ik Skin Perfection? 4
- In welke landen kunnen consumenten Cenzaa producten kopen? 4

2

HET AFFILIATE PROGRAMMA EN JOUW COMMISSIE

- Wat is het affiliate programma? 5
- Wat zijn de voordelen als ik mij aanmeld voor het affiliate programma? 5
- Wat levert het mij als salon op? 6
- Hoe werkt de commissie per bestelling? 6
- Ontvang ik ook commissie als een consument niet via mijn website op de Cenzaa webshop komt? 7

3

SUPPORT & TOOLS

- Verzending & levering 8
- Bestellen & betalen 8
- Ruilen & Retourneren 8
- (Online) Marketingsupport 9

4

SERVICE & CONTACT

- Met wie kan ik contact opnemen als ik een vraag heb over de technische werking van de webshop? 10
- Welke contactpersonen zijn er als ik een andere vraag of opmerking heb? 10
- Met wie kunnen consumenten contact opnemen bij vragen over een bestelling, betaling of retourneren? 10



DE VERANDERENDE MARKT

Afgelopen coronajaar hebben we een belangrijke les geleerd; zo kennen we bloei en groei en zo staan we allemaal voor uitdagingen. Alleen merken die via alle kanalen, overal en altijd onder de aandacht zijn bij consumenten, zullen overleven in een markt met veel concurrentie. Grote spelers domineren de online markt en verwennen consumenten met een service waarin de consument altijd voorop staat. Consumenten zijn daardoor gewend geraakt aan levering 'waar en wanneer' zij dat willen. Daarnaast heeft het coronavirus in 2020 voor flink wat opschudding gezorgd. Consumenten zijn massaal online gaan bestellen. Wist je dat zelfs 32% van de consumenten door het coronavirus meer online is gaan shoppen? Voor ons genoeg redenen om ook jou deze extra online verkooptool aan te bieden, zodat we samen sterk staan.

DE CENZAA WEBSHOP

Waarom hebben we een webshop gebouwd?

De afgelopen tijd hebben we vaak de vraag gekregen: 'Kunnen jullie ons niet faciliteren en ondersteunen met een webshop?'. Met deze wens zijn wij aan de slag gegaan. Wij hebben een webshop gebouwd, waar jij als salon van kan profiteren. Een extra online verkooptool voor jouw salon: jouw verkoop kan altijd doorgaan, ook in onzekere tijden, zoals we hebben gemerkt tijdens deze coronacrisis.

Wat is het doel van de webshop?

We leven in een bijzondere tijd. Zo heb je een bloeiende en groeiende salon en van de een op de andere dag stond je voor nieuwe uitdagingen. Wellicht heb je dit afgelopen jaar ook gemerkt in je omzet. Natuurlijk zijn we creatief geworden met elkaar om onze klant te kunnen blijven helpen. Maar hoe fijn zou het zijn als jij een extra online verkooptool in handen zou hebben, zodat jouw klant – volledig veilig en contactloos – zijn of haar favoriete producten kan blijven kopen en jij daar commissie op verdient, die wij aan jou uitbetalen? Ons doel is om er een gezamenlijk succes van te maken, zodat we ons merk onder de aandacht brengen bij een zo groot mogelijke groep consumenten.

Hoe werkt de webshop voor jou?

Wij hebben een webshop ontwikkeld, die aan jouw eigen website gekoppeld kan worden. Je kunt deelnemen aan het zogenoemde affiliate programma: een programma waarbij je op jouw website een link plaatst naar de CenZaa webshop. Je leest verder in dit document meer over het affiliate programma, de voordelen en wat jij kunt doen om hier aan deel te nemen.



Hoe werkt de webshop voor jouw klant?

