

---

# Perfekte Dienstverlening

**certimark**   
garantiekeurmerk

**zoover**



# Achtergrond

1990



1996



2001



2007



2009



2010



2012



2012



# Deel 1

---

**zoover**



# Het Verhaal

2004





5.7 mio  
photos

90 k  
videos

4.4 mio  
reviews

488 mio  
page views  
per month

56.1 mio  
visitors  
per month

425 k  
accommodations



Wisdom of the crowd

“If it can be rated”

“It will be rated”



Bestemming:

Turkije

en/of Accommodatie:

Naam of Type

Zoek

Turkije

Mediterraan

Antalya / Lara / Ku...

Hotels Antalya / La...

Hotel Delphin Imperial\*\*\*\*\*



TUI  
Discover your smile

Turkije  
Vlucht en verblijf vanaf  
195,- p.p.

Bekijk & Boek >

“90% van de consumenten maakt gebruik van beoordelingen”

9,1

290 Nederlandse reviews  
4 Internationale reviews

Laatste review *Fantastisch hotel*

Geen negatieve opmerking, vond alleen de sauna tegenvallen qua indeling. Eten was goed, kamer uitstekend, personeel grote klasse, zelfs bediening bij het zwembad. Veel luxe Gaan dit jaar 2016 opnieuw...

Lees meer &gt;

Nico, 31 januari 2016

8.8 9.2 9.6 9.0 9.2 9.0 9.4

Voeg een review toe



2° / 15°

Weer 9 Feb 2016

Nummer 1 van 172  
hotels in Antalya / L...

# Reviews Beïnvloeden keuze

### Beoordelingen Arathena\*\*\*\*


**Het weer**  
28 °C  
28 september 2009  
Weersverwachting en klimaat...

Algemene indruk	8,1
Ligging	6,7
Service	7,7
Prijs / kwaliteit	8,0
Eten	7,7
Kamers	8,0
Kindvriendelijk	6,7

Waardering **7,6**  
7 beoordelingen

Beoordeling toevoegen

Wilt je weten wat je kunt verwachten op je vakantie in Hotel Arathena\*\*\*\*? Bekijk hier dan de beoordelingen van Hotel Arathena\*\*\*\* in San Pantaleo, geschreven door andere reizigers.



### Beoordelingen Club Village Forte Cappellini

**Het weer**  
28 °C  
28 september 2009  
Weersverwachting en klimaat...


Er zijn nog geen beoordelingen van Club Village Forte Cappellini.

[Voeg jouw beoordeling toe!](#)

Waardering **—**

Beoordeling toevoegen

Wilt je weten wat je kunt verwachten op je vakantie in Hotel Club Village Forte Cappellini? Bekijk hier dan de beoordelingen van Hotel Club Village Forte Cappellini in Baja Sardinia/Costa Smeralda, geschreven door andere reizigers.



### Beoordelingen Residence II Mirto\*\*\*\*


**Het weer**  
28 °C  
28 september 2009  
Weersverwachting en klimaat...

Algemene indruk	7,6
Ligging	7,8
Service	7,2
Prijs / kwaliteit	6,8
Kindvriendelijk	6,3
Inrichting	6,9
Hoeveelheid ruimte	6,7

Waardering **7,0**  
9 beoordelingen

Beoordeling toevoegen

Wilt je weten wat je kunt verwachten op je vakantie in Appartement Residence II Mirto\*\*\*\*? Bekijk hier dan de beoordelingen van Appartement Residence II Mirto\*\*\*\* in Palau, geschreven door andere reizigers.



### Beoordelingen Pausania Inn\*\*\*


**Het weer**  
28 °C  
28 september 2009  
Weersverwachting en klimaat...

Algemene indruk	7,4
Ligging	6,9
Service	7,9
Prijs / kwaliteit	6,8
Eten	7,5
Kamers	7,8
Kindvriendelijk	7,7

Waardering **7,4**  
7 beoordelingen

Beoordeling toevoegen

Wilt je weten wat je kunt verwachten op je vakantie in Hotel Pausania Inn\*\*\*? Bekijk hier dan de beoordelingen van Hotel Pausania Inn\*\*\* in Tempio Pausania, geschreven door andere reizigers.



