

bol.com
Logistieke
Aanlever-
voorwaarden

Versie 2023

Hallo

bol.com[®]

Inhoud

1. Algemeen	4
2. Definitie- en Afkortingenlijst	6
3. Artikelen labelen en verpakken	8
3.1 Artikel labelen met Artikelbarcode	8
3.1.1 Bevestigen van de Artikelbarcode	8
3.2 Artikel verpakken	8
3.2.1 Algemene verpakkingsvereisten	8
3.2.2 Extra vereisten voor specifieke Artikelgroepen	9
4. Zending aanmelden	11
4.1 Algemene vereisten	11
5. Zending verpakken	13
5.1. Aanlevering van losse pakketten	13
5.2 Aanlevering van pallets	13
5.2.1 Verpakken van EPAL-pallet.	13
5.2.2 Artikel dat niet op een 800x1200 mm pallet past	14
5.3 Aanlevering van klembare Artikelen (Alleen bij BFCXL2 in Oosterhout(Nijmegen))	14
5.4 Verzendlabe op de zending	15
6. Zending leveren	17
6.1 Voorwaarden voor afleveren	17
6.2 Voertuigvereisten	17
7. Aanvullende voorwaarden	19
7.1 Opgave verpakkingsmaterialen	19
7.2 Aanvullende voorwaarden voor het aanmelden en leveren van de zending	19
7.3 Reserveren tijdslo - fast lane afspraak maken	20
7.4 Gevaarlijke stoffen	20
8. Controle zending	22
8.1 Ontvangst	22
8.2 Kwaliteitscontrole	22
8.3 Bezwaar na verzoek tot creditnota	23

1. Algemeen



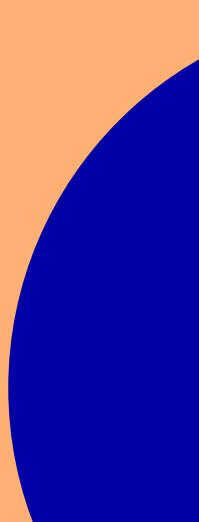
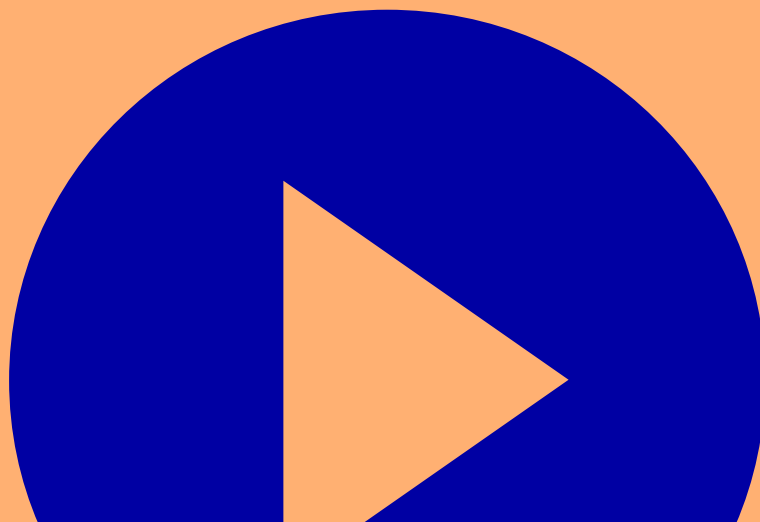
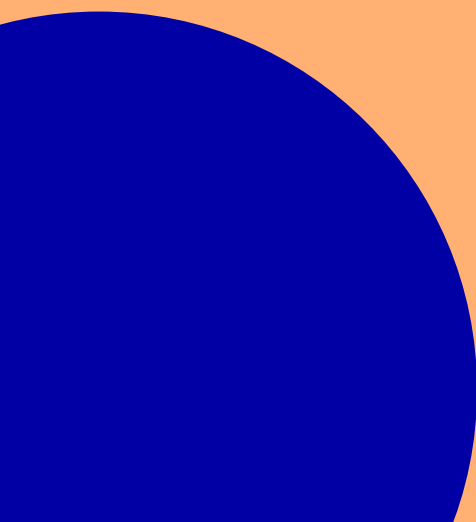
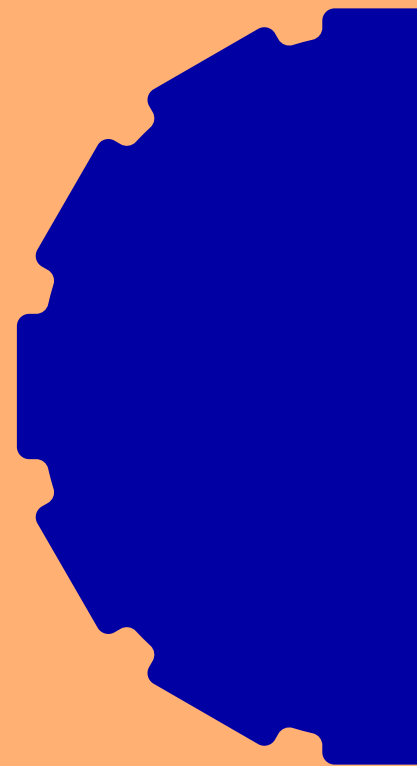
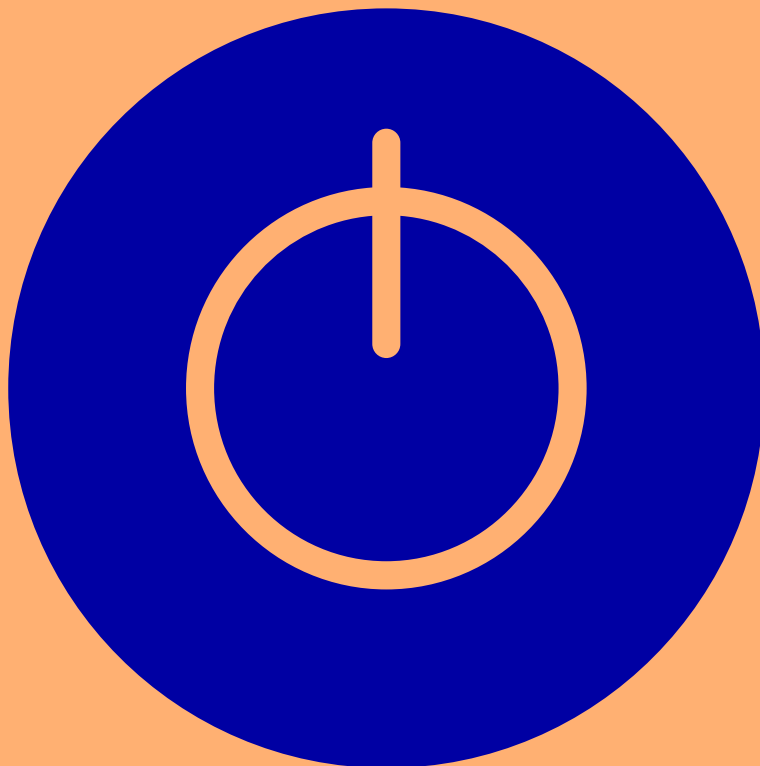
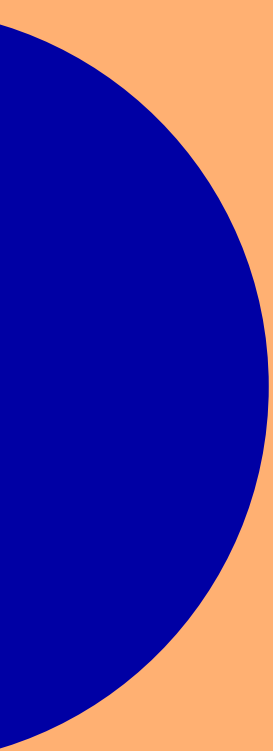
1. Algemeen

bol.com biedt een hoge leverkwaliteit aan haar klanten door Artikelen tijdig en in goede staat te leveren. Gestandaardiseerde processen op het gebied van logistiek en fulfilment zijn hiervoor essentieel.

