

Conditions d'utilisation Ventes professionnelles via bol.com

Version du 17 décembre 2020

Vous trouverez ci-dessous les « Conditions d'utilisation Ventes professionnelles via bol.com ». Nous vous demandons de les lire attentivement. En vous inscrivant en tant que vendeur professionnel via bol.com, vous indiquez que vous acceptez et respectez ces conditions d'utilisation, y compris toutes les annexes.

- [Article 1 – Définitions](#)
- [Article 2 – Compte de vente](#)
- [Article 3 - Offre](#)
- [Article 4 – Commande et livraison](#)
- [Article 5 - Relation avec le client](#)
- [Article 6 – Paiements](#)
- [Article 7 – Service de bol.com](#)
- [Article 8 – Communication par courrier électronique entre le vendeur professionnel et le client](#)
- [Article 9 – Utilisation du contenu](#)
- [Article 10 – Données](#)
- [Article 11 – Confidentialité](#)
- [Article 12 – Classement](#)
- [Article 13 – Garanties et obligations](#)
- [Article 14 – Droits de propriété intellectuelle](#)
- [Article 15 – Fin du statut de vendeur professionnel de bol.com](#)
- [Article 16 – Conséquences de la fin du statut de vendeur](#)
- [Article 17 – Traitement différencié](#)
- [Article 18 – Responsabilité](#)
- [Article 19 – Système interne de traitement des plaintes](#)
- [Article 20 – Médiateurs](#)
- [Article 21 – Divers](#)
- [Article 227 – Droit applicable et juridiction compétente](#)
- [Annexe 1 Conditions générales de vente et conditions de ventes professionnelles via bol.com](#)
- [Annexe 2 Niveaux de service Vendeurs professionnels](#)

Article 1 – Définitions

bol.com : la société privée à responsabilité limitée bol.com b.v., ayant son siège social à (3528 BJ) Utrecht à la Papendorpseweg 100. Active aux Pays-Bas sous le numéro de TVA NL 82047161 BO1 et enregistrée à la Chambre de commerce d'Utrecht sous le numéro 32147382. Active en Belgique sous le numéro de TVA et le numéro d'entreprise BE0824148721.

Environnement : bol.com, m.bol.com, e.bol.com et toute autre application désignée par bol.com.

Plateforme : l'environnement dans lequel des tiers peuvent proposer à des utilisateurs leurs produits, relevant des catégories de produits désignées par bol.com.

Utilisateur : chaque visiteur de l'environnement.

Conditions d'utilisation : les présentes conditions d'utilisation des ventes professionnelles via bol.com, y compris toutes les annexes et les informations figurant sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#).

Vendeur(s) professionnel(s) : toute personne morale inscrite à la Chambre de commerce aux Pays-Bas ou au Registre du commerce en Belgique et disposant d'un numéro de TVA, ayant créé un compte de vente, ayant accepté les présentes conditions d'utilisation et ayant été acceptée comme vendeur par bol.com.

Compte de vente : le compte créé par le vendeur professionnel dans l'environnement.

Articles : tous les produits pour lesquels bol.com a communiqué qu'ils peuvent être proposés dans l'environnement par des vendeurs professionnels.

Client : un utilisateur de l'environnement qui procède à l'achat d'un article via la plateforme.

Contrat de vente et d'achat : le contrat conclu entre le vendeur professionnel et un client en raison de l'achat par le client d'un article auprès du vendeur professionnel via la plateforme.

Contenu : (une partie des) spécifications des articles dans l'environnement, lesquelles spécifications et articles peuvent à tout moment être adaptés par bol.com, consistant entre autres en texte, images et spécifications techniques que bol.com met à disposition au profit des vendeurs professionnels.

Marques bol.com : les marques verbales et figuratives bol.com ainsi que d'autres marques distinctives.

Prix total : le prix incluant la TVA, les frais d'expédition et, le cas échéant, la contribution à l'élimination et tout autre montant qui pourrait être imposé au client par les autorités officielles.

Frais : la commission sur le prix de vente facturé au vendeur professionnel par bol.com, composée d'une partie fixe et d'une partie variable comme expliqué sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#).

Prix de vente : le prix incluant les frais d'expédition, y compris une éventuelle contribution à l'élimination et/ou d'autres taxes officiellement imposées, y compris la TVA et incluant la contribution au service.

Bloc d'achat : la meilleure position de vente pour un article dans l'environnement, telle qu'élaborée sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#). Le vendeur professionnel dans le bloc d'achat sera affiché en premier au cas où plusieurs vendeurs professionnels

proposent le même article. Il n'y aura qu'un seul vendeur professionnel affiché par article dans le bloc d'achat.

PMP : Prix de marché pertinent

Vacance(s) :

pour les vendeurs professionnels inscrits à la Chambre de commerce des Pays-Bas : Jour de l'An (1er janvier), Lundi de Pâques (dates variables), Jour du Roi (27 avril), Jour de la Libération (une fois tous les cinq ans (date de début : 5 mai 2020)), Ascension (dates variables), Lundi de Pentecôte (dates variables), Noël (25, 26 décembre)

pour les vendeurs professionnels inscrits au registre du commerce en Belgique : Jour de l'An (1er janvier), Lundi de Pâques (dates variables), Fête du Travail (1er mai), Ascension (dates variables), Lundi de Pentecôte (dates variables), Fête nationale belge (21 juillet), Assomption (15 août), Toussaint (1er novembre), Armistice (11 novembre), Noël (25 décembre)

pour les autres vendeurs professionnels : Jour de l'An (1er janvier), Vendredi saint (dates variables), Lundi de Pâques (dates variables), Fête du Travail (1er mai), Ascension (dates variables), Lundi de Pentecôte (dates variables), Assomption (15 août), Toussaint (1er novembre), Noël (25, 26 décembre)

Article 2 – Compte de vente

1. Chaque vendeur professionnel doit créer un compte de vente avant de pouvoir proposer et vendre des articles sur la plateforme.
2. L'inscription en tant que vendeur professionnel implique l'acceptation des Conditions d'utilisation et l'obligation de respecter les Conditions d'utilisation et les informations figurant sur le [site Web pour les Vendeurs professionnels \(https://partnerplatform.bol.com\)](https://partnerplatform.bol.com).
3. Pour agir en tant que vendeur professionnel, le vendeur professionnel doit :
 - a. disposer d'une inscription à la Chambre de commerce aux Pays-Bas ou au Registre du commerce en Belgique ;
 - b. disposer d'un numéro de TVA ;
 - c. disposer d'un compte auprès de bol.com ;
 - d. avoir créé un compte de vente dans l'environnement ;
 - e. confirmer avoir accepté les Conditions d'utilisation ;
 - f. disposer d'un compte courant néerlandais ou belge ;
 - g. disposer d'une adresse postale néerlandaise ou belge.
4. Dès la création du compte de vente, le vendeur professionnel est autorisé à proposer des articles sur la plateforme conformément aux Conditions d'utilisation.
5. Le vendeur professionnel ne peut participer qu'avec une (1) marque / dénomination commerciale par compte de vente. Si le vendeur professionnel a l'intention de proposer des articles sous plusieurs marques / dénominations commerciales via la plateforme, il doit créer plusieurs comptes de vente.
6. Le vendeur professionnel est à tout moment entièrement responsable de l'utilisation qui est faite du compte de vente et de ceux qui obtiennent l'accès au compte de vente. Bol.com est à tout moment autorisée pour des raisons qui lui sont propres, à

suspendre l'utilisation du compte de vente par le vendeur professionnel, en respectant les dispositions de l'article 15 des Conditions d'Utilisation.

7. Si le vendeur professionnel ne respecte pas une obligation de paiement vis-à-vis de bol.com, que ce soit ou non en raison des présentes Conditions d'utilisation, alors bol.com est autorisée à suspendre l'utilisation du compte de vente par le vendeur professionnel (conformément à l'article 15 des Conditions d'utilisation) jusqu'à ce qu'il ait respecté cette obligation de paiement.
8. Le vendeur professionnel est responsable de l'exactitude des données reprises dans son compte de vente.

Article 3 – Offre

1. Le vendeur professionnel peut proposer des articles neufs et d'occasion. Les articles doivent être conformes aux conditions figurant sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#).
2. Bol.com est seule habilitée à déterminer quelles catégories et/ou sous-catégories de produits peuvent être proposées sur la plateforme et/ou peuvent être ajoutées à la plateforme, ainsi que le moment où cela devient possible. Bol.com est également autorisée à supprimer des catégories et/ou sous-catégories de produits sur la plateforme sans que le vendeur professionnel puisse faire valoir un quelconque droit à cet égard vis-à-vis de bol.com. Bol.com se réserve le droit d'exclure certains articles des catégories et/ou sous-catégories de produits, en indiquant les raisons.
3. Les catégories et/ou sous-catégories de produits qui sont et/ou seront mises à disposition par bol.com sont reprises sur le [site Web pour les vendeurs professionnels \(https://partnerplatform.bol.com/verkopen/tips-voor-je-winkel/geschikt-en-ongeschikt-aanbod\)](https://partnerplatform.bol.com/verkopen/tips-voor-je-winkel/geschikt-en-ongeschikt-aanbod), lequel site Web, y compris les catégories et sous-catégories de produits, peut être modifié unilatéralement par bol.com de temps à autre, en respectant les dispositions de l'article 21 paragraphe 3 des Conditions d'utilisation.
4. Bol.com est libre, moyennant un exposé des motifs, de ne plus autoriser le vendeur professionnel à proposer certains articles sur la plateforme. Alors, à la demande de bol.com, le vendeur professionnel cesse l'offre de l'article concerné avec effet immédiat et la maintient terminée. Si l'article est toujours proposé sur la plateforme, bol.com est autorisée à retirer l'offre de l'article concerné.
5. Pour la protection de bol.com et de la plateforme, bol.com poursuit une perception positive des prix parmi ses clients. Bol.com établit donc, de temps en temps, un prix de marché pertinent pour, en principe, chaque article de sa plateforme. Le prix de marché pertinent sera établi sur la base du résultat le plus bas des deux méthodes ci-dessous.
 - i. le prix de vente appliqué par les « fournisseurs dits pertinents » en dehors de l'environnement.
 - Le prix de marché pertinent est le deuxième prix de vente le plus bas appliqué par ces fournisseurs s'il y a entre 2 et 5 fournisseurs pertinents.
 - Le prix de marché pertinent est le troisième prix le plus bas appliqué par ces fournisseurs s'il y a plus de 5 fournisseurs pertinents.
 - S'il y a maximum 1 fournisseur pertinent, le prix de vente au détail recommandé tel qu'établi par le fournisseur du produit (ci-après

dénommé « prix catalogue ») sera pris en compte dans la détermination du prix de marché pertinent. S'il n'y a qu'un seul fournisseur pertinent et qu'un prix catalogue est disponible, le prix de marché pertinent est alors le plus élevé des deux. S'il n'y a pas de fournisseur pertinent disponible mais un seul prix catalogue, le prix de marché pertinent sera égal au prix catalogue. S'il n'y a qu'un seul fournisseur et qu'aucun prix catalogue n'est disponible, le prix de marché pertinent est le prix appliqué par ce fournisseur + X (X = le montant ou le pourcentage par tranche comme indiqué dans la colonne 1 du tableau ci-dessous, multiplié par 4).