Er zijn twee manieren om op de webshop te komen: jouw klant bezoekt jouw website en wordt doorgelinkt naar de Cenzaa webshop of ze komen direct (bijvoorbeeld via Google) op de Cenzaa webshop. Hieronder lees je meer over de twee verschillende manieren:

1

Jouw klant komt op jouw website, klikt op de unieke affiliate link en wordt doorgelinkt naar de Cenzaa webshop:

- Jouw klant wordt doorgelinkt naar de Cenzaa webshop, maar ziet wel jouw salonnaam boven in de Cenzaa webshop staan.
- Jouw klant koopt in de webshop zijn of haar producten en rekent af.
- De klant rekent af in 'jouw webshop' omgeving, omdat hij of zij via jouw website is doorgelinkt naar de Cenzaa webshop.
- Jij ontvangt per bestelling commissie. Wij leggen je op pagina 6 verder uit hoe de commissie werkt voor jou.
- Cenzaa verzorgt de verpakking en verzending.
- Jouw klant kan kiezen om het pakketje op te halen in jouw salon of thuis te laten bezorgen.
- Jouw klant betaalt geen verzendkosten als ze het pakketje bij jouw salon ophaalt, maar betaalt wel verzendkosten als ze kiest voor thuisbezorging wanneer het orderbedrag lager is dan €50,-. Bij bestellingen boven de €50,- zijn de verzendkosten gratis voor de consument, wij nemen deze verzendkosten op ons.

2

De klant komt rechtstreeks binnen op de Cenzaa webshop, bijvoorbeeld via Google:

- De klant komt op de Cenzaa webshop en kiest zijn of haar favoriete producten uit.
- De klant gaat naar het betaalproces en vult zijn of haar gegevens in. De klant kan kiezen om als gast een bestelling te plaatsen of om een account aan te maken.
- De klant maakt een keuze voor thuisbezorging of om het pakketje op te halen in jouw salon. Kiest een consument voor thuisbezorging, dan worden er verzendkosten berekend bij bestellingen onder de €50,-. Bij bestellingen boven de €50,- zijn de verzendkosten gratis. Wij nemen deze verzendkosten op ons.
- Als de klant kiest om het pakketje op te halen in jouw salon, dan betaalt de consument geen verzendkosten. Dit geeft jou als salon de mogelijkheid om de klant uitleg te geven over de producten en de bijpassende behandelingen die jij kunt aanbieden. Je ontvangt in dit geval geen commissie over de bestelling, maar je hebt er mogelijk wel een nieuwe salonklant bij!



2

- In het betaalproces kan de consument jouw salon kiezen in een menu. Wanneer een consument jouw salon selecteert, kiest de consument ervoor om het pakketje op te halen in jouw salon.
- Kiest de consument om het pakketje op te halen in jouw salon, dan ontvang jij daarover een e-mail bevestiging van de geplaatste consumentenbestelling. Wij sturen het bestelde pakketje naar jouw salon toe.
 1. Je ontvangt een Track & Trace met het bestelnummer van de consumentbestelling.
 2. De consument neemt zelf contact op met jouw salon. Na 2 werkdagen na het ontvangen van de ontvangstbevestiging, kan de consument het pakketje bij jou ophalen. De consument kan telefonisch of via email contact met jouw salon opnemen. Dit vermelden we ook in de ontvangstbevestiging van de consument.
 3. Jij als salon en de consument kunnen dan samen een afspraak maken op het moment dat het jullie beiden uitkomt.
 4. Alle Cenzaa salons staan in de salonlocator en aangemeld als pick up point.
 5. Wil jij geen afhaalpunt zijn? Neem dan contact op met jouw saloncoach, dan word je hiervoor uitgesloten.

Zijn er kosten verbonden aan de Cenzaa webshop?

Tot 1 maart 2022 zijn er geen kosten verbonden aan de deelname aan het affiliate programma voor de Cenzaa webshop. Dit geeft ons de mogelijkheid om in een live omgeving nog optimalisaties door te voeren. En voor jou als salon om te ontdekken wat de voordelen en opbrengsten zijn van de Cenzaa webshop. Je hebt verder geen investeringskosten of onderhoudskosten voor de Cenzaa webshop. Vanaf 1 maart 2022 bedragen de kosten voor deelname aan het affiliate programma €7,95 (excl. btw) per maand.