De bol.com Logistieke Aanlevervoorwaarden (hierna "Aanlevervoorwaarden") bevatten de eisen waaraan voldaan dient te worden wat betreft de kwaliteit, verpakking, labels, aanmelding en de levering van Artikelen. Naleving van deze Aanlevervoorwaarden is vereist om zendingen correct en veilig te kunnen verwerken in de bol.com Fulfilment Centers. Het zal ook leiden tot een snellere verwerkingen.

Lees deze Aanlevervoorwaarden zorgvuldig en informeer, als nodig, alle relevante afdelingen en ondersteunende dienstverleners.

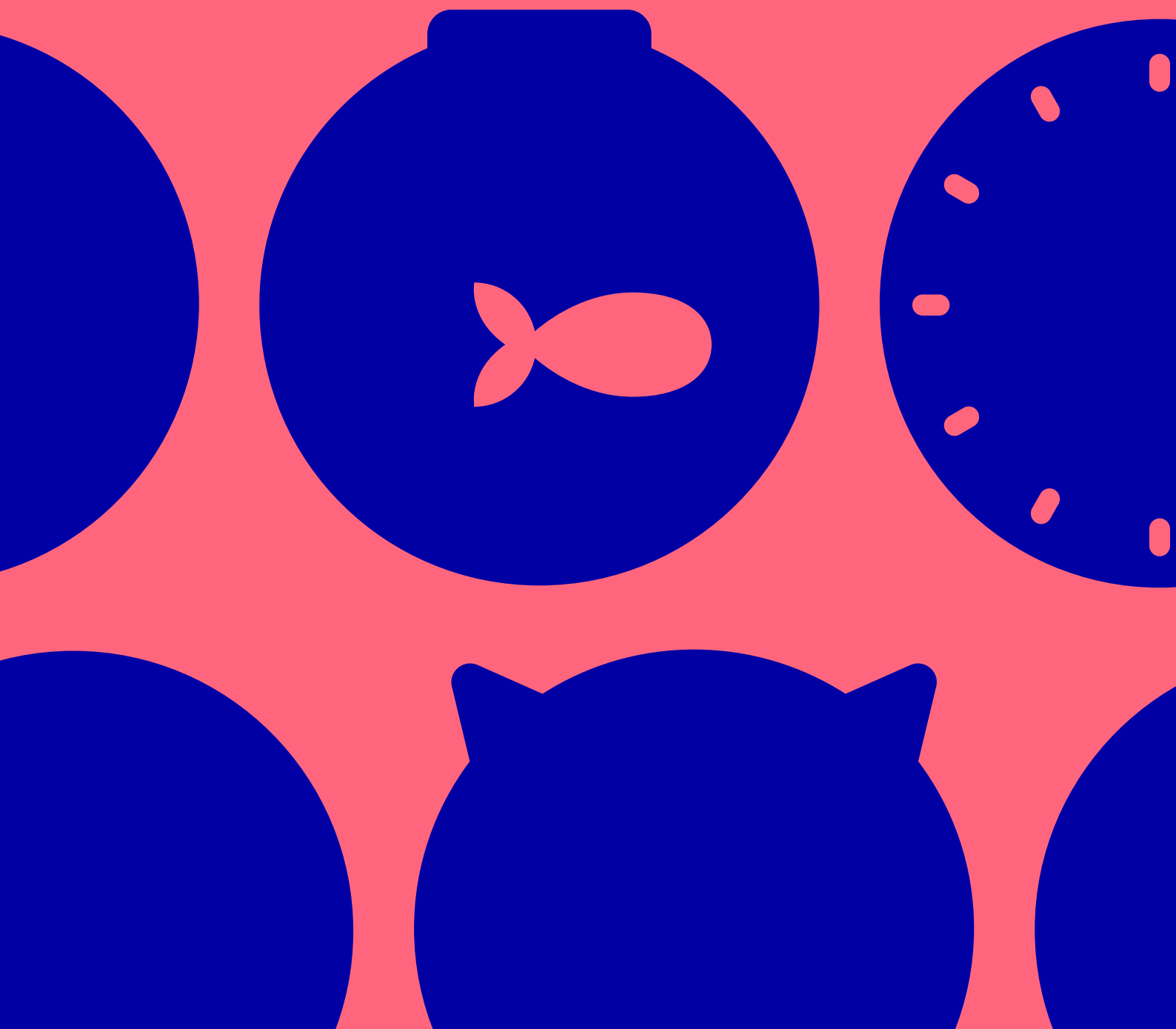
2. Definitie- en Afkortingenlijst



2. Definitie- en Afkortingenlijst

Artikel	Eenheid zoals deze aan de klanten wordt verkocht. Een Artikel kan bestaan uit een enkel Artikel of meerdere Artikelen als deze wordt aangeboden als een set of multi-pack.
Artikelbarcode	Gegevensdrager van een Artikel, bestaande uit een opeenvolging van lijnen, die door een scanner gelezen kan worden.
CHEP-Pallet	Een merk pallet van de organisatie CHEP.
EPAL-Pallet	Een type pallet met formaat 800x1200 mm, ook wel Europallet genoemd.
Fulfilment Center	Het door bol.com aangewezen logistieke centrum waar de Artikelen liggen opgeslagen liggen en verstuurd worden naar de klanten.
GS1	Global Standards One; een neutrale, non-profit en internationale organisatie die standaarden ontwikkelt en onderhoudt, inclusief barcodes.
GTIN	Global Trade Item Number; een code om Artikelen mee te identificeren, uitgegeven door GS1 (in bol.com systemen ook bekend als EAN).
Hangtag	Label met Artikelbarcode dat aan een Artikel als kleding, stof of textiel hangt.
Mono pallet	De pallet bestaat uit één hetzelfde Artikel, dus één GTIN.
Mixed pallet	De pallet bestaat uit verschillende Artikelen, dus verschillende GTIN's.
Omdoos	Meerdere losse Artikelen bij elkaar verpakt in één doos.
Partner	In de context van dit document wordt hiermee bedoeld de leverancier of de partner die gebruik maakt van de dienst Logistiek via bol.com.

3. Artikelen labelen en verpakken



3. Artikelen labelen en verpakken

Voor de Artikelen zijn onderstaande voorwaarden van toepassing met betrekking tot het verpakken en labelen.