- ii. le prix le plus élevé du dernier prix de vente connu de l'article dans le bloc d'achat le jour précédant le calcul du PMP ou le prix de vente le plus courant de l'article dans le bloc d'achat au cours des 90 jours précédant le calcul du PMP.

Bol.com ne doit pas afficher les articles du vendeur professionnel si :

Prix total	PMP
> PMP + 2 €	0 € - 10 €
> PMP + 20 %	10 € - 50 €
> PMP + 10 €	50 € - 100 €
> PMP + 10 %	100 € - 600 €
> PMP + 60 €	600 € - 1 000 €
> PMP + 6 %	> 1 000 €

- 6. Bol.com n'affichera pas les articles d'occasion du vendeur professionnel sur la plateforme si le prix de vente de l'article est supérieur au prix de vente du même article qui à ce moment est affiché comme neuf sur l'environnement dans le bloc d'achat, le cas échéant.
- 7. Bol.com est autorisée à ne pas reprendre l'offre ou certaines informations incluses par le vendeur professionnel concernant l'offre ou à les retirer de la plateforme si cela n'est pas, à la discrétion de bol.com, correct ou trompeur ou en violation des présentes conditions ou peut, à la discrétion de bol.com, porter atteinte à la réputation de bol.com, de la plateforme ou de tiers.
- 8. Le vendeur professionnel doit offrir des retours gratuits aux clients et ne doit donc pas facturer de frais de retour séparément aux clients.

Article 4 – Commande et livraison

- 1. Un utilisateur peut passer une commande pour un article proposé par le vendeur professionnel via la procédure de commande normale sur bol.com.
- 2. Une commande d'un article proposé par le vendeur professionnel sera alors traitée conformément au [site Web pour les vendeurs professionnels](#).
- 3. Si le vendeur professionnel reçoit une commande via bol.com, il n'est pas autorisé à traiter la commande en dehors de la procédure décrite sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#).

4. Le vendeur professionnel doit, pour l'expédition de la commande, utiliser une étiquette d'expédition sur laquelle figure le numéro de commande de bol.com, appartenant à la commande respective. Si ce n'est pas possible, le vendeur professionnel utilisera pour l'expédition de la commande le bordereau d'expédition mis à sa disposition par bol.com de manière numérique. Le vendeur professionnel doit imprimer ce bordereau et ne pas y apporter de modifications.
5. Le vendeur professionnel ne peut utiliser que ce qui suit comme emballage de la commande :
 - a. une boîte sans marque ;
 - b. une boîte d'expédition indiquant le nom de la société du vendeur professionnel ou le nom que le vendeur professionnel utilise pour ses activités sur la plateforme ; ou
 - c. une boîte d'expédition achetée directement auprès de bol.com et portant le nom et la marque commerciale de bol.com.
6. Le vendeur professionnel reconnaît que seules les commandes avec une adresse de livraison néerlandaise ou belge peuvent être acceptées via la plateforme.

Article 5 – Relation avec le client

1. Si un client de la plateforme procède à l'achat d'un article proposé par le vendeur professionnel, un contrat de vente et d'achat est alors conclu entre le vendeur professionnel et le client. Le vendeur professionnel est tenu vis-à-vis du client d'utiliser les conditions générales jointes à **l'annexe 1** des présentes conditions d'utilisation, qui en font partie intégrante.
2. Le vendeur professionnel reconnaît que bol.com n'est pas et/ou ne devient pas partie dudit contrat de vente et d'achat. Cependant, les clients devront accepter les « conditions générales d'achat d'autres vendeurs » avant de pouvoir procéder à la conclusion d'un contrat de vente et d'achat avec le vendeur professionnel via la plateforme. Les présentes conditions générales s'appliquent entre bol.com et le client et concernent le service à fournir par bol.com, à savoir la plateforme, et l'utilisation de celle-ci par le client. Bol.com est autorisée à modifier les « conditions générales d'achat d'autres vendeurs » de temps à autre.
3. Le vendeur professionnel est responsable, à ses propres risques et frais, du respect correct du contrat de vente et d'achat. Le vendeur professionnel reconnaît que, conformément aux dispositions stipulées dans les présentes conditions d'utilisation et les conditions générales d'achat d'autres vendeurs, le client peut également s'adresser à bol.com. Le vendeur professionnel indemniserà bol.com contre toute réclamation qu'un client déposera contre bol.com suite à ou en relation avec la conclusion et/ou l'exécution du contrat de vente et d'achat.
4. Le vendeur professionnel reconnaît que bol.com applique les niveaux de service tels que repris à **l'annexe 2** et que bol.com se réserve le droit de bloquer les comptes de vente si le vendeur professionnel ne respecte pas lesdits niveaux de service, en respectant les dispositions de l'article 15 des conditions d'utilisation. Bol.com se

réserve le droit de modifier les niveaux de service, en respectant les dispositions de l'article 21 paragraphe 3 des conditions d'utilisation.

5. Le vendeur professionnel doit soumettre le numéro de suivi de tous les articles expédiés par le vendeur professionnel à bol.com afin que bol.com puisse contrôler le respect des niveaux de service tels que prévus à l'annexe 2 par le vendeur professionnel.
6. Le « service après-vente », y compris, mais sans s'y limiter, le service clientèle, la garantie et le traitement des retours, est entièrement aux risques et aux frais du vendeur professionnel. Le vendeur professionnel garantit qu'il sera répondu aux questions des clients dans un délai de vingt-quatre (24) heures, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés.
7. Le vendeur professionnel reconnaît et accepte que les clients participent à un système d'évaluation (sur la base duquel le vendeur professionnel obtient une « notation ») et que les clients peuvent également rédiger des commentaires sur le vendeur professionnel et les poster (faire poster) sur l'environnement. Bol.com n'a aucune influence sur ces commentaires et ne les censurera pas, sauf si le vendeur professionnel prouve qu'un commentaire comprend des textes en violation avec la législation ou des règlements, l'ordre public et/ou les bonnes mœurs, ne concerne qu'une évaluation de produit ou porte sur un autre vendeur professionnel, comprend des données à caractère personnel ou une URL ou est frauduleux. Ces types de commentaires seront supprimés par bol.com dès qu'il en aura pris connaissance.
8. Le vendeur professionnel est tenu de s'assurer que son offre ainsi que l'exécution du contrat de vente et d'achat sont conformes à la législation et à la réglementation applicables et aux conditions générales d'achat d'autres vendeurs (de bol.com, telles que modifiées de temps à autre). Le vendeur professionnel n'est pas autorisé à s'écarter de celles-ci ou à conclure (à nouveau) la vente et l'achat avec le client en dehors de la plateforme.
9. Bol.com envoie une confirmation par courrier électronique aux clients après la conclusion du contrat de vente et d'achat. Pour le reste, le contact avec le client a lieu conformément aux dispositions reprises sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#). Le vendeur professionnel autorise donc irrévocablement bol.com à communiquer directement avec le client au nom et aux risques et frais du vendeur professionnel sans que bol.com ne soit partie au contrat de vente et d'achat.

Article 6 – Paiements

1. Le vendeur professionnel paie une commission à bol.com par article vendu via la plateforme, sauf si le contrat de vente et d'achat est dissous par le client dans le délai mentionné dans les conditions générales reprises à l'annexe 1. Le niveau de la commission par catégorie de produits est indiqué sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#).
Le vendeur professionnel reconnaît que bol.com est autorisée à adapter unilatéralement le niveau de la commission pour chaque sous-catégorie et/ou catégorie de produits deux fois par an. Le vendeur professionnel en est informé au préalable sept (7) jours avant l'entrée en vigueur de cette adaptation.

2. Bol.com crée la plateforme de telle sorte que les clients paient à bol.com. Bol.com percevra les paiements des clients. En principe, bol.com n'accepte que les clients qu'elle accepte également pour l'achat de ses propres articles et bol.com se réserve à tout moment le droit de ne pas accepter de clients. Le vendeur professionnel accorde par conséquent à bol.com le droit irrévocable d'exercer les droits de recouvrement qui découlent des contrats de vente et d'achat au nom de bol.com et à l'exception du vendeur professionnel.
3. Le vendeur professionnel n'est pas autorisé à accepter les paiements qui lui sont faits directement par le client. Le cas échéant, le vendeur professionnel remboursera le montant reçu au client et portera à la connaissance du client que le paiement peut être fait exclusivement à bol.com. Le vendeur professionnel accepte par conséquent que le paiement par un client à bol.com libère le client du paiement au vendeur professionnel.
4. Le prix total de chaque article proposé par le vendeur professionnel sur la plateforme doit être égal au prix total pour lequel le vendeur professionnel propose l'article concerné sur son propre site Web. Cette condition est imposée au vendeur professionnel pour éviter que la portée potentielle de la plateforme ne soit utilisée que pour un « tour gratuit », dans le but d'essayer et de vendre l'article (à un prix total inférieur) sur son propre site Web, afin que bol.com puisse maintenir la qualité, l'innovation et la continuité de la plateforme.
5. Si le client peut démontrer que le prix total d'un article est, au moment de son achat via la plateforme, supérieur au prix total que le vendeur professionnel facture sur son propre site Web, alors bol.com paiera ladite différence au client, complétée par un paiement à titre gracieux de maximum cinq euros (5,00 €). Bol.com est en droit de récupérer ledit montant (différence de prix total + paiement à titre gracieux) auprès du vendeur professionnel. Le vendeur professionnel reconnaît que le client est tenu de payer des frais de service pour chaque article d'occasion vendu pour l'utilisation par le client de la plateforme sur laquelle le contrat de vente et d'achat est conclu, d'un montant de 1,99 €, montant qui est facturé au client par bol.com en plus du prix d'achat et des frais au profit de bol.com.
6. Si un contrat de vente et d'achat est dissous dans le délai mentionné dans les conditions générales reprises à l'annexe 1, alors bol.com remboursera le paiement directement au client dans le délai imposé dans lesdites conditions générales. Dans le cas où le vendeur professionnel a déjà reçu le paiement de ce contrat de vente et d'achat de bol.com, bol.com est autorisée à récupérer ce montant auprès du vendeur professionnel. Si un contrat de vente et d'achat est dissous après le délai mentionné dans les conditions générales reprises à l'annexe 1, le client doit alors se tourner directement vers le vendeur professionnel afin de recevoir le remboursement. Bol.com n'est pas partie prenante à cet égard et n'est pas impliquée dans le remboursement du montant payé par le client et/ou l'échange ou non de l'article concerné. Bol.com n'est pas tenue d'indemniser le vendeur professionnel d'un montant en raison d'un contrat de vente et d'achat qui est dissous après ledit délai et bol.com est autorisée à conserver la commission.