Komt er ook een webshop voor IK Skin Perfection?

Ja, IK Skin Perfection heeft haar eigen webshop. De werkwijze, voorwaarden en het affiliate programma worden ook aan IK Salons aangeboden. Werk jij met zowel Cenzaa als Ik Skin Perfection? Dan kun jij je voor beide merken aansluiten voor het affiliate programma. Voor deelname aan twee affiliate programma's wordt een aangepast tarief berekend. Wij zullen je hier later over informeren.

In welke landen kunnen consumenten Cenzaa producten kopen?

Wij werken bij Cenzaa samen met Nederlandse en Belgische salons. Omdat wij al onze klanten deze extra online tool willen aanbieden, leveren wij in Nederland en België. Voor Nederland en België gelden wel andere verzendkosten voor de consument bij thuisbezorging. De bezorgkosten in Nederland zijn €6,95 en in België €8,95. De bestellingen worden via PostNL thuisbezorgd.



HET AFFILIATE PROGRAMMA EN JOUW COMMISSIE

Wat is het affiliate programma?

Het affiliate programma staat voor het aansluiten met jouw salon aan de Cenzaa webshop. Dit betekent dat als consumenten een bestelling plaatsen in 'jouw webshop' omgeving, dat jij hierover commissie ontvangt. Op jouw eigen website plaats je een unieke link die doorverwijst naar de Cenzaa webshop. Wij hebben hiervoor een aantal gegevens van jou nodig, zoals het e-mailadres en jouw website link.

Wij leveren een unieke link aan, deze link kan jij of jouw website-partner op jouw eigen website plaatsen. Wij ondersteunen niet alleen in de webshop, maar ook in service, support, marketing, promotiematerialen en campagnes. Zodat jij 'jouw webshop' omgeving onder de aandacht kan brengen bij jouw klanten.

Wij faciliteren niet in het bouwen van een website of het plaatsen van de unieke link op jouw website. Ter ondersteuning hiervoor kun je een technische handleiding ontvangen, zodat je de link zelf (of jouw websitebouwer) op jouw website kan plaatsen.



Wat zijn de voordelen als ik mij aanmeld voor het affiliate programma?

- Alle Cenzaa producten zijn bij jou verkrijgbaar: Mocht je niet alle producten in jouw salon op voorraad hebben, dan kun je ze toch aanbieden. Daarmee wordt jouw assortiment een stuk breder. Je hoeft geen 'nee' meer te verkopen, zonder dat je over een (te) grote voorraad beschikt.
- De persoonlijke link op jouw website homepage geeft jouw klanten een vertrouwd gevoel. Je bent aangesloten bij onze webshop maar jouw klanten blijven de producten kopen in 'jouw website omgeving'.
- Je creëert extra online verkoop doordat jouw klanten kopen via de Cenzaa webshop. Zo voorkom je dat jouw klanten verleid worden tot aankoop van een ander merk.
- Je hoeft niet te investeren in een eigen webshop, aangezien wij die al voor je ontwikkeld hebben. Tot 1 maart 2022 zijn er geen kosten verbonden aan het affiliate programma. Dat geeft ons de mogelijkheid om in een live omgeving nog eventuele optimalisaties door te voeren. En het geeft jou de tijd om te ontdekken wat de voordelen en opbrengsten zijn van de Cenzaa webshop. Vanaf 1 maart 2022 zijn er kosten verbonden aan het gebruik maken van het affiliate programma, deze kosten zijn €7,95 (Excl. btw) per maand.
- Geen onderhoud of hosting van de webshop. Wij zorgen dat de webshop geoptimaliseerd blijft en zijn verantwoordelijk voor het onderhoud.
- Geen dagelijks tijdsverlies om pakketjes af te leveren bij een verzendpunt. Wij dragen zorg voor het verpakken en verzenden van de pakketjes.



Wat levert het mij als salon op?