3.1 Artikel labelen met Artikelbarcode

Elk Artikel dient voorzien te zijn van een Artikelbarcode, zijnde een GTIN-8, GTIN-12, GTIN-13 of ISBN, en dient te voldoen aan de GS1 standaard en zodanig bij GS1 geregistreerd te zijn. Het gebruik van zogenaamde Application Identifiers (AI's), waarmee aanvullende informatie in de barcode kan worden opgenomen, als identificatie van Artikelen is niet toegestaan.

Onderstaande 2 paragrafen zijn ter aanvulling op de GS1 standaard ten behoeve van het bol.com proces.

3.1.1 Bevestigen van de Artikelbarcode

- De in artikel 3.1 genoemde Artikelbarcode moet gescand kunnen worden zonder het verpakte Artikel te openen of uit te pakken.
- Als er plasticfolie om de verpakking zit, dient de Artikelbarcode aan de buitenkant van het plastic te zitten.
- De Artikelbarcode moet vrij zichtbaar zijn en op een vlak gedeelte zitten zodat het scannen niet wordt belemmerd.
- De Artikelbarcode dient goed bevestigd te zijn en mag onder normale omstandigheden niet loslaten.
- Voor Artikelen gekenmerkt met een 'this side up'-sticker, mag de Artikelbarcode niet aan de onderkant van de verpakking zitten.

3.2 Artikel verpakken

Elk Artikel dient een individuele verpakking te hebben en de verpakking dient ervoor te zorgen dat het Artikel bestand is tegen stof en luchtvochtigheid en onbeschadigd opgeslagen en getransporteerd kan worden.

Wanneer een Artikel beschikt over een 'this side up'-markering dient het Artikel voordat het bij het bol.com fulfilment center arriveert als zodanig vervoert en opgeslagen te worden.

3.2.1 Algemene verpakkingsvereisten

- Het Artikel mag geen delen bevatten die uit de verpakking steken.
- Er mag geen prijs op het Artikel, de Hangtag of de verpakking staan.
- Als losse Artikelen in een Omdoos worden geleverd, mag de Artikelbarcode van het Artikel dat zich in de doos bevindt nooit zichtbaar zijn op de Omdoos.

3.2.2 Extra vereisten voor specifieke Artikelgroepen

Kleding, schoenen en accessoires

- Het Artikel dient verpakt te zijn in een afgesloten polybag of doos.
- Het Artikel mag geen kledinghanger bevatten.
- Kleding dient voorzien te zijn van een Hangtag met hierop dezelfde Artikelbarcode als op de verpakking.
- Schoenen dienen geleverd te worden in de originele verpakking.

Scherpe, puntige Artikelen of Artikelen met anderszins een veiligheidsrisico

- Alle scherpe randen en puntige uiteinden dienen bedekt te zijn en mogen niet (gaan) uitsteken.
- Het Artikel moet zodanig verpakt zijn dat het veilig verwerkt kan worden.

Beperkt houdbare Artikelen

- Elk beperkt houdbaar Artikel dient voorzien te zijn van een houdbaarheidsdatum op de buitenkant van de beschermende verpakking.
- Artikelen moeten meer dan 270 dagen houdbaar zijn op het moment van ontvangst door bol.com. Artikelen met een beperkte houdbaarheidsdatum waarvan de houdbaarheidsdatum op een bepaald moment minder dan 100 dagen in de toekomst ligt, vallen niet langer onder verkoopbare Artikelen. Deze Artikelen worden vernietigd door bol.com, tenzij anders overeengekomen.

Verkopen als set, multi-packs en bundels

- Alle losse artikelen dienen gezamenlijk te zijn verpakt, zodanig dat ze niet los kunnen raken.
- De set, multi-pack of bundel dient een Artikelbarcode te hebben die niet overeenkomt met de Artikelbarcode van de losse Artikelen en/of Omdoos.
- Er dient een sticker op de omverpakking te zitten met één van de volgende teksten “Do not separate”, “Do not unpack” of “Sold as single unit”, “Ready to ship”.

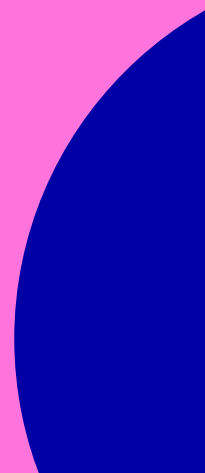
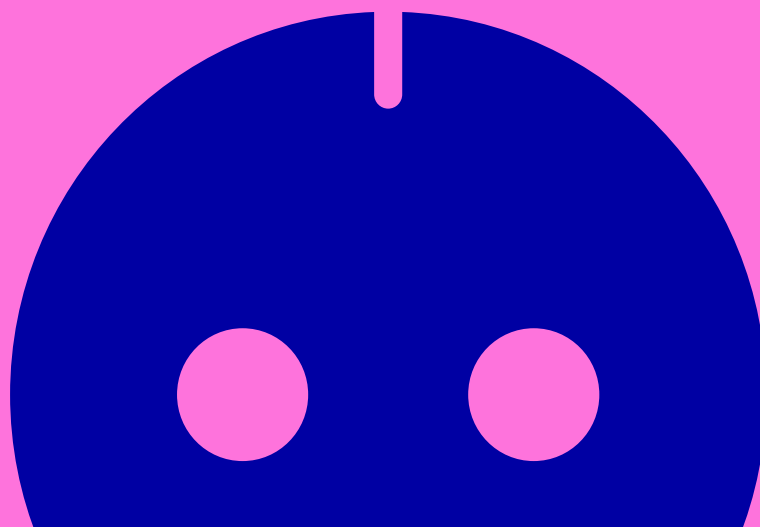
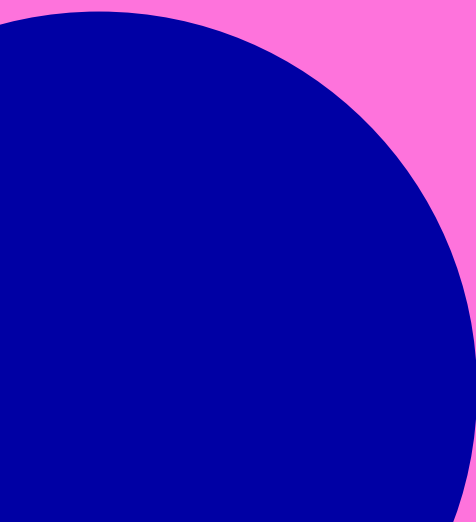
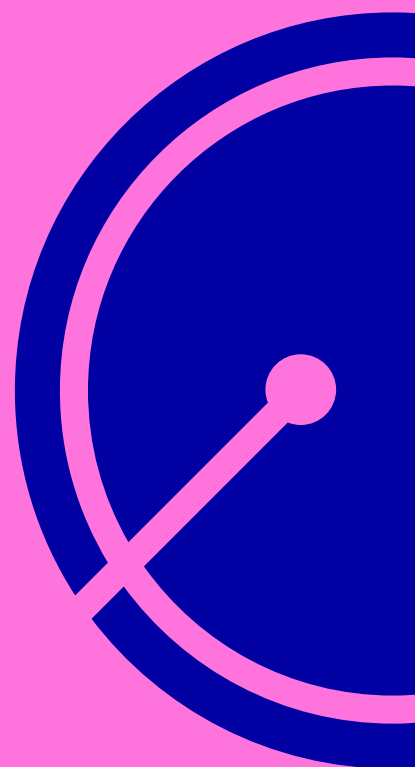
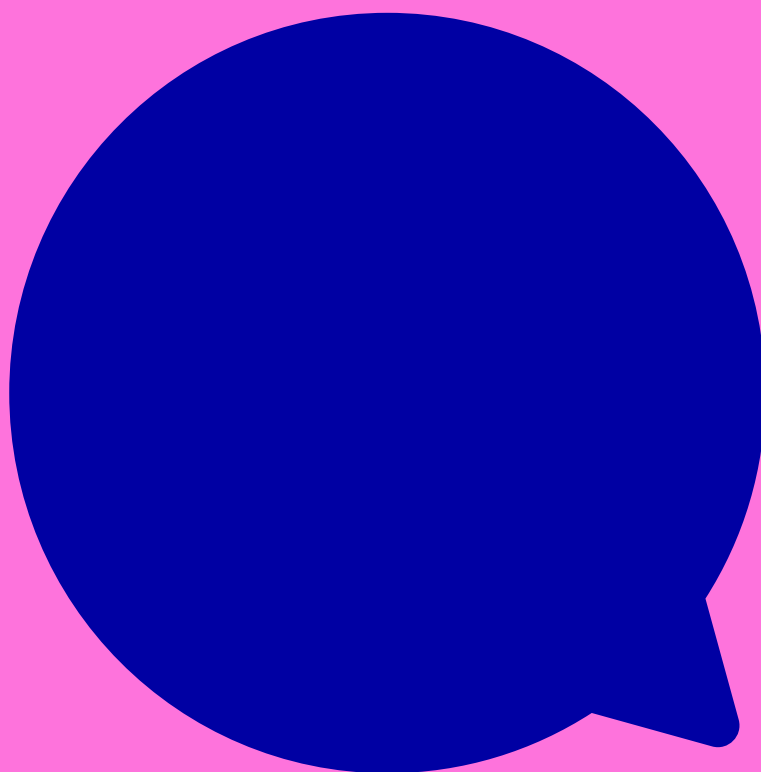
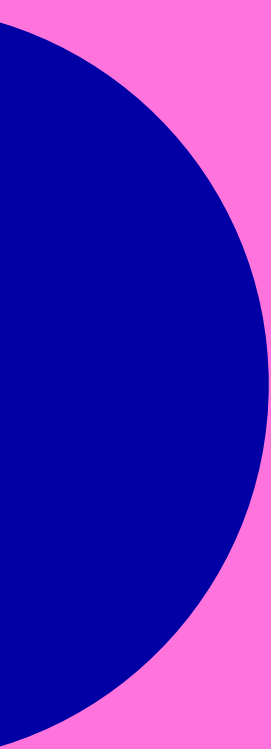
Artikel bestaande uit meerdere losse onderdelen