Article 7 – Service de bol.com

1. Le vendeur professionnel peut bénéficier du paiement d'un certain montant par bol.com dans le cadre du régime de garantie à titre d'indemnisation des dommages

du vendeur professionnel si le client ne respecte pas ses obligations de paiement. Il est exclusivement à la discrétion de bol.com de déterminer si un vendeur professionnel peut bénéficier du régime de garantie et quel est le montant maximum garanti que le vendeur professionnel pourra réclamer dans ce cas. Si le vendeur professionnel ne remplit pas les conditions requises pour le régime de garantie, il accepte alors le risque de paiement concernant le montant qui n'est pas couvert par le régime de garantie potentiel et bol.com ne sera jamais responsable vis-à-vis du vendeur professionnel pour le paiement de ce dernier.

2. Les paiements reçus par bol.com sont, sous déduction des frais tels que déterminés à l'article 6.1 des présentes conditions d'utilisation et d'une éventuelle compensation conformément à l'article 7.3 des présentes conditions d'utilisation, versés par bol.com sur le numéro de compte spécifié par le vendeur professionnel. Le paiement par bol.com a lieu en principe une fois par mois calendrier. Bol.com émet une facture pour ces paiements. Dans le cas où une commande n'est pas reçue par le client dans les 5 jours ouvrables après la date de livraison convenue ou après le dernier jour du délai de livraison convenu, bol.com classera la commande comme non livrée. Dans ce cas, il n'y aura aucune obligation de paiement pour le client pour la commande et aucun paiement ne sera effectué par bol.com au vendeur professionnel. Dans le cas où le vendeur professionnel a déjà été payé par bol.com, bol.com est en droit, sur la base de l'article 7.3 des présentes conditions d'utilisation, de régler ce montant contre toute réclamation future de bol.com envers le vendeur professionnel. Bol.com a le droit de reporter le paiement au vendeur professionnel si bol.com estime que c'est nécessaire pour protéger sa plateforme, ses clients, des tiers ou sa réputation, ou si bol.com suspecte que le vendeur professionnel agit contrairement à ces conditions, y compris, mais sans s'y limiter, la situation dans laquelle il y a des indications que les articles commandés et payés ne seront pas livrés aux clients en raison d'une pénurie ou d'actions frauduleuses.
3. Tous les montants à recevoir du vendeur professionnel au titre des présentes conditions d'utilisation seront immédiatement exigibles. Bol.com a le droit de compenser chaque montant à recevoir du vendeur professionnel en vertu des présentes conditions d'utilisation ou de tout autre accord avec le vendeur professionnel, comme les conditions d'utilisation logistique via bol.com (Conditions de l'utilisateur logistique via bol.com) avec le prochain paiement par bol.com des montants reçus par bol.com comme stipulé à l'article 6.2. Bol.com peut également choisir d'envoyer une facture pour ces montants qui doit être payée par le vendeur professionnel dans le délai indiqué sur la facture. Si bol.com décide de ne pas compenser un montant, elle peut suspendre le paiement tel que mentionné à l'article 6.2, tant que le vendeur professionnel doit à bol.com un montant quelconque en vertu des présentes conditions d'utilisation ou de tout autre accord conclu avec bol.com.
4. Au profit de ses vendeurs professionnels, bol.com a conclu un contrat pour la livraison d'articles aux Pays-Bas et en Belgique avec bpost S.A., Koninklijke PostNL B.V., DHL Parcel B.V., DPD N.V. Et DPD (Belgique) S.A. sur la base duquel les vendeurs professionnels peuvent, moyennant paiement d'une commission à bol.com, utiliser un service d'expédition des dites parties lors de l'expédition d'un article à un client. Si le vendeur professionnel procède de la sorte, il conclut alors un contrat à cet effet avec, respectivement, bpost S.A., Koninklijke PostNL B.V., DHL Parcel B.V., DPD N.V. et DPD (Belgique) S.A. (en fonction de la/des partie(s) choisie(s) par le vendeur

professionnel) et les conditions générales de ladite/desdites partie(s) sont alors applicables. Si le vendeur professionnel utilise les services de bpost S.A., les conditions générales colis – canaux indirects s'appliquent ; elles peuvent être consultées et imprimées [ici](#). Si le vendeur professionnel utilise les services de Koninklijke PostNL B.V., les conditions générales pour le transport de Brievenbuspakje+ et les conditions de conception s'appliquent, qui peuvent être consultées et imprimées [ici](#) et [ici](#). Si le vendeur professionnel utilise les services de DHL Parcel B.V, les conditions générales de transport 2002 s'appliquent, et peuvent être consultées et imprimées [ici](#). Si le vendeur professionnel utilise les services de DPD N.V, les conditions générales Classic-Service / Express-Service – DPD (Pays-Bas) B.V., DPD – Bolplaza Conditions générales, DPD Manual Classic Service / Express Service DPD (Pays-Bas) B.V. s'appliquent et peuvent être consultées et imprimées [ici](#). Si le vendeur professionnel utilise les services de DPD (Belgique) S.A., alors les conditions générales et spéciales – DPD (Belgique) S.A. s'appliquent et peuvent être consultées et imprimées [ici](#). Le vendeur professionnel reconnaît que bol.com n'est pas partie audit accord. Le vendeur professionnel doit respecter à tout moment la procédure telle que communiquée sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#) s'il utilise ce service d'expédition. Si le vendeur professionnel utilise ce service, bol.com facturera les prix tels qu'indiqués dans le compte de vente.

5. Pour bénéficier du retour gratuit des articles par les clients aux vendeurs professionnels, les vendeurs professionnels peuvent acheter des timbres de retour via bol.com auprès de bpost N.V., Koninklijke PostNL B.V., DPD N.V. et DPD (Belgique) S.A., comme expliqué sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#). Si le vendeur professionnel utilise ces timbres de retour, bol.com facturera les tarifs correspondants tels qu'ils figurent sur le [Site Web pour les vendeurs professionnels](#). À cette fin, bol.com envoie une facture au vendeur professionnel que ce dernier doit payer dans le délai indiqué sur la facture. Si le vendeur professionnel ne respecte pas ledit délai de paiement, bol.com est autorisée à déduire le paiement en souffrance des paiements au vendeur professionnel comme prévu à l'article 7.2.

Article 8 – Communication par courrier électronique entre le vendeur professionnel et le client

1. Bol.com a développé une application de messagerie électronique au profit de la communication entre le vendeur professionnel et le client (y compris les obligations d'après-vente telles que prévues à l'article 5.6 des présentes conditions d'utilisation) qui permet au vendeur professionnel et au client d'être en contact l'un avec l'autre par courrier électronique via leurs comptes respectifs. Ceci n'affecte pas le droit du client de contacter le vendeur professionnel par téléphone.
2. Bol.com peut, si elle a de bonnes raisons de le faire, bloquer (temporairement) le contact via l'application de courrier électronique, par exemple en cas de fraude (suspectée) par le vendeur professionnel.
3. Toute communication qui s'effectue via cette application de courrier électronique est stockée par bol.com sur ses serveurs et peut être consultée et utilisée par bol.com pour :
 - assister le vendeur professionnel et/ou le client en cas de questions et/ou de problèmes ;
 - évaluer si le vendeur professionnel respecte les dispositions de l'annexe 2 (ANS) et

de l'article 11.2 des présentes conditions d'utilisation ; et
- analyser les améliorations des processus.

4. Le vendeur professionnel accepte et autorise expressément bol.com à stocker la communication qui a lieu via ladite application de messagerie électronique et à la consulter et l'utiliser conformément aux dispositions du paragraphe 2 du présent article.
5. La communication qui a lieu via cette application de messagerie électronique sera conservée par bol.com pour une durée maximale de deux ans.

Article 9 – Utilisation du contenu

1. Si le vendeur professionnel propose via la plateforme des articles qui ont été inclus dans l'offre de produits, le soi-disant catalogue, de bol.com, alors une image accompagnée d'informations pertinentes est affichée avec l'offre de l'article concerné du vendeur professionnel sur la plateforme dans la mesure où bol.com dispose de celle-ci.
2. Le vendeur professionnel n'acquiert que le droit non exclusif et non transférable d'utiliser le contenu conformément aux présentes conditions d'utilisation et uniquement au profit de la vente via la plateforme. À cet égard, le vendeur professionnel doit à chaque fois suivre directement toutes les instructions de bol.com telles qu'elles sont données de temps à autre. Le vendeur professionnel ne doit jamais exercer (avoir exercé) cette utilisation d'une manière trompeuse ou d'une manière qui pourrait, de quelque manière que ce soit, être préjudiciable à bol.com. Si le vendeur professionnel apporte des modifications au contenu existant, ces modifications doivent être conformes aux exigences de contenu imposées par bol.com dans le présent article, et ces exigences peuvent être modifiées par bol.com de temps à autre, en respectant l'article 21 paragraphe 3 des conditions d'utilisation.
3. Si le vendeur professionnel souhaite proposer sur la plateforme des articles pour lesquels bol.com ne dispose d'aucune information, il doit fournir à bol.com les informations (sur les produits) requises. Lesdites informations (sur les produits) doivent être conformes aux exigences de contenu imposées par bol.com dans cet article, exigences qui peuvent être modifiées de temps à autre par bol.com, en respectant l'article 21 paragraphe 3 des conditions d'utilisation.
4. Le vendeur professionnel garantit que :
 - a. les descriptions des articles ne contiennent pas de références à des remises, des systèmes de garantie, des « expressions de vente » ou d'autres produits ;
 - b. les descriptions des articles ne contiennent pas d'URL vers des sites Web propres ou autres ;
 - c. les images ne contiennent pas d'étiquettes de remise, de filigranes, de noms de société et/ou de logos de société ;
 - d. les informations (sur les produits) fournies ne violent pas les droits de tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les droits de propriété intellectuelle (par exemple, les droits de marques commerciales et les droits d'auteur) ;
 - d. les informations (sur les produits) fournies par lui sont rédigées en néerlandais.
5. Le vendeur professionnel accorde par la présente à bol.com une licence non exclusive et non transférable pour utiliser, reproduire et divulguer les informations (sur les produits) obtenues du vendeur professionnel d'une manière illimitée, mondiale et perpétuelle dans tous les médias, connus actuellement ou à développer

- à l'avenir. Le vendeur professionnel garantit qu'il est autorisé à accorder ladite licence (éventuellement à l'avance).
6. Bol.com est à tout moment autorisée à supprimer, modifier ou adapter les informations fournies (sur les produits).
 7. Bol.com n'est pas tenue d'utiliser ou d'afficher les informations (sur les produits) fournies par le vendeur professionnel sur la plateforme.
 8. Le vendeur professionnel doit fournir les informations (sur les produits) à bol.com conformément aux conditions générales telles qu'elles figurent sur le [site Web pour les vendeurs professionnels](#).
 9. Le vendeur professionnel indemnise intégralement bol.com contre tout dommage et/ou frais de quelque nature que ce soit qui résulterait du non-respect d'une ou plusieurs obligations en vertu du présent article.