- Jouw klant kan 24/7 altijd en overal zijn of haar favoriete producten kopen via jouw website en de koppelingslink met de Cenzaa webshop. Jij ontvangt commissie op de verkochte producten en die betalen wij je maandelijks uit.
- Je kunt jouw klant een heel groot assortiment van producten aanbieden.
- We hebben een gezamenlijk doel: jou ondersteunen in een online salestool waardoor jouw klant altijd en overal zijn of haar producten kan kopen.
- Door je aan te sluiten bij het affiliate programma ontvang je over iedere bestelling in 'jouw webshop' omgeving commissie. Doordat we een grotere groep consumenten bereiken, zorgt dit niet alleen voor meer naamsbekendheid maar ook voor extra productverkoop.

Ben je niet aangesloten bij het affiliate programma, dan gelden deze voordelen niet voor jouw salon. Je bent uiteraard vrij om je eigen webshop te hebben en producten online te verkopen. Hierbij dient altijd het Summery media protocol, zoals je die op de Kennisbank vindt, gehanteerd te worden. Wil je alsnog aansluiten bij de Cenzaa webshop? Dan dragen wij zorg voor opslag, verpakking en verzending. Doordat wij jou hierin ondersteunen, kun jij je volledig focussen op jouw klant, jouw salon en alle mooie behandelingen met de Cenzaa producten.

Hoe werkt de commissie per bestelling?

Jij ontvangt per bestelling commissie. Deze commissie betalen wij maandelijks aan jou uit. De uitbetaling vindt plaats in de laatste week van de opvolgende maand. Voorbeeld: Jouw opgebouwde commissie van consumentbestellingen in de maand april is €300, dan betalen wij het bedrag van €300 in de laatste week van mei uit. Dit bedrag wordt per bank bijgeschreven. Via het affiliate programma (de unieke link), kunnen wij bijhouden wat jouw opgebouwde commissie per maand is. De commissie van alle bestellingen die via jouw link zijn geplaatst, worden bij elkaar opgeteld. Deze optelsom is jouw commissie. Dus, hoe meer bestellingen jouw klanten plaatsen, hoe hoger jouw commissie!

Orderbedrag bestelling	€	
Incl. BTW & (gratis) verzendkosten		
Orderbedrag bestelling	€	
Excl. BTW		
Inkoopbedrag	€	
Normale marge is €		
Handelingskosten	€	
Standaard kosten van € 3.50		
Commissie	€	
Per bank bijgeschreven		



Voorbeeldberekening commissie:

Orderbedrag bestelling	€ 67,40	
Incl. BTW & (gratis) verzendkosten		—
Orderbedrag bestelling	€ 55,70	
Excl. BTW		
Inkoopbedrag	€ 34,68	
Normale marge is € 21.02		
Handelingskosten	€ 3,50	
Standaard kosten van € 3.50		—
Commissie	€ 17,52	
Per bank bijgeschreven		

Ontvang ik ook commissie als een consument niet via mijn website op de Cenzaa webshop komt?

Komt een consument rechtstreeks op de Cenzaa webshop, dan kunnen ze via de Salonlocator in 'jouw webshop' omgeving komen op de Cenzaa webshop als jij bent aangesloten bij het affiliate programma. Wanneer de consument in de salonlocator klikt op jouw salon en op de link van 'jouw webshop' omgeving op de Cenzaa webshop, dan ontvang jij ook commissie als een consument een bestelling plaatst. Is dit niet het geval, dan wordt er geen commissie toegekend. In dat geval plaatst een consument rechtstreeks een bestelling bij Cenzaa.

Alle Cenzaa salons zijn op locatie zichtbaar in de salonlocator. De salon die het dichtste bij is, zal bovenaan verschijnen in de salonlocator. Dit is op basis van een straal van 25 kilometer. Alleen als je deelneemt aan het affiliate programma, is het voor consumenten mogelijk om via de link in de salonlocator in jouw webshop omgeving te komen. Doet een consument dit, dan ontvang jij commissie op deze bestelling. Dus ook als de consument rechtstreeks op de webshop komt, kan de consument alsnog via jouw salon producten bestellen!



