

Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol.com

Versie van 2 augustus 2021

Hieronder treft u de "gebruikersvoorwaarden zakelijke verkopen via bol.com" aan. Wij verzoeken u vriendelijk deze zorgvuldig door te lezen. Door u aan te melden als zakelijke verkoper via bol.com, geeft u aan deze gebruikersvoorwaarden inclusief alle bijlagen te accepteren en na te leven.

- [Artikel 1 – Definities](#)
- [Artikel 2 - Verkoopaccount](#)
- [Artikel 3 - Aanbod](#)
- [Artikel 4 - Bestelling en levering](#)
- [Artikel 5 – Klantrelatie](#)
- [Artikel 6 - Betalingen](#)
- [Artikel 7 - Diensten bol.com](#)
- [Artikel 8 - E-mail communicatie tussen de Zakelijke Verkoper en de Klant](#)
- [Artikel 9 - Gebruik Content](#)
- [Artikel 10 - Data](#)
- [Artikel 11 - Privacy](#)
- [Artikel 12 - Rankschikking](#)
- [Artikel 13 - Garanties en verplichtingen](#)
- [Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten](#)
- [Artikel 15 - Beëindiging bol.com Zakelijk Verkoperschap](#)
- [Artikel 16 - Gevolgen beëindiging Zakelijk Verkoperschap](#)
- [Artikel 17 - Gedifferentieerde behandeling](#)
- [Artikel 18 - Aansprakelijkheid](#)
- [Artikel 19 - Intern klachtenafhandelingssysteem](#)
- [Artikel 20 – Bemiddeling/mediation](#)
- [Artikel 21 - Diversen](#)
- [Artikel 22 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter](#)
- [Bijlage 1 Algemene verkoopvoorwaarden zakelijk verkopen via bol.com](#)
- [Bijlage 2 Servicelevels Zakelijke Verkopers](#)

Artikel 1 – Definities

bol.com: de besloten vennootschap bol.com b.v. gevestigd te (3528 BJ) Utrecht, Papendorpseweg 100. Opererend in Nederland onder BTW nummer: NL 820471616B01en, Kamer van Koophandel Utrecht 32147382. Opererend in België onder BTW- en ondernemingsnummer: BE0824148721.

Omgeving: bol.com, m.bol.com, e.bol.com, en iedere andere door bol.com aangewezen applicatie.

Platform: de omgeving waarop derde partijen hun producten, vallend binnen door bol.com aangewezen productcategorieën, aan Gebruikers kunnen aanbieden.

Gebruiker: iedere bezoeker van de Omgeving.

Gebruikersvoorwaarden: deze gebruikersvoorwaarden zakelijke verkopen via bol.com, inclusief alle bijlagen en de informatie zoals opgenomen op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/>).

Zakelijke Verkoper(s): iedere rechtspersoon die minstens 10 weken is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Nederland of bij het handelsregister in België en over een BTW-nummer beschikt, een Verkoopaccount heeft aangemaakt, deze Gebruikersvoorwaarden heeft aanvaard en door bol.com als verkoper is geaccepteerd.

Verkoopaccount: het door de Zakelijke Verkoper in de Omgeving aangemaakte account.

Artikelen: alle producten waarvan bol.com kenbaar heeft gemaakt dat deze door Zakelijke Verkopers mogen worden aangeboden in de Omgeving.

Klant: een Gebruiker van de Omgeving die overgaat tot de aanschaf van een Artikel via het Platform.

Koopovereenkomst: de overeenkomst die tot stand komt tussen de Zakelijke Verkoper en een Klant vanwege de aanschaf door de Klant van een Artikel bij de Zakelijke Verkoper via het Platform.

Content: (een deel van) de specificaties van Artikelen in de Omgeving, welke specificaties en Artikelen door bol.com te allen tijde kunnen worden aangepast, bestaand uit onder meer tekst, afbeeldingen en technische specificaties, die bol.com ten behoeve van de Zakelijke Verkopers ter beschikking stelt.

Totaalprijs: prijs inclusief BTW, verzendkosten en voor zover van toepassing verwijderingsbijdrage en alle andere voorkomende eventueel van overheidswege opgelegde bedragen die de Klant in rekening worden gebracht.

bol.com Merken: de bol.com woord- en beeldmerken, alsmede overige onderscheidingstekens.