- Alle losse onderdelen van een Artikel dienen gezamenlijk te zijn verpakt, zodanig dat ze niet los kunnen raken.
- bol.com accepteert geen Artikelen die door bol.com gemonteerd moeten worden.

Hygiëne-artikelen

- Artikelen die na verbreking van de verzegeling niet geschikt zijn om opnieuw verkocht te worden, onder andere Artikelen uit de categorie erotiek, scheerapparaten, tandenborstels moeten extra worden verzegeld.

4. Zending aanmelden



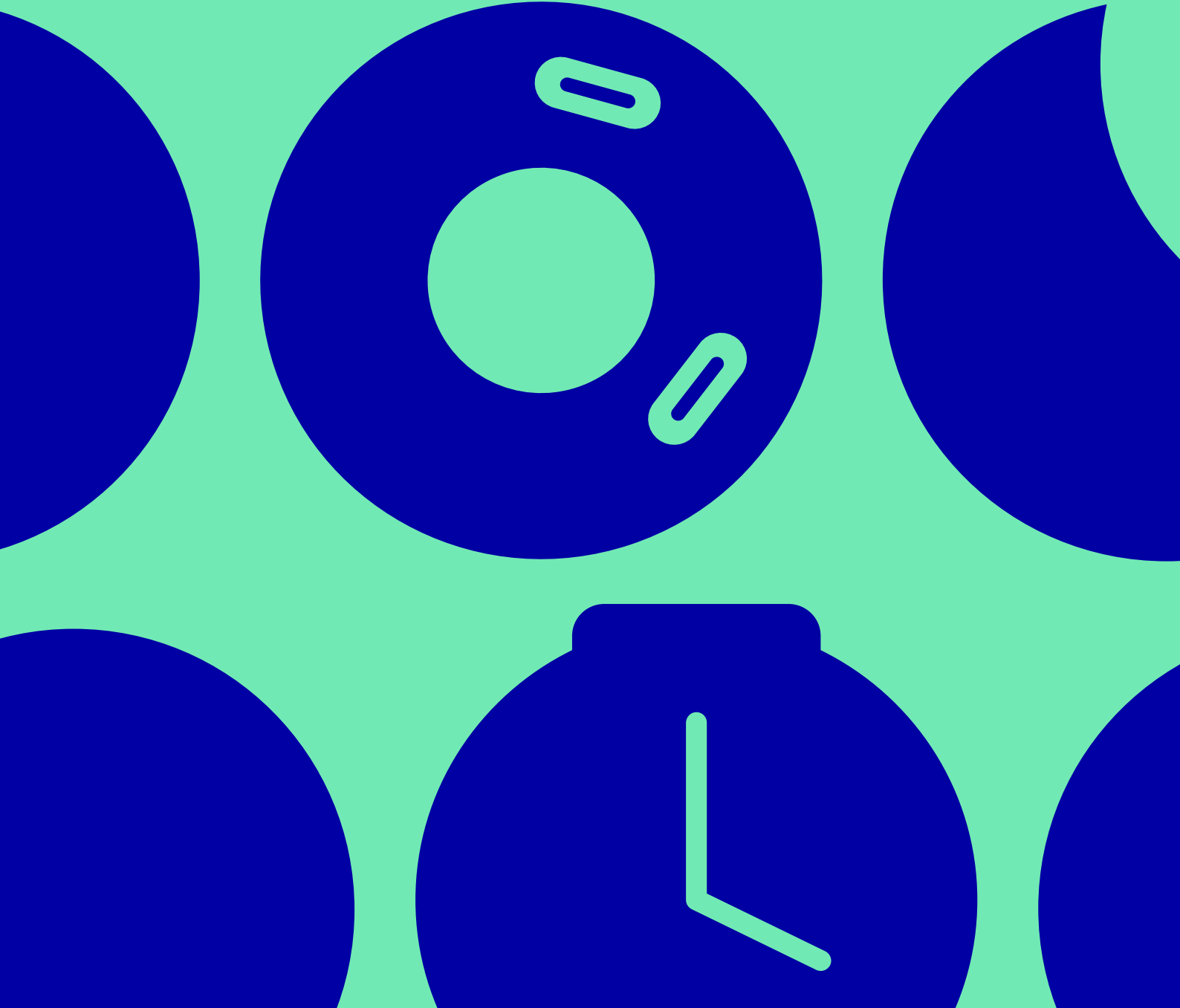
4. Zending aanmelden

Voor alle zendingen zijn onderstaande voorwaarden van toepassing met betrekking tot het vooraf aanmelden van de zending en het delen van de vereiste gegevens.