# Reviews Beïnvloeden keuze

### Beoordelingen Arathena\*\*\*\*

**Het weer**  
28 °C  
28 september 2009  
Weersverwachting en klimaat...

Algemene indruk	8,1
Ligging	6,7
Service	7,7
Prijs / kwaliteit	8,0
Eten	7,7
Kamers	8,0
Kindvriendelijk	6,7

**Waardering**  
**7,6**  
7 beoordelingen

Beoordeling toevoegen

Wil je weten wat je kunt verwachten op je vakantie in Hotel Arathena\*\*\*\*? Bekijk hier dan de beoordelingen van Hotel Arathena\*\*\*\* in San Pantaleo, geschreven door andere reizigers.

### Beoordelingen Club Village Forte Cappellini

**Het weer**  
28 °C  
28 september 2009  
Weersverwachting en klimaat...

Algemene indruk	8,1
Ligging	8,3
Service	8,7
Prijs / kwaliteit	8,3
Eten	9,0
Kamers	6,7
Kindvriendelijk	9,0

**Waardering**  
**8,3**  
12 beoordelingen

Beoordeling toevoegen

Wil je weten wat je kunt verwachten op je vakantie in Hotel Club Village Forte Cappellini? Bekijk hier dan de beoordelingen van Hotel Club Village Forte Cappellini in Baja Sardinia/Costa Smeralda, geschreven door andere reizigers.

### Beoordelingen Residence II Mirto\*\*\*\*

**Het weer**  
28 °C  
28 september 2009  
Weersverwachting en klimaat...

Algemene indruk	7,6
Ligging	7,8
Service	7,2
Prijs / kwaliteit	6,8
Kindvriendelijk	6,3
Inrichting	6,9
Hoeveelheid ruimte	6,7

**Waardering**  
**7,0**  
9 beoordelingen

Beoordeling toevoegen

Wil je weten wat je kunt verwachten op je vakantie in Appartement Residence II Mirto\*\*\*\*? Bekijk hier dan de beoordelingen van Appartement Residence II Mirto\*\*\*\* in Palau, geschreven door andere reizigers.

### Beoordelingen Pausania Inn\*\*\*

**Het weer**  
28 °C  
28 september 2009  
Weersverwachting en klimaat...

Algemene indruk	7,4
Ligging	6,9
Service	7,9
Prijs / kwaliteit	6,8
Eten	7,5
Kamers	7,8
Kindvriendelijk	7,7

**Waardering**  
**7,4**  
7 beoordelingen

Beoordeling toevoegen

Wil je weten wat je kunt verwachten op je vakantie in Hotel Pausania Inn\*\*\*? Bekijk hier dan de beoordelingen van Hotel Pausania Inn\*\*\* in Tempio Pausania, geschreven door andere reizigers.