SUPPORT & TOOLS

Verzending & levering

Wij dragen zorg voor het inpakken en het verzenden van de pakketjes. We houden een standaard levering aan van 2-5 werkdagen. Wanneer het blijkt dat dit sneller kan, zullen wij jou hierover informeren en de informatie aanpassen op de webshop. De consument kan kiezen voor twee opties: thuisbezorgd of ophalen in jouw salon. Kiest de consument voor thuisbezorging, dan betaalt de consument verzendkosten (voor Nederland €6,95 en voor België €8,95). De verzendkosten gelden alleen bij bestellingen onder de €50,-. Bij bestellingen boven €50,- hoeft de consument geen verzendkosten te betalen. De consument betaalt ook geen verzendkosten als ze het pakketje ophalen bij jou in de salon. Wij zullen dan het pakketje naar jouw salon opsturen, deze verzendkosten nemen wij op ons.

Bestellen & betaling

Wanneer een consument de producten in de winkelwagen afrekent, kunnen er twee betaalmethodes gekozen worden: iDeal (gratis) of Afterpay (+ €2,00). De consument ontvangt van ons de statusupdates van de bestelling (bijvoorbeeld een bevestiging van bestelling of als de bestelling is verzonden of onderweg is).

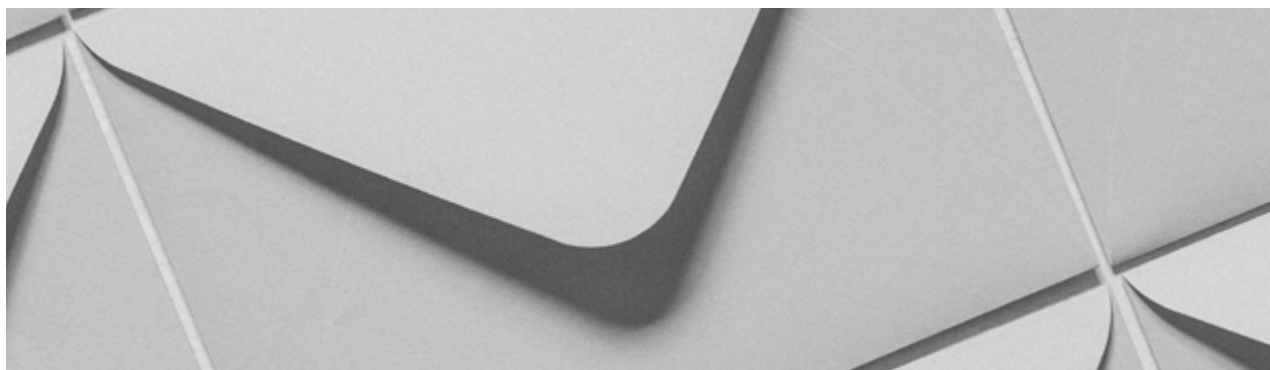
De uitbetaling van jouw commissie op alle bestellingen, zal maandelijks gedaan worden. Deze uitbetaling vindt plaats in de opvolgende maand. In de maand mei betalen wij de commissie van april. In de maand juni betalen wij de commissie van mei. Enzovoort.

Vanaf 1 maart 2022 zijn er maandelijks kosten verbonden aan de deelname van het affiliate programma. Deze kosten zijn €7,95 (excl. btw) per maand. Deze maandelijks kosten kunnen via automatische incasso aan ons betaald worden. Wij zullen je hier tegen die tijd op attenderen.

Retourneren & terugbetaling

Een consument heeft altijd het recht om een ongeopend product zonder opgaaf van reden binnen 14 dagen te retourneren. Geopende producten nemen wij niet terug. Op de Cenzaa webshop kan de consument meer informatie vinden over het retourneren van een bestelling. Ook als de consument het pakketje bij jouw salon heeft opgehaald, dient de consument zelf het pakketje via de reguliere voorwaarden te retourneren. De verzendkosten voor het retourneren van producten zijn voor rekening van de consument.