4.1 Algemene vereisten

- Per zending is voorafgaand aan de levering de digitale aanmelding vereist.
- Een zending die is aangemeld, dient ook daadwerkelijk te worden geleverd op de aangegeven leverdatum.
- Het aanmelden van de zending dient uiterlijk voor 23:59 uur op de dag voordat de fysieke zending bij bol.com arriveert, gedaan te zijn.
- De GTIN's en de aantallen in de aanmelding dienen exact overeen te komen met de inhoud van de fysieke zending.

5. Zending verpakken



5. Zending verpakken

Voor het verpakken van de zending zijn onderstaande voorwaarden van toepassing en de zending dient onbeschadigd bij bol.com te worden geleverd.

5.1. Aanlevering van losse pakketten

- Een zending mag maximaal bestaan uit 10 losse pakketten (bij meer dan 10 pakketten, dient de zending op een pallet geleverd te worden zoals hieronder beschreven in artikel 5.2).
- Maximaal gewicht per pakket: 15 kilogram.
- Maximale afmetingen per pakket: 800 x 800 x 800 mm.
- Een pakket mag alleen Artikelen bevatten die onderdeel zijn van eenzelfde aanmelding. Het is dus niet toegestaan om meerdere zendingen te combineren in een pakket.
- Pakketten dienen in kartonnen dozen aangeleverd te worden.

5.2 Aanlevering van pallets

bol.com accepteert uitsluitend EPAL-pallets (met formaat 800x1200 mm), tenzij de situatie zoals omschreven in artikel 5.2.2 van toepassing is:

- EPAL-pallets worden direct bij aanlevering bij het bol.com Fulfilment Center omgeruild voor onbeschadigde, lege EPAL-pallets. Bij het weigeren van omruilen, worden de EPAL-pallets eigendom van bol.com
- Bij aanlevering van pallets vanuit een palletpool accepteert bol.com enkel CHEP

5.2.1 Verpakken van EPAL-pallet.

In geval een Artikel niet past op een EPAL-pallet, zijn de eisen uit artikel 5.2.2 van toepassing.

- Een pallet mag alleen Artikelen bevatten die onderdeel zijn van eenzelfde aanmelding. Het is dus niet toegestaan om meerdere zendingen te combineren op een pallet.
- De pallet mag niet hoger zijn gestapeld dan 1,80 m (inclusief pallet).
- Een double stacked pallet is toegestaan wanneer de enkele pallet niet hoger is gestapeld dan 1,80 m (inclusief pallet) en de combinatie niet hoger is dan 2,50 m (inclusief pallets).
- Een Mono pallet mag niet zwaarder zijn dan 680 kg, een Mixed pallet mag niet zwaarder zijn dan 1.000 kg. Een double stacked pallet mag niet zwaarder zijn dan 1.000 kg.
- Het is niet toegestaan om Artikelen te leveren in een palletbox (Gaylord box).
- De pallet dient geseald te zijn met transparant plasticfolie.
- Het plasticfolie dient om de gehele lading te zitten t/m de bovenkant en de lading dient vastgeseald te zijn aan de pallet, zodat de lading stabiel is en niet gaat schuiven.
- De lading dient recht gestapeld te zijn en mag niet buiten de afmetingen van de pallet steken.

5.2.2 Artikel dat niet op een 800x1200 mm pallet past

Als een enkel Artikel niet op een 800x1200mm pallet past, mag van dit formaat worden afgeweken. Dit Artikel dient op een passende en kwalitatief goede, robuuste en onbeschadigde pallet aangeleverd te worden, waarop het Artikel niet uitsteekt.

- De maximale toegestane afmeting van een afwijkende pallet is 1200x1600 mm. De breedte van de pallet dient minimaal 750 mm te zijn.
- Voor televisies is de maximale toegestane afmeting van de afwijkende pallet 2100x1200 mm. De breedte van de pallet dient minimaal 750 mm te zijn.
- Voor televisies vanaf 55 inch geldt dat deze op één pallet gestapeld mogen worden tot maximaal 2,10 m (inclusief pallet) en alleen als Mono pallet mogen worden aangeleverd.
- Wanneer een Artikel beschikt over een "this side up" markering dient het Artikel voordat het bij het bol.com fulfilment center arriveert als zodanig vervoert en opgeslagen te worden.
- De pallet wordt niet omgeruild en wordt eigendom van bol.com.

5.3 Aanlevering van klembare Artikelen (Alleen bij BFCXL2 in Oosterhout(Nijmegen))

Klembare Artikelen zijn Artikelen met een klembaar symbool.