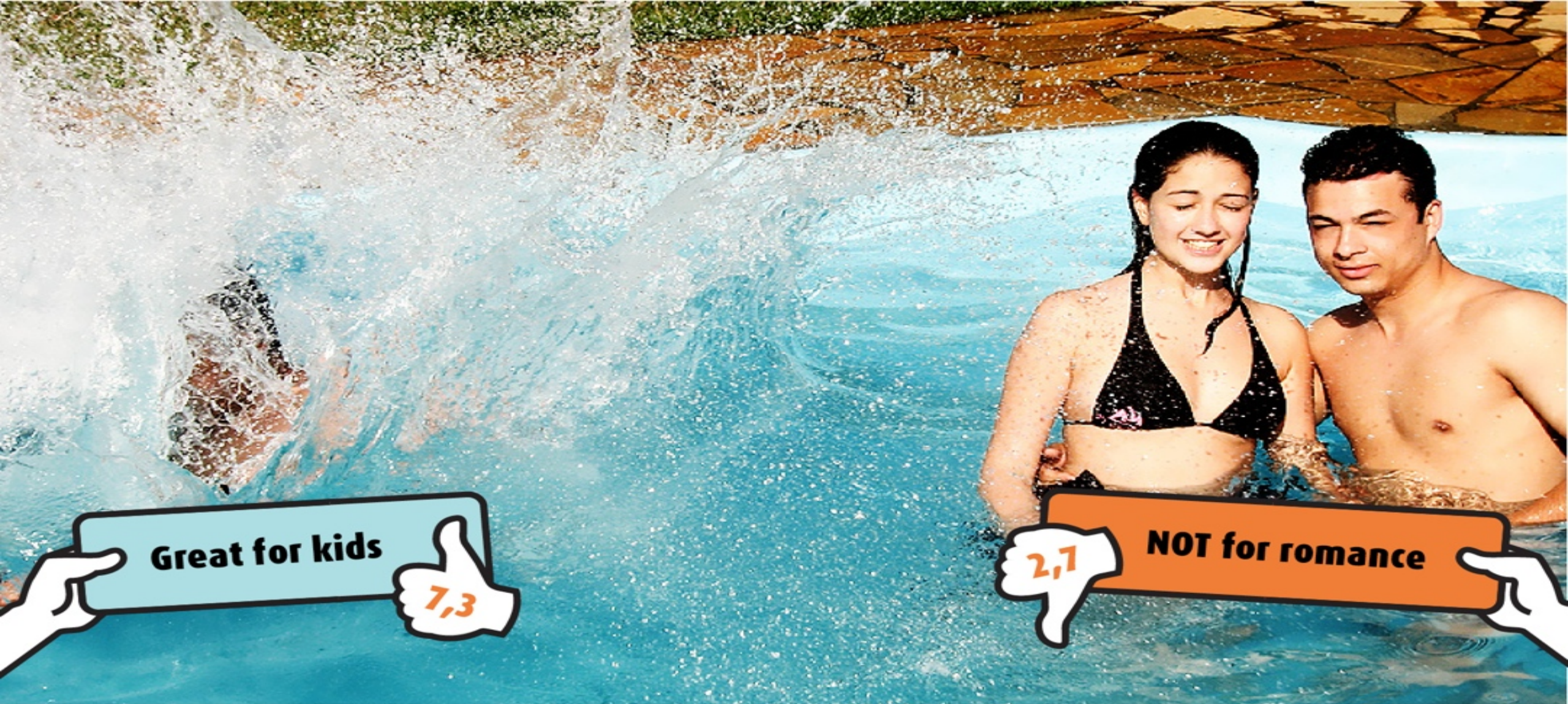
**zoover**  
critiques de vacances



**zoover**  
critiques de vacances







Great for kids

7,3

2,7

NOT for romance

**You could've known**

**zoover**  
vakantiebeoordelingen





**Je had het kunnen weten**

**zoover**  
vakantiebeoordelingen





***“Het zo vertrouwde raketijsje is uit het assortiment van Plopsa Indoor Coevorden gehaald. Op beoordelingsites als zoover.nl werd geklaagd over de prijs van de raket in het overdekte attractiepark naast Center Parcs De Huttenheugte in Dalen.”***