Article 10 - Données

1. En ouvrant un compte de vente et en acceptant les conditions d'utilisation (voir article 2.2), bol.com a accès aux données de l'entreprise saisies du vendeur professionnel. Cela permettra à bol.com d'accéder aux données de l'offre, y compris les données sur les produits, en indiquant le code EAN, la catégorie de produit, le prix de vente, la quantité en stock et les informations sur le produit. Si le vendeur professionnel a vendu des articles, bol.com aura également accès aux données de la commande (telles que le chiffre d'affaires avec et sans la TVA, les ventes, le nom, l'adresse et le lieu de résidence (ci-après dénommées « données relatives au nom et à l'adresse »), les données relatives aux performances (telles que le code de suivi et de traçabilité, les retours et les annulations) et les données relatives au client (telles que le numéro de client et la catégorie de requête du client). Bol.com a également accès aux données de tous les vendeurs professionnels sur la plateforme. Ces informations sont utilisées pour se faire une idée de la taille de la plateforme.
2. Le vendeur professionnel a accès à ses propres données générées par celle-ci, y compris les données relatives aux offres, aux produits, aux commandes, aux performances et aux affaires du client. Bol.com a accès à toutes les données fournies par les vendeurs professionnels (voir paragraphe 1). Les vendeurs professionnels ont uniquement accès aux données fournies par eux ou générées par la vente de leurs articles. Ils n'ont pas accès aux données d'autres vendeurs professionnels pour des raisons de confidentialité, de sensibilité professionnelle et de droit de la concurrence.
3. Certaines données générées par bol.com sur la plateforme sont fournies à des tiers afin de leur donner la possibilité de cartographier le marché de la vente en ligne. Ce sont des informations sur (des parties) du marché de la vente en ligne, qui ne peuvent pas être rattachées à des vendeurs professionnels individuels. Les données qui sont partagées avec des tiers sont limitées aux chiffres d'affaires et aux chiffres des ventes pour une période sélectionnée. Bol.com fournit ces informations sur la base d'une obligation légale ou pour des considérations commerciales.

Article 11 – Confidentialité

1. Bol.com met uniquement et exclusivement à la disposition du vendeur professionnel des données à caractère personnel des clients (ci-après dénommées : les « données du client ») dans la mesure où lesdites données du client sont requises par le vendeur professionnel pour l'exécution du contrat de vente et d'achat, y compris les obligations dites d'après-vente, ou dans le cas où le client a donné son autorisation. Cela concerne, dans tous les cas, les données relatives au nom et à l'adresse et le numéro de téléphone si un rendez-vous de livraison doit être fixé.
2. Le vendeur professionnel garantit qu'il ne s'adressera aux clients que dans le cadre de l'exécution des obligations découlant du contrat de vente et d'achat et qu'il n'exploitera ni n'utilisera jamais les données du client à des fins commerciales. Le vendeur professionnel utilisera uniquement et exclusivement les données du client et les inclura (fera inclure) dans un de ses fichiers de données pour l'exécution de ses obligations telles que prévues ici et afin de respecter son obligation comptable. Même après la résiliation du compte de vente, le vendeur professionnel n'est pas autorisé à exploiter ou à utiliser les données du client à des fins commerciales. En cas de violation des dispositions du présent article, le vendeur professionnel sera responsable de tous les dommages subis par bol.com.
3. Le vendeur professionnel traitera toutes les données du client conformément à la législation et aux réglementations applicables (y compris, mais sans s'y limiter, le Règlement général pour la protection des données).
4. Bol.com ne garantit pas l'exactitude des données (à caractère personnel) (fournies par les clients).

Article 12 – Classement

1. Sur la plateforme, les articles sont présentés selon différents mécanismes de classement, c'est-à-dire par i) la page de liste, ii) la page de recherche, iii) la page de produit et iv) les recommandations.
2. Les mécanismes de classement visés au paragraphe 1 utilisent chacun des paramètres différents, qui seront expliqués ci-dessous :
 - i) La page de liste est la page affichée après l'utilisation du menu déroulant sur la plateforme. Les articles qui apparaissent sur une page de liste sont déterminés par la catégorie dans laquelle les articles ont été placés. La page de liste est le reflet des articles de la catégorie concernée.

L'ordre des articles sur une page de liste est fixé par un algorithme qui détermine le résultat de popularité. Cet algorithme utilise les données d'interaction avec les clients, pour lesquels les derniers jours sont importants. Cela comprend entre autres choses :

- a) le nombre de ventes d'un article ;
- b) le nombre de clics sur un article.

Il est possible pour le vendeur professionnel d'obtenir une position plus élevée sur la page de liste en faisant de la publicité. Toutefois, cela ne peut jamais être la première position organique.

- ii) La page de recherche est la page qui s'affiche après avoir utilisé la barre de recherche sur la plateforme. Les articles qui apparaissent sur la page de recherche sont déterminés par une combinaison du résultat de popularité (voir sous i ci-dessus) et du résultat de pertinence. Le résultat de pertinence est déterminé sur la base des informations connues sur les articles, entre autres le titre et les spécifications. De cette manière, un article peut « correspondre » plus ou moins bien, ce qui génère un résultat de pertinence. Les vendeurs professionnels peuvent obtenir une position plus élevée sur la page de recherche en faisant de la publicité. Toutefois, cela ne peut jamais être l'une des deux premières positions organiques.
- iii) Si plusieurs vendeurs professionnels proposent le même article sur la plateforme, bol.com s'efforcera de servir le client en lui recommandant un vendeur professionnel. Ce vendeur professionnel a la meilleure offre pour le client à ce moment, basée sur « l'algorithme de blocage des achats » et obtient donc le blocage des achats. Les paramètres essentiels pour l'évaluation de l'offre d'un vendeur professionnel sont les suivants :
 - a) la disponibilité de l'article pour la commande ;
 - b) la qualité de l'article (par exemple, neuf, utilisé, retourné, etc.)
 - c) le prix de l'article, y compris les frais d'expédition et la TVA ;
 - d) les conditions de livraison, comprenant :
 - le délai de livraison de l'article ;
 - la période au cours de laquelle la livraison de l'article a lieu (par exemple, livraison le lendemain si la commande est passée avant 23 heures) ;
 - les options de livraison supplémentaires, telles que la livraison le soir et le week-end, la livraison le jour même, les points d'enlèvement).
 - e) le résultat de performance du vendeur professionnel, basé sur :
 - la fiabilité de la livraison ;
 - les annulations de commandes par le vendeur professionnel ;
 - les commentaires des clients ;
 - la traçabilité des livraisons sur la base du suivi.
- iv) Sur différentes pages, bol.com affiche des recommandations qu'elle juge pertinentes par rapport à l'article que le client consulte, comme « D'autres clients ont également consultés ».

L'ordre des articles recommandés est fixé par un algorithme qui détermine le résultat de popularité. Cet algorithme utilise des données d'interaction avec le client, les données les plus récentes étant plus importantes que les données (plus) anciennes. En outre, bol.com utilise les informations sur les produits du catalogue, comme

indiqué à l'article 9.1 des conditions d'utilisation. Les informations pour les données d'interaction avec les clients et les informations sur les produits qui sont utilisées contiennent entre autres choses :

- a) les autres clics des clients qui ont consulté l'article ;
- b) les articles finalement achetés par les clients ;
- c) la comparaison de l'article (entre autres en ce qui concerne le titre, la description, la marque, la catégorie, le prix, etc.) avec les articles à recommander.

Article 13 – Garanties et obligations

1. Le vendeur professionnel déclare et garantit qu'il est autorisé à accepter et à respecter les présentes conditions d'utilisation ainsi que les [Site Web pour les vendeurs professionnels](#) et à accorder les droits que le vendeur professionnel accorde en vertu de celles-ci.
2. Le vendeur professionnel garantit que :
 - seuls sont proposés les articles disponibles en stock chez le vendeur professionnel ;
 - nonante-huit pour cent (98 %) des articles sont livrés à tout moment dans le délai de livraison spécifié par le vendeur professionnel, sauf si le vendeur professionnel convient d'un délai de livraison différent avec le client ;
 - seuls les articles des catégories de produits mis à disposition par bol.com sont proposés ;
 - les articles proposés par le vendeur professionnel sont sa propriété et l'offre n'est pas trompeuse ou ne viole pas la législation ou les réglementations, le vendeur professionnel est autorisé à proposer ces articles à la vente sur la plateforme et les articles proposés sont les articles originaux et non des articles d'imitation ;
 - l'offre sur la plateforme doit être conforme à la législation et aux réglementations néerlandaise et belge ;
 - les articles fonctionnent correctement et ne présentent aucun vice ;
 - les articles proposés et les informations (sur les produits) fournies par le vendeur professionnel ne portent atteinte à aucun droit (y compris, mais sans s'y limiter, les droits de propriété intellectuelle) ;
 - les actes du vendeur professionnel et/ou les articles du vendeur professionnel ne portent pas préjudice à la réputation et/ou à l'image de bol.com ou de l'environnement ;
 - le vendeur professionnel agit conformément aux conditions générales d'achat d'autres vendeurs ainsi qu'à toute législation et réglementations applicables ;
 - le vendeur professionnel doit à tout moment agir conformément aux directives et instructions de bol.com concernant l'installation et l'utilisation de la plateforme.
3. Le vendeur professionnel indemniserá bol.com de tout dommage ou réclamation contre bol.com résultant du non-respect des garanties stipulées dans le présent article.
4. Le vendeur professionnel n'est pas autorisé à inclure des expressions publicitaires dans la livraison des articles aux clients ou à fournir aux clients des expressions commerciales de toute autre manière.

Article 14 – Droits de propriété intellectuelle

1. Bol.com acquiert le droit non exclusif et non cessible d'utiliser la marque figurative et verbale du vendeur professionnel tant que celui-ci propose des articles sur la plateforme ainsi que des expressions de communication et de publicité dans tous les médias au profit de (l'offre de) la plateforme.
2. Le vendeur professionnel reconnaît que tous les droits (de propriété intellectuelle) relatifs à l'environnement, au design, au contenu et à toutes les marques et logos bol.com sont et restent la propriété de bol.com et ne peuvent en aucun cas être utilisés par le vendeur professionnel sans l'accord écrit préalable de bol.com. Le vendeur professionnel doit toujours respecter intégralement les droits de propriété intellectuelle et tous les autres droits de nature exclusive de bol.com et des tiers.
3. Le vendeur professionnel ne doit en aucun cas déposer et/ou enregistrer un nom personnel, une marque ou un nom de domaine contenant l'élément « bol », « bol.com » et/ou « bol.com Plaza » ou un élément ou logo similaire. Toute utilisation des marques et/ou logos de bol.com par le vendeur professionnel nécessite l'accord écrit préalable de bol.com.