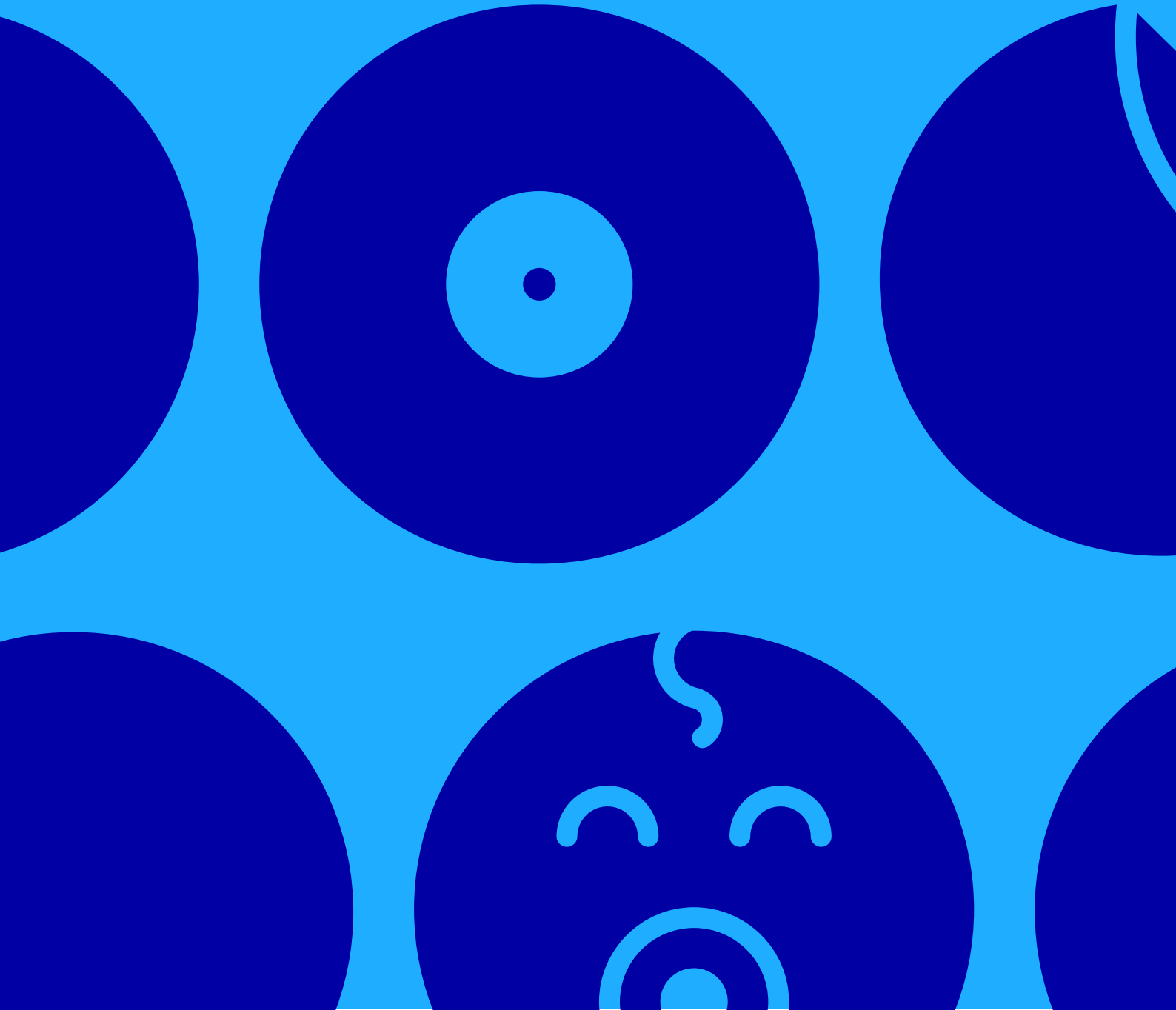


- Klembare Artikelen dienen zonder pallet geleverd te worden.
- Klembare Artikelen dienen geladen te worden met de achterkant van de Artikelen gericht op de trailerdeur.
- Dezelfde Artikelen dienen gesorteerd en naast elkaar aangeleverd te worden in stacks met een maximale breedte van 1,70 m.
- Voor de categorie Major Domestic Appliances (MDA) mogen er in de breedte maximaal 2 Artikelen tegen elkaar aan geplaatst worden. Dit resulteert in het 2 breed plus 1 breed laden in een vrachtwagen.
- Klembare Artikelen naast elkaar die niet in één keer ingeklemd kunnen worden, hebben een minimale tussenruimte van 15 cm tussen de Artikelen. De speling tussen Artikel/stack en trailer aan beide zijden is minimaal 15 cm.
- Artikelen lager dan 1,80 m mogen gestapeld aangeleverd worden. Het bovenliggende Artikel mag niet breder zijn dan het Artikel eronder en het bovenliggende Artikel moet ook een klembaar Artikel zijn.
- De tussenruimte tussen het dak van de trailer en het bovenste Artikel is minimaal 25 cm.
- De eerste rij aan de kant van de trailerdeur is maximaal 2 hoog gestapeld en lager dan 2,10 m.
- De Artikelen dienen los geleverd te worden, zonder dat deze aan elkaar zijn geseald.

5.4 Verzendlabell op de zending

- Ieder pakket dient voorzien te zijn van een zichtbaar verzendlabell. Het door bol.com gegenereerde verzendlabell zal voorzien zijn van de vereiste informatie. LET OP: het bol.com verzendlabell is geen frankering voor de zending. Het verzendlabell is nodig om de zending te kunnen ontvangen in het bol.com Fulfilment Center.
- Iedere pallet en ieder klembaar Artikel dient voorzien te zijn van twee zichtbare verzendlabells aan de buitenkant van het plastic folie:
 - o Plaats het eerste labell rechtsboven op één van de lange zijden van de pallet.
 - o Plaats het tweede labell rechtsboven op één van de korte zijden van de pallet.
- Een stapel pallet (double stacked pallet) wordt beschouwd als een stapel afzonderlijke verzendeenheden die elk 2 verzendlabells dienen te hebben.
- De informatie op het verzendlabell mag niet bedekt zijn (ook niet met het verzendlabell van de vervoerder).

6. Zending leveren



6. Zending leveren

De zending dient te voldoen aan de Aanlevervoorwaarden voordat het wordt geleverd bij het bol.com Fulfilment Center. Een zending moet direct worden gelost en het is niet toegestaan om tijdens het leveren wijzigingen aan te brengen aan de zending (denk aan: sealen, stapelen, labelen etc.). De Partner is verantwoordelijk dat deze Aanlevervoorwaarden gedeeld worden met de eigen vervoerder die de zending komt afleveren.