***“De Vlamingen vroegen er 2,50 euro voor. Buitenproportioneel, vinden d'n Ollanders”***

**“Echt een aanrader”**

**“Top service”**

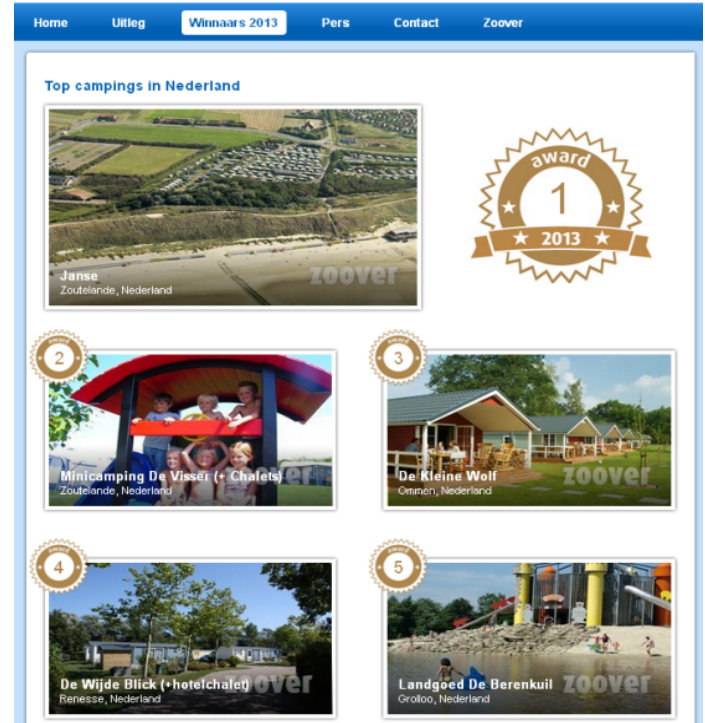
**“ Heerlijke bedden en niet gehorig”**

**“Fantastisch weekend gehad!!”**

# Awards



Voor winnaars



## Het beste hotel van Texel en heel Nederland: Hotel Kogerstaete Texel

Kogerstaete, het leukste hotel van Texel staat in de KOOG: Hotel Kogerstaete. Centraal gelegen dicht bij de winkelstraatjes van het dorp en schuin tegenover het bos. Het strand en de duinen op loopafstand. Door de ideale ligging vormt Hotel Kogerstaete een prima vertrekpunt om Texel per fiets te ontdekken of om te wandelen in de prachtige natuurgebieden in de omgeving. Kortom, een heerlijke bestemming voor een fijne vakantie. Komt u met het openbaar vervoer naar Texel? De bus stopt schuin tegenover ons hotel. Jeanet en Dirk Grobben staan persoonlijk garant voor een comfortabele en gastvrij verblijf.

### Persbericht Zoover:

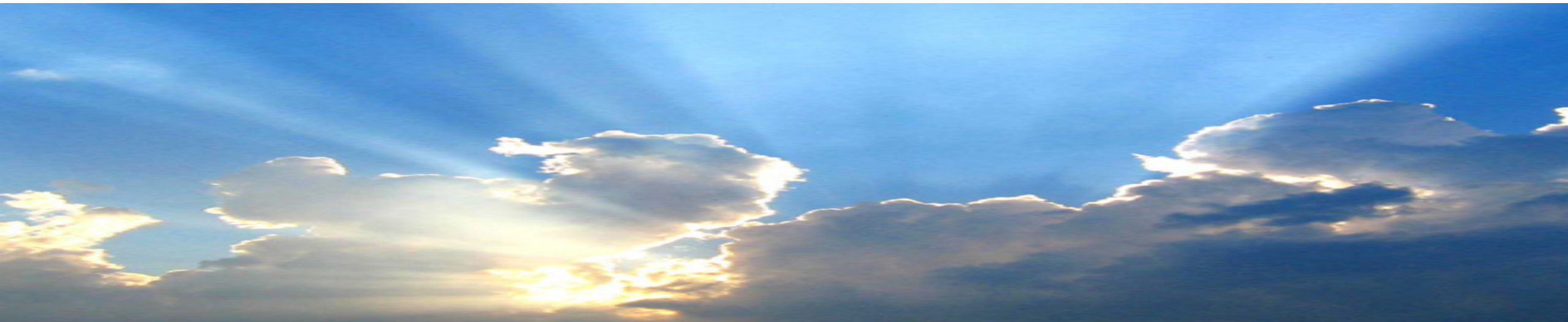
*In Nederland gaat de Award voor beste hotel van Nederland naar hotel Kogerstaete. Vorig jaar sleepte het hotel op Texel ook al de Award in de wacht.*

Nederlandse hotelbezoekers hechten de meeste waarde aan gastvrijheid en hygiëne. Bij de winnende hotels worden vriendelijk personeel, persoonlijke service en schone kamers veelal geprezen. Hotel Kogerstaete op Texel wint voor het tweede jaar op rij in de categorie hotels. De gasten zijn onverminderd tevreden, blijkt uit de ongewijzigde 9.6. Op Zoover wordt het hotel vooral geroemd om bovengenoemde zaken. Een bezoeker: 'Fantastisch gelegen hotel waar je je meteen thuis voelt. Super uitgebreid ontbijt en een heel persoonlijke en fijne benadering. Echt een aanrader!'