Article 15 – Limitation, suspension et fin du statut de vendeur professionnel

1. Bol.com est à tout moment autorisé, sans en indiquer la raison, à ne pas accorder de compte de vente à un vendeur professionnel et/ou à imposer des exigences supplémentaires pour l'octroi d'un compte de vente.
2. Un compte de vente déjà créé peut être bloqué, suspendu ou résilié par bol.com à tout moment, en indiquant les raisons. Ce sera le cas, par exemple, si bol.com suspecte des actes en violation d'une ou plusieurs des conditions applicables, s'il y a une question de fraude, si le vendeur professionnel est en défaut de paiement des factures de bol.com, en cas de violation de la propriété intellectuelle de bol.com ou de tiers, si l'utilisation du compte de vente perturbe le bon fonctionnement de l'environnement de bol.com ou peut, à la discrétion de bol.com, être préjudiciable à la réputation de bol.com ou de tiers.
3. Dans le cas où bol.com résilie un compte de vente, bol.com observera une période de préavis de 30 jours, sauf dans les situations décrites au paragraphe 4 du présent article.
4. Bol.com a le droit de résilier le compte de vente avec effet immédiat dans le cas où
1) une loi nationale urgente en décide autrement, ii) bol.com exerce un droit de résiliation pour des raisons urgentes conformément aux dispositions légales nationales et iii) le vendeur professionnel manque de manière répétée à respecter les normes de service ou les conditions d'utilisation. La violation des conditions d'utilisation peut entraîner des violations de la politique et la déduction de points, un total de points de zéro signifiant la fermeture du compte de vente.
5. Bol.com est également autorisée à tout moment à ne plus mettre à disposition les fonctionnalités pour le statut de vendeur professionnel.
6. Le vendeur professionnel peut faire fermer le compte de ventes à tout moment en envoyant un courrier électronique au département Services partenaires de bol.com

(adresse électronique : zakelijkeverkopen@bol.com) 30 jours avant la date de fermeture requise.

Article 16 – Conséquences de la fin du statut de vendeur professionnel

1. Si le statut de vendeur professionnel a, pour quelque raison que ce soit, été résilié, alors :
 - a. le compte de vente est bloqué ;
 - b. le vendeur professionnel n'est plus autorisé à utiliser le contenu, les articles et les marques de bol.com (dans la mesure où ledit droit existait déjà).
2. Le vendeur professionnel ne peut réclamer aucune compensation à bol.com en relation avec la fin du statut de vendeur professionnel par bol.com et le vendeur professionnel renonce par les présentes à tout droit à une quelconque compensation (pour dommages et intérêts).
3. Les informations/données que bol.com reçoit du vendeur professionnel resteront en possession de bol.com à tout moment, indépendamment du fait que le compte de vente soit actif ou inactif/a été clôturé.

Article 17 – Traitement différencié

1. Bol.com cherche à rendre disponible ou utilisable le plus grand nombre possible de fonctionnalités de la plateforme, tant pour bol.com que pour tous les vendeurs professionnels.
2. Actuellement, il existe un traitement différencié de bol.com d'une part et du vendeur professionnel d'autre part dans les domaines suivants :
 - Offre de produits : Les vendeurs professionnels ne peuvent pas proposer d'articles numériques (eBooks, livres audio) ni d'abonnements. La raison en est que bol.com ne propose que des articles numériques via un écosystème qui n'est pas accessible aux tiers et pour prévenir les violations des droits de propriété intellectuelle. Les vendeurs professionnels ne peuvent pas proposer des articles retournés qui ne peuvent être vendus comme neufs en raison de problèmes de qualité.
 - Expédition et livraison : Les clients des vendeurs professionnels ne peuvent pas (encore) utiliser les points de collecte de bol.com chez Delhaize et l'expédition vers un point de collecte de PostNL ou de Bpost. En outre, certaines options de livraison ne sont pas encore disponibles (livraison le jour même, livraison en deux heures, livraison le dimanche, livraison le soir). Les clients des vendeurs professionnels ne peuvent pas faire emballer leurs articles dans un paquet cadeau. Ces options sont disponibles si le vendeur professionnel utilise la logistique de bol.com. La raison en est, d'une part, que de nombreux vendeurs professionnels ne peuvent pas encore proposer ces options

eux-mêmes et, d'autre part, que le développement de ces options sur la plateforme est plus exigeant que la capacité informatique disponible ne le permet.

- Prix, offres et remises : Les vendeurs professionnels déterminent dans tous les cas leur propre prix de vente sur la plateforme et ont la possibilité d'accorder des remises et de faire des offres. Il existe (encore) des limites techniques pour mettre cela en évidence sur la plateforme (par exemple par des campagnes et des promotions de vente au détail).
- Classement, mise en évidence et promotion de la gamme de produits. Cela signifie entre autres : établir et conserver des listes de produits, faire des recommandations pour la vente incitative et la vente croisée, adapter l'agencement des rayons ou les perfectionner. Pour l'instant, les outils nécessaires aux vendeurs professionnels ne sont pas disponibles, car le développement de ces options sur la plateforme exige plus que ce que la capacité informatique disponible permet. Le vendeur professionnel n'est pas autorisé à i) envoyer des prospectus ou des échantillons avec une commande ou ii) exploiter ou utiliser les données des clients à des fins commerciales, afin d'éviter que les vendeurs professionnels ne fassent du « free riding » sur la plateforme et ne dirigent les clients potentiels vers leur propre site Web.

Article 18 – Responsabilité

1. Le vendeur professionnel est entièrement responsable de l'utilisation du compte de vente.
2. Le vendeur professionnel indemnise intégralement bol.com contre tout dommage et/ou coût de quelque nature que ce soit qui résulterait du non-respect d'une ou plusieurs obligations au titre des présentes conditions d'utilisation.
3. Le vendeur professionnel s'engage, dans le cadre de ses activités en vertu du présent contrat, à respecter pleinement la législation et les réglementations applicables en matière de confidentialité, par exemple le Règlement général pour la protection des données, et indemnise bol.com de tous les dommages et/ou coûts de quelque nature que ce soit en rapport avec ces activités.
4. Sauf s'il est question d'intention et/ou de négligence grave de la part de bol.com, bol.com ne sera en aucun cas responsable des dommages et/ou coûts de quelque nature que ce soit du vendeur professionnel en rapport avec l'utilisation de la plateforme, du compte de vente, du contenu et/ou des articles, incluant, mais sans s'y limiter, les dommages et coûts résultant d'un mauvais fonctionnement de la plateforme, de défaillances techniques, d'informations incorrectes sur le contenu, etc.
5. Si l'exclusion de responsabilité visée à l'article 18, paragraphe 4 des conditions d'utilisation était ou est totalement ou partiellement déclarée nulle et non avenue ou

annulée par un tribunal compétent, les parties conviennent d'ores et déjà par la présente, le cas échéant, que bol.com ne sera dans ce cas responsable que des dommages/coûts directs manifestement encourus (à l'exception des dommages/coûts indirects) et que cette responsabilité pour lesdits dommages/coûts directs ne dépassera jamais au total plus de 500,00 € (soit cinq cents euros) par an.

Article 19 – Traitement interne des plaintes

1. Si le vendeur professionnel n'est pas satisfait de la manière avec laquelle bol.com fournit ses services, il peut soumettre une plainte à bol.com gratuitement en envoyant un courrier électronique à l'adresse partnerklachten@bol.com.
2. Dans un délai de sept jours ouvrables après réception de la plainte visée au paragraphe 1, un employé désigné de bol.com prend contact avec le vendeur professionnel par téléphone ou par écrit pour discuter de la plainte et pour (essayer de) trouver une solution.
3. Dans le cas où le vendeur professionnel et l'employé de bol.com n'ont pas pu résoudre la plainte, le vendeur professionnel peut soumettre la plainte à la commission des plaintes de bol.com (ci-après dénommé : « la commission des plaintes ») gratuitement en envoyant la plainte par courrier et en expliquant de façon motivée pourquoi la solution proposée n'est pas suffisante à : verkoperklachtencommissie@bol.com. La commission des plaintes se compose d'au moins trois employés de bol.com et est présidée par un avocat de bol.com.
4. La commission des plaintes rend une décision écrite dans un délai de 30 jours après une présentation correcte (voir paragraphe 3), à moins qu'une enquête complémentaire ne soit nécessaire. Si cette enquête aboutit à une prolongation du délai, la commission des plaintes en informe le vendeur professionnel.
5. Si le vendeur professionnel n'est pas d'accord avec la décision de la commission des plaintes, il peut recourir à l'un des médiateurs externes et indépendants (comme prévu à l'article 20 des conditions d'utilisation).
6. Bol.com publiera sur la plateforme partenaire chaque année, au plus tard le 1er mars, un relevé i) du nombre total de plaintes déposées, ii) du type principal de plaintes et iii) du temps moyen nécessaire au traitement des plaintes au cours de l'année écoulée.

Article 20 – Médiation

- 1) Les vendeurs professionnels peuvent soumettre un litige à l'un des médiateurs externes et indépendants visés au paragraphe 2, à condition que le vendeur professionnel ait suivi la procédure prévue à l'article 19 des présentes conditions d'utilisation.
- 2) Bol.com désignera les deux médiateurs suivants, qui peuvent être contactés par le biais du site Web : www.e-pom.eu:
 - a) Bart Neervoort (NL) ;
 - b) Willem Meuwissen (BE)
 - c) Ou un autre médiateur à proposer par eux ou par e-pom.

3. La procédure et les coûts de médiation sont stipulés sur le site Web : www.e-pom.eu. En principe, les coûts seront partagés à parts égales entre bol.com et le vendeur professionnel.

Article 21 – Divers

1. Le vendeur professionnel déclare ne jamais se présenter comme un agent ou un représentant de bol.com et, en particulier, ne doit jamais faire de promesses ou contracter des obligations pour ou au nom de bol.com. Le vendeur professionnel indemnise intégralement bol.com contre tout dommage et/ou frais de quelque nature que ce soit qui résulterait du non-respect du présent article.
2. Le vendeur professionnel n'est pas autorisé à transférer (une partie de) son statut de vendeur professionnel à un tiers, sauf si bol.com a donné son consentement écrit préalable à cet effet.
3. Bol.com est autorisée à tout moment à amender les présentes conditions d'utilisation, les niveaux de service (annexe 2) et le [Site Web pour les vendeurs professionnels](#). Bol.com informera les vendeurs professionnels 15 jours, ou autant que bol.com le juge raisonnable pour que le vendeur professionnel puisse mettre en œuvre des ajustements techniques et commerciaux, avant la date d'entrée en vigueur des conditions d'utilisation amendées. Au cours de cette période, le vendeur professionnel peut résilier son compte de vente à la suite des amendements (proposés), en envoyant un courrier électronique à zakelijkverkopen@bol.com. Les amendements ne prendront pas effet avant l'expiration de la période susmentionnée. Les conditions d'utilisation modifiées seront publiées sur l'environnement. Si un vendeur professionnel continue à utiliser son compte de vente après la notification des conditions d'utilisation amendées, le vendeur professionnel est réputé accepter l'applicabilité des conditions d'utilisation amendées et/ou du [Site Web pour les vendeurs professionnels](#), ce qui annule son option de résiliation. Il est donc recommandé de consulter les conditions d'utilisation et les [Site Web pour les vendeurs professionnels](#) avant d'utiliser le compte de vente.
4. Le délai de préavis d'au moins 15 jours (voir paragraphe 3) ne s'applique pas si bol.com modifie les conditions d'utilisation i) sur la base d'une obligation légale ou ii) afin de prévenir une menace imprévue en rapport avec la protection contre la fraude, les logiciels malveillants, le spam, les violations de la vie privée et l'abus de données à caractère personnel, ou en cas de risques liés à la cybersécurité. Dans ce cas, les conditions d'utilisation amendées prennent effet immédiatement après leur notification et leur publication.
5. Si une disposition des présentes conditions d'utilisation est en contradiction avec le droit applicable, ladite disposition sera modifiée de manière à être conforme au droit applicable, autant que possible compte tenu de la portée de la disposition concernée.
6. Le vendeur professionnel accepte que bol.com puisse de temps en temps informer le vendeur professionnel par courrier électronique via l'adresse électronique connue chez bol.com de l'utilisation et des possibilités de la plateforme et/ou du compte de vente, y compris mais sans s'y limiter, du fonctionnement et des (potentiellement nouvelles) possibilités (d'application) de la plateforme et/ou du compte de vente (les prétendus courriers électroniques de service).