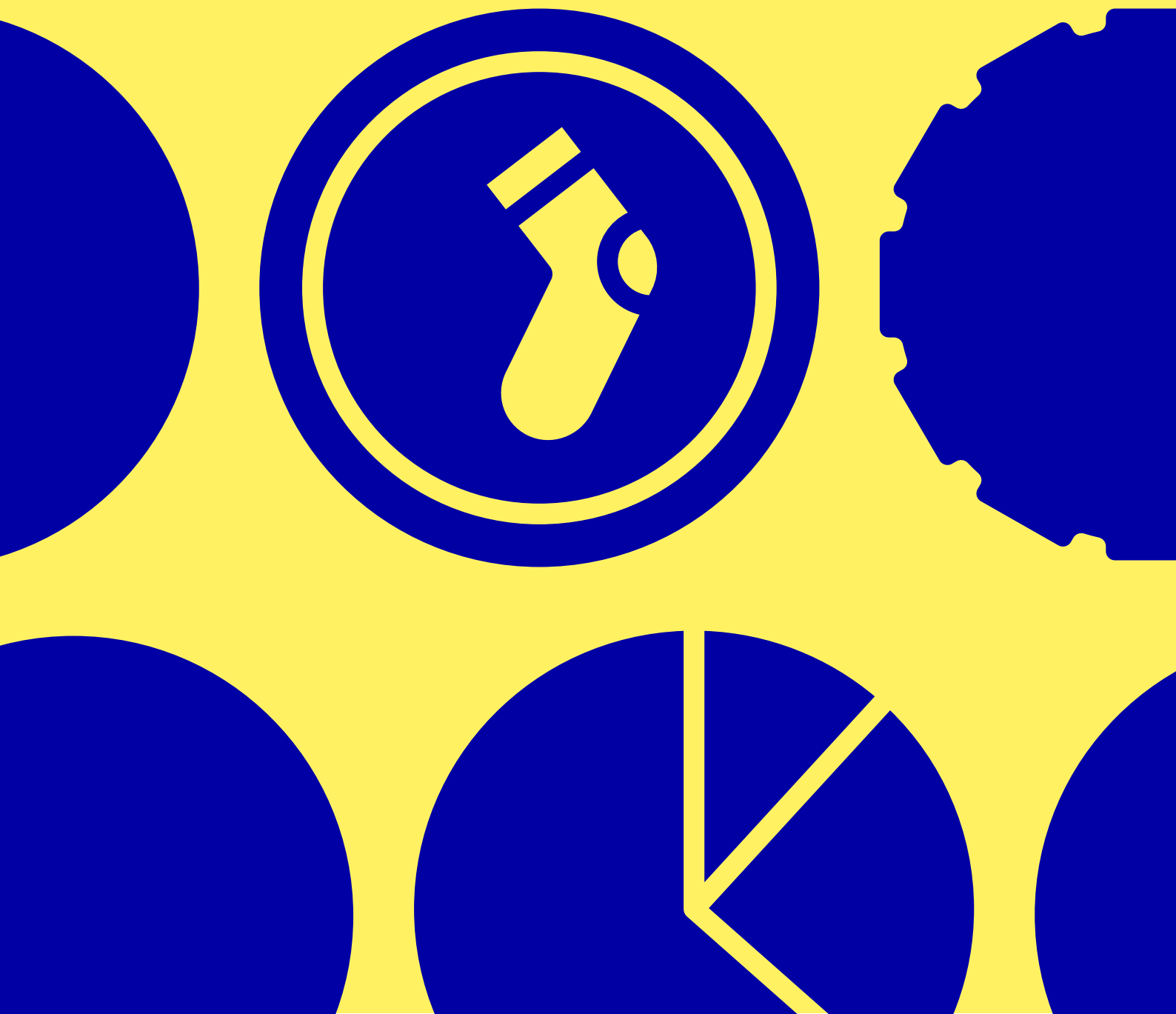
6.1 Voorwaarden voor afleveren

- De zending dient altijd geleverd te worden op de leverdatum, levertijd en op het afleveradres zoals gecommuniceerd in de aanmelding.
- De vervoerder dient op het bol.com Fulfilment Center de daar geldende veiligheidsvoorschriften en aanwijzingen op te volgen.
- Als de chauffeur geen Nederlands, Engels of Duits spreekt, kan het zijn dat het langer duurt voordat de chauffeur kan lossen i.v.m. de veiligheid. Als veiligheidsrisico's ontstaan doordat communicatie wordt verhinderd door taalbarrières zal bol.com de chauffeur toegang tot het warehouse ontzeggen. In deze gevallen zal bol.com zorgdragen voor het lossen van de zending, mits deze voldoet aan de overige aanlevervoorwaarden.
- De vervoerder dient zich bij aankomst te melden bij de portier en alle zendingreferenties en bijbehorende afzenders schriftelijk door te geven.
- De vervoerder krijgt één of meerdere docks toegewezen en dient de zendingen bij de daarvoor aangewezen docks te lossen. Lossen vanaf de zijkant van de vrachtwagen is niet mogelijk.
- De vervoerder dient zelf te lossen en de lading te plaatsen op de lanes achter het dock. Er zijn hiervoor pompwagens beschikbaar (m.u.v. klembare Artikelen, deze worden door bol.com gelost).
- Aanlevering van een zeecontainerzending is niet toegestaan.

6.2 Voertuigvereisten

- (Particuliere) voertuigen zoals personenauto's, pick-ups, scooters en fietsen zijn niet toegestaan.
- Palletzendingen en zendingen met klembare Artikelen dienen altijd geleverd te worden met een voertuig dat in staat is om achteruit naar het dock te rijden en beschikt over een laadklep, zodat de achterkant toegankelijk is voor een pompwagen (voor het lossen van pallets) of klemtruck (voor het lossen van klembare Artikelen).
- Bij het bol.com Fulfilment Center 'BFCXL in Nieuwegein' is het alleen mogelijk om vanuit een laadkuil te lossen. Het voertuig dient een laadklep te hebben op een minimale hoogte van 1,0 m.

7. Aanvullende voorwaarden



7. Aanvullende voorwaarden

Bij het niet nakomen van deze Aanlevervoorwaarden, kan bol.com:

1. leveringen weigeren;
2. leveringen op kosten van de Partner terug sturen;
3. op kosten van de Partner handelingen verrichten die noodzakelijk zijn voor de verwerking van de levering.

7.1 Opgave verpakkingsmaterialen

bol.com heeft in verband met afvalstoffenheffingen de wettelijke verplichting om jaarlijks een opgave te doen van productverpakkingsmaterialen. De Partner zal bol.com als nodig (te bepalen door bol.com) binnen 4 weken, vanaf het eerste verzoek van bol.com, voorzien van een opgave van de hoeveelheid gram verpakkingsmateriaal per Artikel. Opgave hiervan vindt plaats via het door bol.com gehanteerde format.

7.2 Aanvullende voorwaarden voor het aanmelden en leveren van de zending

- Het aanmelden van primaire ladingdragers met SSCC is verplicht. Een uitzondering op deze verplichting zijn klembare Groot Huishoudelijke Apparaten (MDA) zendingen, welke geleverd moeten worden zonder pallet. SSCC: Serial Shipping Container Code; een code, van 18 cijfers lang, om logistieke eenheden mee te identificeren.
- De Partner dient te leveren op de leverdatum aangegeven in de aanmelding en deze leverdatum dient overeen te komen met de gevraagde leverdatum op de inkooporder.
- Het gevraagde afleveradres op de inkooporder is leidend, ook als dit betekent dat aan meerdere bol.com Fulfilment Centers moet worden geleverd. Het afleveradres in de aanmelding dient exact overeen te komen met het bol.com Fulfilment Center waar wordt geleverd.

- **Vereiste data voor het aanmelden van de zending via EDI**

Als gebruik wordt gemaakt van een EDI-verbinding om de aanmelding te doen, dient op z'n minst de volgende data te worden gedeeld:

- o Naam van de Partner
- o De GTIN en het aantal stuks van elke GTIN;
- o De SSCC-code(s) van de primaire ladingdrager(s) volgens de GS1 SSCC standaard;
- o Referentie van de zending;
- o Afleverdatum;
- o Afleveradres.

- **Vereiste informatie op het verzendlabel**

Als gebruik wordt gemaakt van een eigen systeem om de verzendlabel te creëren dan dient het verzendlabel op z'n minst de volgende informatie te bevatten:

- o Ontvanger en afleveradres;
- o Pandaanduiding (als van toepassing);
- o Referentie zoals gebruikt in de aanmelding;
- o Naam van de Partner;
- o Retouradres;
- o De SSCC-barcode van de primaire ladingdrager volgens de GS1 SSCC standaard.