# deel 2

---





**⚠ Waarschuwing:** zuidoosten kans op zware windstoten Meer → ✕

Europa > Nederland > Leusden

undeveloped

solidblues.com for sale Buy Now

Het is vandaag geheel bewolkt en er valt veel regen in **Leusden** Vind ik leuk 0



Vandaag 5° / 8° 5 Morgen 2° / 8° 5

Pousada de Lisboa - Small Luxury... Book now Booking.com

Weersverwachting voor Leusden

48 uur **5 dagen** 14 dagen Webcams (0)

De weersverwachting voor **Leusden** de komende 5 dagen f t e

	vandaag		morgen		donderdag		vrijdag		zaterdag		
	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	avond
Min (°C)	5°	5°	2°	2°	2°	2°	1°	1°	0°	0°	0°
Max (°C)	8°	8°	8°	8°	8°	8°	7°	7°	6°	6°	6°
Wind Bft	4 / ↻	4 / ↻	4 / ↻	4 / ↻	3 / ↻	3 / ↻	3 / ↻	3 / ↻	3 / ↻	3 / ↻	3 / ↻
Neersl. (%)	95%	95%	90%	90%	30%	30%	30%	30%	55%	55%	55%
Neersl. (mm)	14 mm	14 mm	6 mm	6 mm	0,4 mm	0,4 mm	1 mm	1 mm	3,5 mm	3,5 mm	3,5 mm
Weercijfer	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

SILVERJET TRAVEL IN STYLE

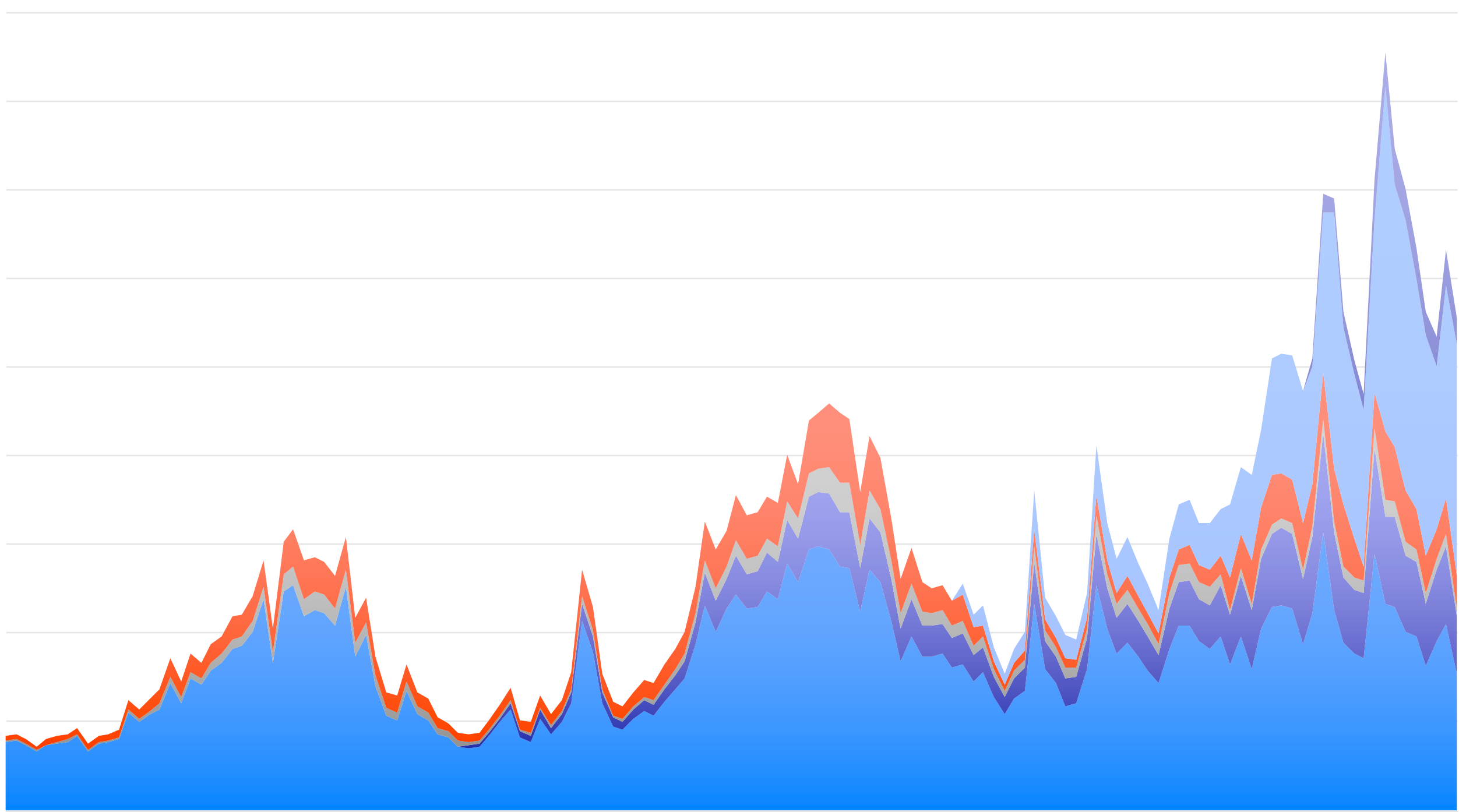
Geniet ook van een luxe Silverjet vakantie