Article 22 – Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales de vente et le statut de vendeur professionnel sont exclusivement régis par le droit néerlandais et les litiges seront portés à la connaissance du tribunal compétent d'Utrecht.

Pour plus de commodité, nous avons inclus après la version néerlandaise une version traduite de l'annexe 1 en français. Toutefois, la version néerlandaise doit, conformément à l'article 5.1, être utilisée par le vendeur professionnel à l'égard des clients.

Bijlage 1: Algemene verkoopvoorwaarden zakelijke verkopen via bol.com

Inhoudsopgave:

- [Artikel 1 - Definities](#)
- [Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer](#)
- [Artikel 3 - Toepasselijkheid](#)
- [Artikel 4 - Het aanbod](#)
- [Artikel 5 - De overeenkomst](#)
- [Artikel 6 - Herroepingsrecht](#)
- [Artikel 7 - Verplichtingen van de Koper tijdens de bedenktijd](#)
- [Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Koper en kosten daarvan](#)
- [Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping](#)
- [Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht](#)
- [Artikel 11 - De prijs](#)
- [Artikel 12 - Nakoming en extra garantie](#)
- [Artikel 13 - Levering en uitvoering](#)
- [Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging](#)
- [Artikel 15 - Betaling](#)
- [Artikel 16 - Klachtenregeling](#)
- [Artikel 17 - Geschillen](#)
- [Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen](#)

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de Koper producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de Ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de Ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Koper gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **bol.com:** de besloten vennootschap bol.com b.v. gevestigd te Utrecht, de aanbieder van het Platform;
4. **Dag:** kalenderdag;

5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een Overeenkomst op afstand die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Koper of Ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Koper om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Koper:** de natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst op afstand aangaat met de Ondernemer.
10. **Ondernemer:** de rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan Kopers aanbiedt via het Platform;
11. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de Ondernemer en de Koper wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
12. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
13. **Platform:** het platform van bol.com waarop Ondernemer zijn producten aanbiedt aan Kopers;
14. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Koper en Ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer

[Naam ondernemer] (statutaire naam, eventueel aangevuld met handelsnaam);

[Vestigingsadres]

[Bezoekadres, indien dit afwijkt van het vestigingsadres];

Telefoonnummer: **[en tijdstip(pen) waarop de ondernemer telefonisch te bereiken is]**

E-mailadres: **[of ander aan de Koper aangeboden elektronisch communicatiemiddel met dezelfde functionaliteit als e-mail]**

KvK-nummer:

Btw-identificatienummer: >

Indien de activiteit van de Ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit.

Indien de Ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer op het Platform en op elke via het Platform tot stand gekomen Overeenkomst op afstand tussen Ondernemer en Koper.
2. De tekst van deze algemene voorwaarden zal langs elektronische weg aan de Koper ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Koper op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Koper langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede lid van overeenkomstige toepassing en kan de Koper zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Koper mogelijk te maken. Als de Ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Koper duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 5, tot stand op het moment van aanvaarding door de Koper van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Koper het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, zal langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod worden bevestigd. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de Koper de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de Ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de Koper elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Koper dient de koopprijs te betalen aan bol.com, via een van de door bol.com aangeboden betalingsmethoden. Alleen indien aan bol.com wordt betaald heeft de Koper bevrijdend betaald.
5. Bol.com zal zich namens de Ondernemer - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Koper aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de Ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
6. De Ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product of digitale inhoud aan de Koper de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Koper op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Koper van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - b. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - c. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand.
 - d. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - e. indien de Koper een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De Koper kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Ondernemer mag de Koper vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Koper, of een vooraf door de Koper aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de Koper in eenzelfde bestelling meerdere producten bij de Ondernemer heeft besteld: de dag waarop de Koper, of een door hem aangewezen derde, het laatste product van de Ondernemer heeft ontvangen. Bol.com mag namens de Ondernemer, mits de Koper hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over is geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

- b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen afkomstig van de Ondernemer: de dag waarop de Koper, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel van de Ondernemer heeft ontvangen;
- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Koper, of een door hem aangewezen derde, het eerste product van de Ondernemer heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De Koper kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Ondernemer mag de Koper vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de Ondernemer de Koper de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de Ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Koper heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Koper die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de Koper tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de Koper zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Koper het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Koper is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De Koper is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de Ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Koper en kosten daarvan

1. Als de Koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Koper het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Ondernemer. Dit hoeft niet als de Ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Koper heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De Koper zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de Ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Koper.
5. De Koper draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de Ondernemer niet heeft gemeld dat de Koper deze kosten moet dragen of als de Ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Koper de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De Koper draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de Ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de Koper te bevestigen.
9. Als de Koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping

1. Als de Ondernemer de melding van herroeping door de Koper op elektronische wijze mogelijk maakt, wordt na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging verzonden.
2. Bol.com vergoedt namens de Ondernemer alle betalingen van de Koper, inclusief eventuele leveringskosten in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Koper aan de Ondernemer de herroeping meldt. Tenzij de Ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag bol.com wachten met terugbetalen tot de Ondernemer het product heeft ontvangen of tot de Koper aantoonbaar dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Bol.com gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Koper heeft gebruikt, tenzij de Koper instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Koper.
4. Als de Koper heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft bol.com de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

De Ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de Ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de Ondernemer worden aangeboden aan de Koper die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Koper; en
 - b. de Koper heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de Ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de Koper vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Koper, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Koper; en
 - b. de Koper heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de Ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de Ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de Ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de Koper de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De Ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door de Ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Koper op grond van de overeenkomst tegenover de Ondernemer kan doen gelden indien de Ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de Ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Koper bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Koper via het Platform aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Koper hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Koper heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de Ondernemer ervoor zorgen dat het bedrag dat de Koper betaald heeft onverwijld door bol.com wordt terugbetaald.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de Ondernemer tot het moment van bezorging aan de Koper of een vooraf aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De Koper kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De Koper kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De Koper kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de Ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de Koper deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de Koper te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de Koper na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Koper verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Koper geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De Koper heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan bol.com te melden.
4. Indien de Koper niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door bol.com is gewezen op de te late betaling en bol.com de Koper een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is bol.com gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een

minimum van € 40,=. Bol.com kan ten voordele van de Koper afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De Ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewaarde tijd nadat de Koper de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer.
3. Bij de Ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Koper een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de Ondernemer en de Koper waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Koper zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Koper op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: bol.com B.V.

Bekijk voor het juiste retouradres de retourinformatie zoals die is opgenomen in uw account op onze website.

E-mail: [via dit formulier](#)

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

- de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
- de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
- de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroept/herroepen*.

Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consument(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

Annexe 1 : Conditions générales de vente pour les ventes professionnelles via bol.com

Table des matières :

- [Article 1 - Définitions](#)
- [Article 2 - Identité du chef d'entreprise](#)
- [Article 3 - Champ d'application](#)
- [Article 4 - L'offre](#)
- [Article 5 - Le contrat](#)
- [Article 6 - Droit de rétractation](#)
- [Article 7 - Obligations de l'acheteur pendant le délai de rétractation](#)
- [Article 8 - Exercice du droit de rétractation par l'acheteur et frais y afférents](#)
- [Article 9 - Obligations du chef d'entreprise en cas de rétractation](#)
- [Article 10 - Exclusion du droit de rétractation](#)
- [Article 11 - Le prix](#)
- [Article 12- Respect et garantie supplémentaire](#)
- [Article 13 - Livraison et exécution](#)
- [Article 14 - Transactions avec durée : durée, résiliation et prolongation](#)
- [Article 15 - Paiement](#)
- [Article 16 - Règlement des plaintes](#)
- [Article 17 - Litiges](#)
- [Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes](#)

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, nous entendons par :

1. **Contrat complémentaire** : un contrat dans le cadre duquel l'acheteur acquiert des produits, du contenu et/ou des services numériques en rapport avec un contrat à distance et ces biens, contenu et/ou services numériques sont fournis par le chef d'entreprise ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le chef d'entreprise ;

2. **Délai de rétractation** : le délai pendant lequel l'acheteur peut exercer son droit de rétractation ;
3. bol.com : la société privée bol.com b.v. sise à Utrecht, le fournisseur de la plate-forme ;
4. **Jour** : jour civil ;
5. **Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Contrat avec durée** : un contrat à distance pour la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une certaine période ;
7. **Support de données durable** : tout outil, y compris le courrier électronique, qui permet à l'acheteur ou au chef d'entreprise de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui en permette la consultation ou l'utilisation future pendant une période correspondant à l'objectif auquel les informations sont destinées, et qui permette également la reproduction sans modification des informations sauvegardées ;
8. **Droit de rétractation** : la possibilité pour l'acheteur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de rétractation ;
9. **Acheteur** : la personne physique ou morale qui conclut un contrat à distance avec le chef d'entreprise ;
10. **Chef d'entreprise** : la personne morale qui propose des produits, (l'accès à) du contenu/des services numériques à distance à des acheteurs via la plate-forme ;
11. **Contrat à distance** : un contrat conclu entre le chef d'entreprise et l'acheteur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu et/ou de services numériques, en vertu duquel, jusqu'à la conclusion du contrat, dans le cadre duquel il est exclusivement ou également fait utilisation d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat incluse ;
12. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation repris à l'annexe I des présentes conditions ;
13. **Plate-forme** : la plate-forme de bol.com sur laquelle le chef d'entreprise propose ses produits à des acheteurs ;
14. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat, sans que l'acheteur et le chef d'entreprise n'aient à se réunir en même temps dans la même pièce.

Article 2 - Identité du chef d'entreprise

[Nom du chef d'entreprise] (dénomination statutaire, éventuellement complétée par la dénomination sociale) ;

[Adresse d'établissement]

[Adresse de visite, si elle est différente de l'adresse d'établissement] ;

Numéro de téléphone : **[et heure(s) à laquelle le chef d'entreprise peut être joint par téléphone]**

Adresse électronique : **[ou tout autre moyen de communication électronique proposé à l'acheteur avec la même fonctionnalité que le courrier électronique]**

Numéro de la Chambre de Commerce :

Numéro d'identification à la TVA : >

Si l'activité du chef d'entreprise est soumise à un régime d'autorisation pertinent : les données de l'autorité de surveillance.

