

Reviewbeleid Shurgard

Dit Reviewbeleid licht toe hoe Shurgard reviews over onze diensten opvraagt, verzamelt, weergeeft en beheert. Om klanten te helpen een weloverwogen keuze te maken, is dit beleid bedoeld om hen een duidelijk inzicht te geven in waar onze reviews vandaan komen, hoe ze worden verwerkt en op onze website verschijnen.

1. Wie kan een review achterlaten en hoe worden ze verzameld

- 1.1. Klanten die een opslagruimte huren, online, telefonisch of in een vestiging, kunnen uitgenodigd worden om vrijwillig een openbare review achter te laten nadat zij hun opslagruimte in gebruik hebben genomen. Dit kan op mondelinge uitnodiging door onze medewerkers in de vestiging en/of via e-mail na de huur. Afhankelijk van het uitnodigingsproces kunnen klanten een review achterlaten op Google Reviews en/of Trustpilot. Dit is volledig vrijwillig.
- 1.2. Shurgard maakt uitsluitend gebruik van platforms van derden en beschikt over geen eigen platform waarop klanten reviews kunnen achterlaten. Reviews worden daarom niet door Shurgard gecontroleerd, maar op de website weergegeven volgens de hieronder beschreven regels.

2. Platforms van derden en toepasselijke beleidsregels

Reviews die worden ingediend via Trustpilot en Google worden aangemaakt en gehost op deze platforms. Shurgard heeft geen controle over de indiening, wijziging of publicatieprocessen van deze diensten van derden en kan de authenticiteit van gepubliceerde reviews niet zelfstandig controleren.

Het verzamelen, wijzigen, weergeven en eventueel verwijderen van deze reviews wordt beheerst door de toepasselijke voorwaarden, richtlijnen en reviewbeleidsregels van het betreffende platform. Meer informatie vindt u in de beleidsregels van Trustpilot (door [hier](#) te klikken) en Google (door [hier](#) te klikken).

3. Hoe reviews op onze website weergegeven worden

- 3.1. **Bron van de weergegeven reviews.** De reviewbanner op onze website toont reviews van Trustpilot en/of Google, zoals hierboven beschreven, alsook klantverhalen zoals vermeld in punt 6. Wij selecteren, cureren of weigeren geen reviews voor weergave in de banner op basis van hun inhoud of beoordeling.
- 3.2. **Vestigingsspecifieke weergave.** Afhankelijk van waar u zich op onze website bevindt, kan de reviewbanner reviews tonen die relevant zijn voor een specifieke vestiging of locatie. Op een vestigingspagina geeft de banner bijvoorbeeld voorrang aan reviews die gaan over die vestiging of toont deze uitsluitend dergelijke reviews.
- 3.3. **Weergavevolgorde en sortering.** Standaard worden reviews eerst gesorteerd op hoogste beoordeling en vervolgens op datum. Klanten kunnen via de beschikbare bedieningselementen op de reviewpagina een andere sorteermethode kiezen. Deze sorteermethoden worden daar toegelicht.

4. Integriteit en neutraliteit

Shurgard streeft ernaar een evenwichtig en representatief beeld van klantervaringen te geven. Wij bieden geen voordelen of beloningen afhankelijk van een achtergelaten positieve review en wij filteren geen negatieve reviews uit. We passen de inhoud van reviews op platforms van derden niet aan. Waar van toepassing kunnen wij een samengestelde score weergeven die is gebaseerd op reviews die op deze platforms worden gehost.

5. Het melden van mogelijk onjuiste of onwettige reviews

Als u vindt dat een review op Trustpilot of Google onjuist, misleidend, onrechtmatig of in strijd is met de regels van het platform, kunt u dit rechtstreeks melden via de meldingsmogelijkheden van dit platform.

Trustpilot en Google beoordelen dergelijke meldingen volgens hun eigen beleidsregels en kunnen een review verwijderen als die in strijd is met hun voorwaarden. Zodra een review door een platform verwijderd wordt, zal die automatisch niet meer op onze website weergegeven worden. Er kan een technische vertraging optreden tussen de verwijderingsbeslissing van Trustpilot of Google en het moment waarop de review niet meer zichtbaar is op onze website.

6. Klantverhalen en interviews

Naast reviews die op platforms van derden worden geplaatst, kunnen sommige getuigenissen op onze website afkomstig zijn van klanten die deelgenomen hebben aan interviewrondes georganiseerd door externe bureaus aangesteld door Shurgard voor het verzamelen van "klantverhalen".

Deze verhalen weerspiegelen individuele ervaringen en meningen en zijn bedoeld om kwalitatieve inzichten te bieden in onze diensten. Indien van toepassing, vermelden wij dat dit een klantverhaal is en geen review op een platform.

7. Belangenconflicten en geschiktheid

Wij nodigen klanten uit die gebruik hebben gemaakt van onze diensten, online of in een vestiging, om een review achter te laten. Wij streven ernaar belangenconflicten te voorkomen en publiceren bewust geen reviews van personen die geen echte ervaring hebben met de diensten van Shurgard.

Voor reviews op Trustpilot en Google worden de toelatingscriteria en eventuele identiteitscontroles bepaald door deze platforms overeenkomstig hun eigen beleid.

8. Wijzigingen aan dit beleid

Wij kunnen dit Reviewbeleid aanpassen om wijzigingen in onze processen weer te geven. Eventuele wijzigingen worden van kracht zodra zij op onze website worden gepubliceerd. De datum van de laatste update vindt u hieronder.