De ultieme vakantie

Info



Weeronline



# Deel 3

---





# Garantie?



<https://youtu.be/Flwj89WeMHw>

# Waarom Certimark?



**Garantieduur zegt niets  
over de inhoud van garantie**

**Geen onafhankelijke certificatie  
of controle op garantie**



**100% garantie? De consument is beschermd door de wet.  
Maar weet de consument ook wat er in de wet staat?**





=



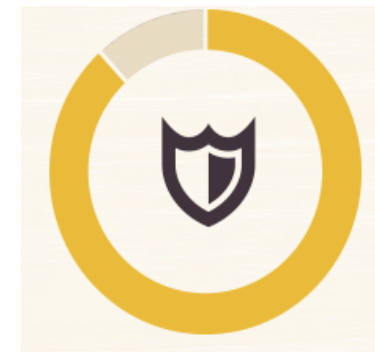




59%



70%



71%

Bronnen: American Express Survey, Lee Resources

# GARANTIEKEURMERK





## Harman Kardon - Soorten speakers Garantievoorwaarden

\*\*\*\*\* **Uitstekende garantie**


2 jaar fabrieksgarantie

De garantievoorwaarden zijn gecontroleerd

Harman Kardon is door Certimark gecertificeerd

### Garantieverlener

Harman Consumer Nederland  
Herikerbergweg 35  
1101 CN Amsterdam

 +31 (0)20 563 08 60

 Website Harman Kardon

### Alternatief garantietype



2 jaar fabrieksgarantie







**certimark**  
garantiekeurmerk





# E-Garantie – Big Data

- Alle aankopen in een app/portal
- Makkelijk online registreren (hogere conversie dan kaart)
- Registratie via QR op verpakking
- Altijd toegang tot alle aankoopbonnen en garanties (in de cloud)
- Claim service
- Profiel opbouwen
- In App cross-selling in app (van bijv accessoires)
- Verlengde garanties
- Aanbieden her-aankoop (merkbinding)
- Smart alerts bij vervallen garantie,
- Interessante profielinformatie voor Fabrikant

En hoe is het met uw service?



[s.bosman@axivate.com](mailto:s.bosman@axivate.com)