7.3 Reserveren tijdslot – fast lane afspraak maken

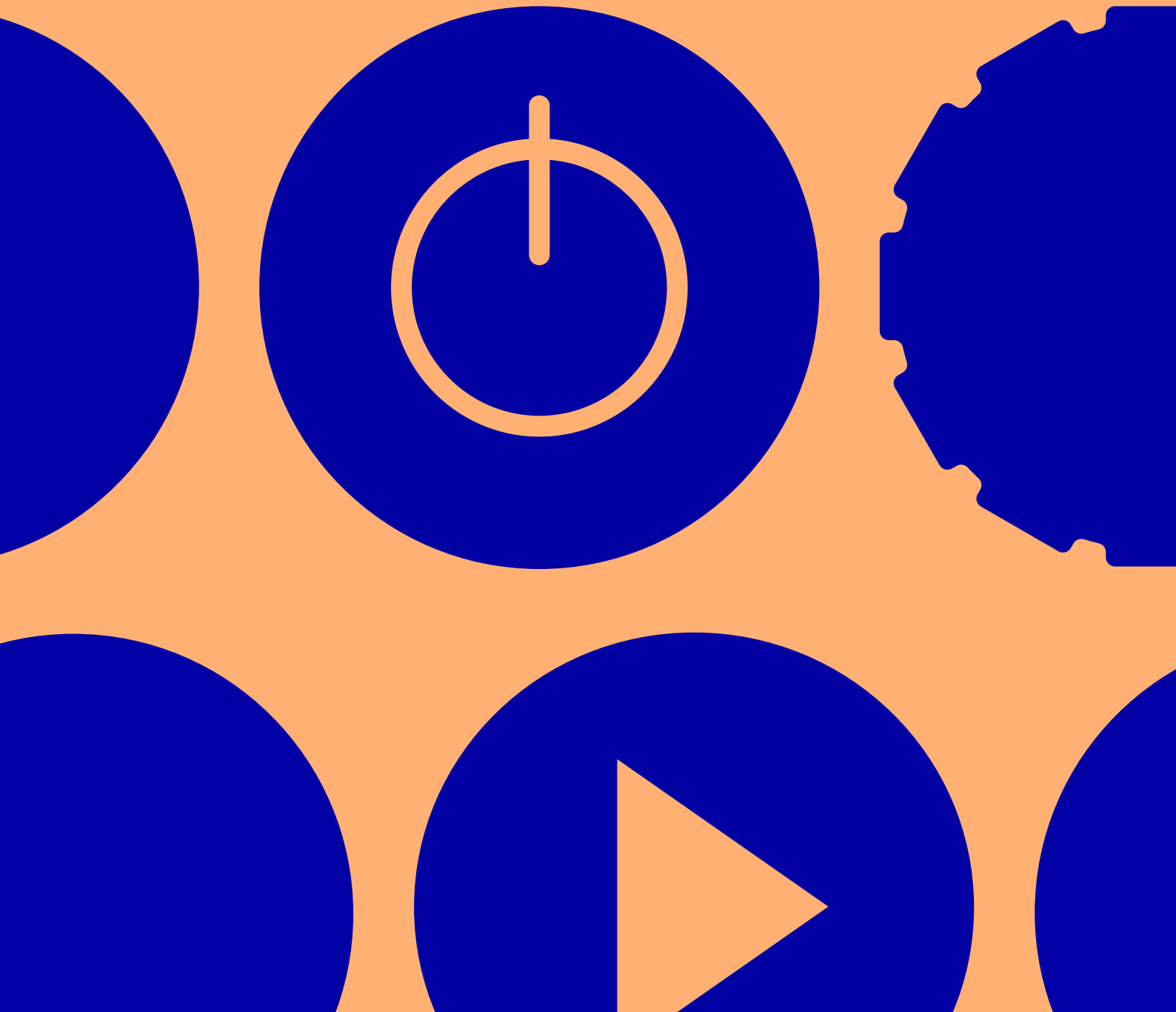
- Voor elke aangemelde zending kan voorafgaand digitaal (via Supply Chain Portal) een tijdslot te worden gereserveerd door de vervoerder waarin de zending wordt geleverd (ook wel fast lane afspraak genoemd).
- Het reserveren van een tijdslot dient uiterlijk voor 23.59 uur op de dag voordat de fysieke zending bij bol.com arriveert gedaan te zijn.
- Reservering van het tijdslot dient overeen te komen met de leverdatum van de aanmelding.
- Het reserveren van een tijdslot is een aanvullende procedure. Het is nog steeds van belang dat ook de normale procedure wordt gevolgd.
- De chauffeur dient zich te melden bij de portier van het bol.com Fulfilment Center tussen aanvang van het tijdslot en de opvolgende 15 minuten.

7.4 Gevaarlijke stoffen

Als de Partner Artikelen aan bol.com levert die door bol.com, of een door haar aangewezen derde, middels op basis van wet- en regelgeving vereiste extra voorzieningen moeten worden opgeslagen, dient de Partner, bol.com hierover vooraf te informeren en te voorzien van de benodigde formulieren.

bol.com accepteert uitsluitend Artikelen met gevaarlijke stoffen zoals opgenomen in de ADR-gevarenklassen 2.1, 2.2, 3 en 4.1.

8. Controle zending



8. Controle zending

8.1 Ontvangst

Aanlevercontroles vinden plaats onder voorbehoud van een controle op Afwijkingen*. De vrachtbrief wordt op geleverde palleteenheden afgetekend of als de Partner losse pakketten levert, dan tekent bol.com alleen voor ontvangst van een zending.

*Afwijkingen zijn:

- Teveel geleverde Artikelen ten opzichte van de factuur;
- Te weinig geleverde Artikelen ten opzichte van de factuur;
- Een ander EAN-nummer ten opzichte van de factuur;
- Niet bestelde Artikelen;
- Beschadigde aangeleverde Artikelen;
- Artikelen met een afwijkende inkoopprijs op artikelniveau ten opzichte van hetgeen dat is overeengekomen;

8.2 Kwaliteitscontrole

Na de ondertekening voor ontvangst van de Artikelen vindt er een kwaliteitscontroleplaats. De aantallen Artikelen die worden geregistreerd zijn leidend voor de bepaling van het aantal Artikelen die bol.com heeft ontvangen.

Als er een Afwijking tijdens de kwaliteitscontrole wordt geconstateerd, heeft bol.com het recht deze Afwijking te claimen bij de Partner. De betalingsverplichting van bol.com wordt per direct opgeschort voor de levering met de Afwijking. Artikelen die niet door bol.com zijn besteld, waaronder tevens begrepen 'tijdige geannuleerde Artikelen', worden voor risico en op kosten van de Partner in het bol.com Fulfilment Center opgeslagen. Deze Artikelen worden retour gestuurd na voldoening van de factuur voor de door bol.com gemaakte kosten.

Een Afwijking wordt binnen 15 werkdagen na levering gemeld aan de Partner. Deze melding vindt plaats via een verzoek tot creditnota. De Partner zal een creditnota versturen aan bol.com binnen 15 dagen na ontvangst van het verzoek tot creditnota door bol.com. De creditnota moet door de Partner via

- i. een EDI-verbinding worden gestuurd of
- ii. in de vorm van een Pdf-bestand worden gemaïld naar creditnotes@bol.com (onder vermelding van het claimnummer op de creditnota). De Partner stuurt per claim, één (1) creditnota. Als de Partner geen creditnota heeft toegestuurd, dan houdt bol.com het claimbedrag in op de openstaande posten conform de vervaldatum die staat opgenomen in het verzoek tot creditnota.

8.3 Bezwaar na verzoek tot creditnota

Als de Partner niet akkoord is met een verzoek tot creditnota, moet de Partner binnen 15 dagen te rekenen vanaf de datum van het verzoek tot creditnota, een bezwaar indienen. Het bezwaar moet ingediend worden via het invullen van een ticketform welke is terug te vinden in het verzoek tot creditnota (onder vermelding van het claimnummer). Daarnaast moeten tenminste de onderstaande bewijsstukken door Partner worden aangeleverd:

- Bewijs van voorraadtelling;
- Bewijs van levering (POD) en;
- Informatie over de verpakking van de Artikelen.

bol.com zal de claim nogmaals beoordelen op basis van de aangeleverde bewijsstukken. Als de Partner geen bezwaar indient of bol.com niet tijdig de bovenstaande bewijsstukken heeft ontvangen, is de Partner akkoord met de vaststelling van de Afwijking door bol.com.



bol.com[®]