Wij storten het aankoopbedrag (met inhouding van eventuele verzend- en/of retourkosten) binnen 7 werkdagen terug. Voor meer informatie kun je de consument verwijzen naar de Cenzaa webshop: www.cenzaa.nl/retourneren.



**(Online) marketingsupport**

Wij ondersteunen jou in promotiematerialen, zodat jij onze gezamenlijke Cenzaa webshop onder de aandacht kan brengen bij jouw klanten via bijvoorbeeld social media. Dit zullen promotiematerialen zijn als social media afbeeldingen, social media teksten en banners. Je kunt het promotiemateriaal vinden en downloaden op de kennisbank. Wanneer deze beschikbaar zijn zullen wij jou hierover informeren. Stimuleer jouw (nieuwe) klanten om via de unieke link op jouw website, producten te bestellen in de Cenzaa webshop. Jij ontvangt dan namelijk commissie over de bestelling, en wij dragen zorg voor verzending en verpakking. Jij kunt dit dus zelf promoten met de marketingtools die wij voor jou maken!

Om onze doelgroep te bereiken gaan wij zelf ook de webshop promoten, via bijvoorbeeld Google, social media of andere campagnes. Hiermee willen we een grote groep mensen bereiken, naamsbekendheid creëren en hopen we dat een consument, die nog niet bekend is met Cenzaa of met jouw salon, kennis te laten maken met de producten (thuisgebruik) en de behandelingen in jouw salon. Hiermee willen we onze (online)community vergroten. Wanneer een consument rechtstreeks bij ons komt, hopen we dat de consument later via jouw affiliate of in jouw salon de producten gaat shoppen in combinatie met de heerlijke behandelingen die jij kan bieden. Wij zullen onze online promotie richten op onze Cenzaa consumentendoelgroep.

Ben je aangesloten bij het affiliate programma? Dan houden wij jou iedere maand op de hoogte van updates over de webshop via een speciale Webshop affiliate nieuwsbrief.



SERVICE & CONTACT

Met wie kan ik contact opnemen als ik een vraag heb over de technische werking van de webshop?

Wij zullen continue de webshop monitoren, onderhouden en verder optimaliseren. Heb jij vragen of opmerkingen over de technische werking van de webshop of het affiliate programma?

Of kom jij dingen tegen die niet optimaal werken, dan kun je contact opnemen met ons technisch online team via webshop@cenzaa.nl. Dit e-mailadres is voor jou als klant van Cenzaa bedoeld (niet voor de consument) voor technische vragen over de webshop.

Welke contactpersonen zijn er als ik een andere vraag of opmerking heb?

Jouw saloncoach is de juiste contactpersoon voor overige vragen of opmerkingen. Zij zal zorgen dat jouw vraag bij de juiste afdeling terecht komt. Je kunt met jouw saloncoach contact opnemen via WhatsApp, e-mail of telefoon. Wil jij deelnemen aan het affiliate programma? Ook dan kun je contact opnemen met jouw saloncoach.

Met wie kunnen de consumenten contact opnemen bij vragen over een bestelling, betaling of retourneren (klantenservice)?

Via de contactpagina op de Cenzaa webshop kunnen consumenten rechtstreeks met ons contact opnemen via support@cenzaa.nl. Daarnaast zullen wij ook een FAQ voor consumenten opstellen op de webshop. In eerste instantie zullen wij de consumentenvragen ondervangen en beantwoorden. Voor consumentenvragen die betrekking hebben op jouw salon, zullen wij een verwijzing maken naar jouw salon. Voor andere vragen over de webshop of producten, zullen wij het eerste aanspreekpunt zijn. In de verdere optimalisatie van onze webshop zullen wij ook consumentencontact meenemen als belangrijk punt en deze steeds beter gaan inrichten.