Si le chef d'entreprise exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle dont il est membre ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou dans l'Espace économique européen où il est délivré ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des indications sur le lieu et les modalités d'accès à ces règles professionnelles.

Article 3 - Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par le chef d'entreprise sur la plate-forme et à tout contrat à distance conclu entre le chef d'entreprise et l'acheteur via la plate-forme.
2. Le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition de l'acheteur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement sauvegardé par l'acheteur sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées par voie électronique ou autrement gratuitement à la demande de l'acheteur.
3. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent également, le deuxième alinéa est d'application conforme et l'acheteur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions contradictoires.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu et/ou des services numériques proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par l'acheteur. Si le chef d'entreprise utilise des illustrations, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenu numérique proposés. Les erreurs évidentes ou les fautes évidentes dans l'offre ne lient pas le chef d'entreprise.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour l'acheteur de savoir quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions de l'alinéa 5, au moment de l'acceptation de l'offre par l'acheteur de l'offre et du respect des conditions prévues dans cette offre.
2. Si l'acheteur a accepté l'offre par voie électronique, la réception de l'acceptation de l'offre sera confirmée par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée, l'acheteur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le chef d'entreprise prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et assure un environnement Web sécurisé. Si l'acheteur est en mesure de payer par voie électronique, le chef d'entreprise observera les mesures de sécurité appropriées à ce niveau.
4. L'acheteur doit payer le prix d'achat à bol.com, par le biais de l'un des modes de paiement proposés par bol.com. L'acheteur aura payé en totalité seulement si le paiement est effectué à bol.com.
5. Bol.com s'informerait au nom du chef d'entreprise, dans les cadres légaux, si l'acheteur peut remplir ses obligations de paiement, ainsi qu'à propos de tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cet examen, le chef d'entreprise a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande, en indiquant les raisons, ou d'attacher des conditions spéciales à l'exécution.
6. Au plus tard lors de la livraison du produit ou du contenu numérique à l'acheteur, le chef d'entreprise doit envoyer les informations suivantes par écrit ou de manière à ce que l'acheteur puisse les sauvegarder d'une manière accessible sur un support de données durable :
 - a. les conditions dans lesquelles et la manière dont l'acheteur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - b. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 - c. le prix toutes taxes comprises du produit ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance.
 - d. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou une durée indéterminée ;
 - e. si l'acheteur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits :

1. L'acheteur peut dissoudre un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant un délai de rétractation de 30 jours sans en indiquer les raisons. Le chef d'entreprise peut demander à l'acheteur la raison de la rétractation, mais il ne peut obliger l'acheteur à indiquer sa ou ses raisons.
2. Le délai de rétractation visé à l'alinéa 1 commence à courir le jour suivant la réception du produit par l'acheteur, ou par un tiers désigné au préalable par l'acheteur, qui n'est pas le transporteur, ou :

- a. si l'acheteur a commandé plusieurs produits au chef d'entreprise dans la même commande : le jour où l'acheteur, ou un tiers désigné par l'acheteur, a reçu le dernier produit du chef d'entreprise. Bol.com peut, au nom du chef d'entreprise, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent, à condition que l'acheteur en ait été clairement informé avant le processus de commande.
- b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs expéditions ou parties provenant du chef d'entreprise : le jour où l'acheteur, ou une tierce partie désignée par l'acheteur, a reçu la dernière expédition ou la dernière partie du chef d'entreprise ;
- c. dans le cas de contrats pour une livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où l'acheteur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit du chef d'entreprise.

Dans le cas de services et de contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel :

3. L'acheteur peut résilier un contrat de service et un contrat de livraison de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel pendant une période de 30 jours sans en indiquer la raison. Le chef d'entreprise peut demander à l'acheteur la raison de la rétractation, mais il ne peut obliger l'acheteur à indiquer sa ou ses raisons.
4. Le délai de rétractation visé à l'alinéa 3 commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat.

Prolongation du délai de rétractation pour les produits, services et contenu numérique non livrés sur un support matériel dans le cas de l'absence d'information de l'acheteur à propos de son droit de rétractation :

5. Si le chef d'entreprise n'a pas fourni à l'acheteur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de rétractation expire douze mois après la fin du délai de rétractation initial déterminé conformément aux alinéas précédents du présent article.
6. Si le chef d'entreprise a fourni à l'acheteur les informations visées à l'alinéa précédent dans les douze mois suivant la date d'entrée en vigueur du délai de rétractation initial, le délai de rétractation expire 14 jours après le jour au cours duquel l'acheteur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations de l'acheteur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, l'acheteur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le point de départ est que l'acheteur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. L'acheteur est seulement responsable de la déperdition de valeur du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé à l'alinéa 1.

3. L'acheteur n'est pas responsable de la déperdition de valeur du produit si le chef d'entreprise ne lui a pas fourni toutes les informations légalement obligatoires concernant le droit de rétractation avant ou au moment de la conclusion du contrat.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par l'acheteur et frais y afférents

1. Si l'acheteur fait usage de son droit de rétractation, il doit en informer le chef d'entreprise dans le délai de rétractation au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou par tout autre moyen non équivoque.
2. Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée à l'alinéa 1, l'acheteur retourne le produit ou le remet au (à un mandataire du) chef d'entreprise. Cela ne doit pas être fait si le chef d'entreprise a proposé de récupérer lui-même le produit. L'acheteur aura en tout cas respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. L'acheteur retourne le produit avec tous les accessoires livrés, si c'est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le chef d'entreprise.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent à l'acheteur.
5. L'acheteur supporte les frais directs du retour du produit. Si le chef d'entreprise n'a pas indiqué que l'acheteur doit supporter ces frais ou si le chef d'entreprise indique qu'il doit les supporter lui-même, l'acheteur ne doit pas supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir d'abord demandé explicitement que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui ne sont pas prêtes pour la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant le délai de rétractation, le consommateur sera redevable envers le chef d'entreprise d'un montant proportionnel à la partie de l'engagement que le chef d'entreprise a respectée au moment de la rétractation, en comparaison avec l'entière exécution de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui ne sont pas prêtes pour la vente dans un volume ou une quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
 - a. le chef d'entreprise n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires concernant le droit de rétractation, l'indemnisation des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou ;
 - b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.
8. L'acheteur ne supporte aucun frais pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
 - a. il n'a pas expressément accepté, avant la fourniture, que le début de l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de rétractation ;
 - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation au moment de donner son consentement ; ou
 - c. le chef d'entreprise a omis de confirmer cette déclaration de l'acheteur.

9. Si l'acheteur exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires seront résiliés de plein droit.

Article 9 - Obligations du chef d'entreprise en cas de rétractation

1. Si le chef d'entreprise rend possible la notification de la rétractation par l'acheteur par voie électronique, un accusé de réception est envoyé sans délai après la réception de cette notification.
2. Bol.com rembourse, au nom du chef d'entreprise, tous les paiements effectués par l'acheteur, y compris les frais de livraison éventuels facturés pour le produit retourné, immédiatement mais dans les 14 jours suivant le jour où l'acheteur notifie la révocation au chef d'entreprise. À moins que le chef d'entreprise ne propose de récupérer lui-même le produit, bol.com peut attendre avant de rembourser que le chef d'entreprise ait reçu le produit ou que l'acheteur démontre qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.
3. Bol.com utilise le même mode de paiement que celui utilisé par l'acheteur pour le remboursement, à moins que l'acheteur n'accepte un autre mode de remboursement. Le remboursement est gratuit pour l'acheteur.
4. Si l'acheteur a opté pour un mode de livraison plus cher que la livraison standard la moins chère, bol.com ne doit pas rembourser les frais supplémentaires pour le mode de livraison plus cher.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Le chef d'entreprise peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué au moment de l'offre, du moins au moment de la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le chef d'entreprise n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ;
2. Contrats conclus lors d'une enchère publique. Par enchère publique, nous entendons une méthode de vente dans le cadre de laquelle des produits, du contenu et/ou des services numériques sont proposés par le chef d'entreprise à l'acheteur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être personnellement présent à l'enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans le cadre de laquelle l'offrant couronné de succès est tenu d'acheter les produits, le contenu et/ou services numériques ;
3. Contrats de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec l'autorisation explicite préalable de l'acheteur ;
 - et
 - b. l'acheteur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que le chef d'entreprise a exécuté intégralement le contrat ;
4. Les contrats de service pour la mise à disposition d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et à des fins autres que résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;

5. Les contrats de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période spécifique d'exécution de ceux-ci ;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications de l'acheteur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision de l'acheteur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
7. Les produits qui se détériorent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
8. Les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été cassé après la livraison ;
9. Les produits qui, par nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après leur livraison ;
10. Les boissons alcoolisées dont le prix est convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles le chef d'entreprise n'a aucune influence ;
11. Les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été cassé après la livraison ;
12. Les journaux, revues ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
13. La livraison de contenu numérique autre que sur un support matériel, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec l'autorisation explicite préalable de l'acheteur ;
et
 - b. l'acheteur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas majorés, à l'exception des modifications de prix en conséquence de changements au niveau des taux de TVA.
2. Contrairement à l'alinéa précédent, le chef d'entreprise peut proposer des produits ou des services dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquelles il n'a aucune influence, à des prix variables. Cette influence des fluctuations et le fait que les prix éventuellement indiqués sont des prix indicatifs sont indiqués dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat sont seulement autorisées que si le chef d'entreprise l'a stipulé et :
 - a. elles résultent de règlements ou de dispositions légales ; ou
 - b. l'acheteur a la compétence de résilier le contrat avec effet à compter du jour où l'augmentation de prix entre en vigueur.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire

1. Le chef d'entreprise garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de

- fiabilité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de conclusion du contrat.
2. Une garantie supplémentaire fournie par le chef d'entreprise, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits et les réclamations légales que l'acheteur peut faire valoir à l'encontre du chef d'entreprise en vertu du contrat si le chef d'entreprise n'a pas respecté sa part du contrat.
 3. Par garantie supplémentaire, nous entendons tout engagement du chef d'entreprise, de son fournisseur, importateur ou producteur dans lequel il accorde à l'acheteur certains droits ou revendications allant au-delà de ce que l'acheteur est légalement tenu de faire s'il n'a pas respecté sa part du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

1. Le chef d'entreprise prendra le plus grand soin possible dans la réception et l'exécution des commandes de produits et dans l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse fournie par l'acheteur au chef d'entreprise via la plate-forme.
3. Sous réserve de ce qui est stipulé à l'article 4 des présentes conditions générales, le chef d'entreprise exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, l'acheteur en est informé dans les 30 jours suivant la passation de la commande. Dans ce cas, l'acheteur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à une indemnisation éventuelle.
4. Après la dissolution conformément à l'alinéa précédent, le chef d'entreprise devra s'assurer que le montant payé par l'acheteur est immédiatement remboursé par bol.com.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe au chef d'entreprise jusqu'au moment de la livraison à l'acheteur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance du chef d'entreprise, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Transactions avec durée : durée, résiliation et prolongation

Résiliation :

1. L'acheteur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui vise la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, tout en respectant des règles de résiliation convenues à ce niveau et un préavis d'un mois maximum.
2. L'acheteur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et qui vise la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services avant la fin de la durée déterminée, tout en respectant des règles de résiliation convenues à ce niveau et un préavis d'un mois maximum.
3. Concernant les contrats stipulés aux alinéas précédents, l'acheteur peut :
 - les résilier à tout moment et ne pas se limiter à la résiliation à un moment précis ou dans une période déterminée ;
 - au moins les résilier de la même manière qu'il les a conclus ;

- toujours les résilier avec le même délai de préavis que celui que le chef d'entreprise s'est fixé.