Vergoeding: de door bol.com aan de Zakelijke Verkoper in rekening gebrachte commissie over de Verkoopprijs, bestaand uit een vaste en een variabele component, zoals uiteengezet op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkoop/financien/bemiddelingsbijdrage>).

Verkoopprijs: prijs inclusief verzendkosten, inclusief een eventuele verwijderingsbijdrage en/of andere heffingen van overheidswege opgelegd, inclusief BTW en inclusief de servicebijdrage.

Koopblok: de beste verkooppositie voor een Artikel in de Omgeving zoals uitgewerkt op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkoop/tips-voor-je-winkel/het-koopblok>). De Zakelijke Verkoper in het koopblok wordt als eerste verkoper getoond, indien meerdere Zakelijke Verkopers hetzelfde Artikel aanbieden. In het koopblok wordt per Artikel slechts één Zakelijke Verkoper getoond.

RMP: de relevante marktprijs

Feestdag(en): voor Zakelijke Verkopers ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Nederland: Nieuwjaarsdag (1 januari), tweede Paasdag (veranderlijke data), Koningsdag (27 april), Bevrijdingsdag (één keer in de vijf jaar (startdatum 5 mei 2020), Hemelvaartsdag (veranderlijke data), tweede Pinksterdag (veranderlijke data), Kerstmis (25, 26 december);

voor Zakelijke Verkopers ingeschreven bij het handelsregister in België: Nieuwjaarsdag (1 januari), Tweede Paasdag (veranderlijke data), Dag van de Arbeid (1 mei), Hemelvaartsdag (veranderlijke data), tweede Pinksterdag (veranderlijke data), Nationale Feestdag van België (21 juli), Onze Lieve Vrouw Hemelvaart (15 augustus), Allerheiligen (1 november), Wapenstilstand (11 november), Kerstmis (25 december);

Artikel 2 - Verkoopaccount

1. Iedere Zakelijke Verkoper dient een Verkoopaccount aan te maken, alvorens hij Artikelen kan aanbieden en verkopen op het Platform.
2. Aanmelding als Zakelijke Verkoper houdt aanvaarding in van de Gebruikersvoorwaarden en van de verplichting de Gebruikersvoorwaarden en de informatie op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com>) na te leven.
3. Om als Zakelijke Verkoper te kunnen handelen dient de Zakelijke Verkoper:
 - a. Al minstens 10 weken te beschikken over een inschrijving bij de Kamer van Koophandel in Nederland of het handelsregister in België;
 - b. te beschikken over een BTW-nummer;
 - c. te beschikken over een account bij bol.com;
 - d. een Verkoopaccount te hebben aangemaakt in de Omgeving;
 - e. te bevestigen dat de Gebruikersvoorwaarden zijn aanvaard;
 - f. te beschikken over een Nederlandse of Belgische betaalrekening;
 - g. te beschikken over een Nederlands of Belgische postadres.
4. De Zakelijke Verkoper is vanaf het aanmaken van het Verkoopaccount gerechtigd Artikelen aan te bieden op het Platform in overeenstemming met de Gebruikersvoorwaarden.
5. De Zakelijke Verkoper kan per Verkoopaccount slechts deelnemen met een (1) merk/handelsnaam. Indien de Zakelijke Verkoper onder meerdere merken/handelsnamen Artikelen wenst aan te bieden via het Platform, dan dient de Zakelijke Verkoper meerdere Verkoopaccounts aan te maken.
6. De Zakelijke Verkoper is te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat van het Verkoopaccount wordt gemaakt en voor degenen die toegang verkrijgen tot het Verkoopaccount. Bol.com is te allen tijde bevoegd om haar moverende redenen het gebruik van het Verkoopaccount door de Zakelijke Verkoper op te schorten met inachtneming van het bepaalde in artikel 15 van de Gebruikersvoorwaarden.
7. Indien de Zakelijke Verkoper niet voldoet aan enige betalingsverplichting jegens bol.com, al dan niet uit hoofde van deze Gebruikersvoorwaarden, is bol.com gerechtigd het gebruik van het Verkoopaccount door de Zakelijke Verkoper op te schorten (conform artikel 15 van de Gebruikersvoorwaarden), totdat aan hij aan de betalingsverplichting heeft voldaan.
8. De Zakelijke Verkoper is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens in zijn Verkoopaccount.