Prolongation :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui vise la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Contrairement à l'alinéa précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui vise la livraison régulière de quotidiens, journaux, magazines et hebdomadaires peut être prolongé tacitement pour une durée déterminée de maximum trois mois, si l'acheteur peut résilier ce contrat prolongé d'ici la fin de la prolongation avec un préavis de maximum un mois.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui vise la livraison régulière de produits ou de services peut seulement être prolongé tacitement pour une durée indéterminée si l'acheteur peut le résilier à tout moment avec un préavis de maximum un mois. Le délai de préavis est de trois mois maximum si le contrat vise la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, magazines et hebdomadaires.
7. Un contrat à durée déterminée pour la livraison régulière pour le lancement de quotidiens, journaux, hebdomadaires et magazines (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas tacitement poursuivi et prend fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou de lancement.

Durée :

8. Si un contrat a une durée de plus d'un an, après un an, l'acheteur peut le résilier à tout moment avec un préavis d'un mois maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou les conditions complémentaires, les montants dus par l'acheteur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation, ou en l'absence d'un délai de rétractation dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai commence à courir le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Si un acompte a été stipulé, l'acheteur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du/des service(s) en question avant que l'acompte stipulé n'ait été effectué.
3. L'acheteur a l'obligation de communiquer immédiatement à bol.com toute inexactitude dans les détails de paiement fournis ou indiqués.
4. Si l'acheteur ne remplit pas ses obligations de paiement en temps voulu, après avoir été notifié par bol.com du retard de paiement et que bol.com a accordé à l'acheteur un délai de 14 jours pour remplir encore ses obligations de paiement, après le défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, il sera redevable envers bol.com des

intérêts légaux sur le montant restant dû et bol.com sera en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires encourus par elle. Ces frais de recouvrement s'élèvent à maximum : 15 % sur les montants en souffrance jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €. Bol.com peut s'écarter des montants et pourcentages ci-dessus au profit de l'acheteur.

Article 16 - Règlement des plaintes

1. Le chef d'entreprise dispose d'une procédure de plainte suffisamment connues et traite la plainte conformément à cette procédure.
2. Les plaintes concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises au chef d'entreprise de manière complète et clairement décrite dans un délai raisonnable après que l'acheteur a constaté les vices.
3. Les plaintes soumises au chef d'entreprise doivent faire l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement plus long prévisible, le chef d'entreprise doit répondre dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où l'acheteur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Article 17 - Litiges

1. Les contrats entre le chef d'entreprise et l'acheteur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent être préjudiciables à l'acheteur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que l'acheteur puisse les sauvegarder de manière accessible sur un support de données durable.

Annexe I : Modèle de formulaire de révocation

Modèle de formulaire de révocation

(à remplir et à renvoyer uniquement si vous souhaitez révoquer le contrat)

À
: bol.com B.V.

Pour obtenir l'adresse de retour correcte, veuillez vérifier les informations de retour telles qu'elles figurent dans votre compte sur notre site Web.

E-mail : [via ce formulaire](#)

Par la présente, je/nous* indique/indiquons* que je/nous* révoque/révoquons* notre contrat relatif à

- la vente des produits suivants : [désignation du produit]*
- la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*
- la fourniture du service suivant : [désignation du service]*,

Commandé le*/reçu le* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits]

[Nom du/des consommateur(s)]

[Adresse du/des consommateur(s)]

[Signature du (des) consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est remis sur papier)

* Biffer les mentions inutiles ou compléter ce qui s'applique.

ANNEXE 2

Niveaux de service Vendeurs professionnels

Le vendeur professionnel doit respecter les niveaux de service suivants, qui déterminent le niveau des services du vendeur professionnel envers le client :

- Répondre aux questions du client dans les 24 heures* ;
- Être disponible par téléphone les jours ouvrables (du lundi au vendredi) entre 9 heures et 17 heures ;
- Traiter les demandes d'annulation du client dans les 24 heures ;
- Traiter et livrer les commandes dans le délai de livraison promis ;
- Traiter les articles retournés et reçus dans les 24 heures.
- Répondre aux demandes du client en néerlandais dans la langue néerlandaise.

Le vendeur professionnel s'engage à obtenir une satisfaction maximale du client. Cela se reflète dans les normes suivantes :

Livraison dans les délais ≥ 98 % du nombre total d'expéditions**

Annulations ≤ 2 % du nombre total d'articles commandés***

Demandes des clients ≤ 5 % du nombre total d'articles commandés

Répondre aux demandes des clients ≥ 90 % des demandes des clients dans les 8 heures ouvrables ****

Retours ≤ 5 % du total d'articles commandés

Répondre au téléphone ≥ 90 % des appels répondus *****

NPS après contact avec le client Au moins 10 ou plus

Note de révision générale d'au moins 8 ou plus

Numéro de suivi et de traçabilité 100 % du nombre total d'envois

La norme de service sera déterminée sur une période d'une semaine, à l'exception de la note de révision. Pour la note de révision, la note globale réelle qui sera affichée sur le site Web s'applique.

* À l'exception du samedi, du dimanche et des vacances.

** Nous vérifierons, parmi tous les articles commandés que nous pouvons mesurer sur le délai de livraison, si la première tentative de livraison s'inscrit dans l'engagement de livraison que le vendeur professionnel a indiqué

*** Ce pourcentage est calculé sur les annulations par le vendeur professionnel, les annulations par les clients après la période de livraison engagée et les annulations automatiques dues à une commande expirée, parce que le vendeur professionnel n'avait pas confirmé la commande à temps.

**** Ce pourcentage est calculé sur le montant total des demandes des clients reçues par le vendeur professionnel par courrier électronique et dans le compte de vente du client ou transmises par le service clientèle de bol.com. Les questions des clients doivent également être répondues pendant cette période si bol.com a temporairement bloqué le compte de vente du vendeur professionnel.

***** Les jours ouvrables (du lundi au vendredi) entre 9 heures et 17 heures.

Imprimer la page

Nom de la société : _____

Date : _____

Signature : _____

ADDENDUM AUX CONDITIONS D'UTILISATION VENTES PROFESSIONNELLES VIA BOL.COM

PARTIES :

1. Bol.com B.V., dont le siège social est situé à Papendorpseweg 100, 3528 BJ à Utrecht, ci-après dénommée « **bol.com** », dûment représentée dans cette affaire par son directeur commercial, Mme M. Versteden ;

et

2. [Nom **nom statutaire du vendeur**], dont le siège social est situé à [**adresse**], opérant sous l'identification de vendeur [**numéro**], ci-après dénommé « **vendeur professionnel** », représenté légalement par son [**fonction**], [M./Mme] [**nom**] ;

Ci-après dénommés séparément « partie » et collectivement « parties ».

ATTENDU QUE :

- Les parties ont conclu un contrat concernant la vente d'articles par le vendeur professionnel à travers la plateforme, connu sous le nom de « Conditions d'utilisation ventes professionnelles via bol.com » (<https://www.bol.com/nl/m/overeenkomst-verkoper-zakelijk>) (ci-après : le « contrat ») ;
- Bol.com n'accepte normalement sur sa plateforme que les vendeurs tiers établis aux Pays-Bas et en Belgique, mais elle teste actuellement l'admission de vendeurs tiers d'autres pays de l'UE ;
- Les parties souhaitent prendre d'autres arrangements concernant certaines conditions du contrat et fixent ces dispositions dans le présent addendum (ci-après : « l'addendum ») ;

CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

Article 1 Dérogations au contrat

- 1.1 Les parties conviennent que la définition du vendeur professionnel telle qu'elle figure à l'article 1 du contrat est modifiée comme suit : « *Vendeur professionnel : toute personne morale enregistrée auprès de la Chambre de commerce (ou équivalent) de l'Union européenne (UE) et disposant d'un numéro de TVA, ayant créé un compte de vente, ayant accepté les présentes conditions d'utilisation et ayant été acceptée comme vendeur par bol.com.* »
- 1.2 Les parties conviennent que l'obligation prévue à l'article 2.3 sub a du contrat est amendée comme suit : « *a. disposer d'un enregistrement auprès de la Chambre de commerce (ou équivalent) dans un pays de l'UE ;* ».
- 1.3 Les parties conviennent que l'obligation prévue à l'article 2.3 sub b du contrat est amendée comme suit : « *b. disposer d'un numéro de TVA de l'UE ;* ».
- 1.4 Les parties conviennent que l'obligation prévue à l'article 2.3 sub f du contrat est amendée comme suit : « *f. disposer d'un compte courant SEPA de l'UE ;* ».
- 1.5 Les parties conviennent que l'obligation prévue à l'article 2.3 sub g du contrat est amendée comme suit : « *g. disposer d'une adresse postale dans l'UE ;* ».
- 1.6 Les parties conviennent que l'article 5.6 est amendée comme suit : « *Le « service après-vente », y compris, mais sans s'y limiter, le service clientèle, la garantie et le traitement des retours, est entièrement aux risques et aux frais du vendeur professionnel. Le vendeur professionnel garantit que : i) les questions reçues de*

la part des clients obtiendront une réponse dans les vingt-quatre (24) heures et ii) il fournira le service après-vente en langue néerlandaise. »

Article 2 Durée de l'addendum

- 2.1 Outre l'article 15 du contrat, le présent addendum entre en vigueur le [date] et est conclu pour une durée indéterminée. Les deux parties auront le droit de résilier le présent addendum à tout moment par écrit sans qu'un délai de préavis ne soit nécessaire.
- 2.2 En cas de résiliation du contrat pour quelque raison que ce soit, le présent addendum prend fin automatiquement.

Article 3 Divers

- 3.1 Toutes les définitions figurant dans le présent addendum ont la signification qui leur est donnée dans le contrat, sauf s'il en est autrement dans le présent addendum.
- 3.2 Les parties sont mutuellement tenues de s'abstenir de divulguer des affaires commerciales confidentielles dont elles ont connaissance dans le cadre de l'exécution de l'addendum. Les parties conviennent de ne pas divulguer le contenu de l'addendum à d'autres parties et de garder également le contenu autrement confidentiel. Cette obligation lie également les parties après la fin de l'addendum.
- 3.3 Toutes les dispositions du contrat et des annexes qui n'ont pas été amendées par le présent addendum continuent de s'appliquer.

Ainsi établi et convenu :

à Utrecht le à le

bol.com B.V.

Vendeur professionnel

.....

.....

M. Versteden

Nom