Artikel 3 - Aanbod

1. De Zakelijke Verkoper kan nieuwe en tweedehands artikelen aanbieden. De Artikelen dienen te voldoen aan de voorwaarden zoals opgenomen op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkopentips-voor-je-winkel/geschikt-en-ongeschikt-aanbod>).
2. Bol.com is als enige gerechtigd te bepalen welke productcategorieën en/of subcategorieën, op het Platform mogen worden aangeboden en/of aan het Platform kunnen worden toegevoegd, alsmede vanaf welk tijdstip zulks mogelijk wordt. Tevens is bol.com gerechtigd om productcategorieën en/of subcategorieën van het aanbod op het Platform te verwijderen, zonder dat de Zakelijke Verkoper enig recht geldend kan maken op bol.com als gevolg daarvan. Bol.com behoudt zich het recht voor om, onder opgave van redenen, bepaalde Artikelen uit te sluiten van de productcategorieën en/of subcategorieën.
3. De productcategorieën en/of subcategorieën die door bol.com zijn en/of worden opengesteld zijn opgenomen op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkopentips-voor-je-winkel/geschikt-en-ongeschikt-aanbod>), welke Website, inclusief de productcategorieën en/of subcategorieën, door bol.com van tijd tot tijd eenzijdig kunnen worden gewijzigd met inachtneming van het bepaalde in artikel 21 lid 3 van de Gebruikersvoorwaarden
4. Het staat bol.com vrij om, onder opgave van redenen, de Zakelijke Verkoper niet langer toe te staan bepaalde Artikelen op het Platform aan te bieden. De Zakelijke Verkoper zal het aanbod van het betreffende Artikel met onmiddellijke ingang staken en gestaakt houden op verzoek van bol.com. Mocht het Artikel desondanks nog worden aangeboden op het Platform, dan is bol.com gerechtigd zelf het aanbod van het desbetreffende Artikel te verwijderen.
5. Ter bescherming van bol.com en het Platform streeft bol.com een positieve prijsperceptie bij haar Klanten na. Daarom stelt bol.com in beginsel voor ieder Artikel op haar Platform van tijd tot tijd een RMP vast. De RMP wordt vastgesteld op de laagste uitkomst van onderstaande 2 methodes.
 - i. de Verkoopprijs van het Artikel gehanteerd door zgn. ‘relevante aanbieders’ buiten de Omgeving.
 - Indien er 2 - 5 relevante aanbieders zijn is de RMP de op een-na-laagste Verkoopprijs gevoerd door deze aanbieders.
 - Indien er > 5 relevante aanbieders zijn is de RMP de op twee-na-laagste Verkoopprijs gevoerd door deze aanbieders.
 - Indien er ≤ 1 relevante aanbieders zijn wordt, indien beschikbaar, tevens de consumentenadviesprijs zoals vastgesteld door de leverancier van het Artikel (hierna de ‘Listprijs’) meegenomen in de bepaling van de RMP. Is er 1 relevante aanbieder en een Listprijs beschikbaar, dan is de RMP de hoogste hiervan. Is er geen relevante aanbieder beschikbaar maar wel een Listprijs dan is de RMP gelijk aan de Listprijs. Is er 1 relevante aanbieder en geen Listprijs beschikbaar, dan is de RMP de prijs van deze aanbieder + X (X= het bedrag of percentage per tranche als opgenomen in kolom 1 van onderstaande tabel, vermenigvuldigd met 4).
 - ii. de hoogste prijs van de laatst bekende Verkoopprijs van het Artikel in het Koopblok op de dag voorafgaand aan het berekenen van de RMP of de meest voorkomende Verkoopprijs van het Artikel in het Koopblok in de 90 dagen voorafgaand aan het berekenen van de RMP.

Bol.com zal Artikelen van de Zakelijke Verkoper niet op het Platform tonen indien:

| Totaalprijs | RMP |
|--------------------|----------------|
| > RMP + € 2 | € 0 - € 10 |
| > RMP + 20% | € 10 - € 50 |
| > RMP + € 10 | € 50 - € 100 |
| > RMP + 10% | € 100 - € 600 |
| > RMP + € 60 | € 600 - € 1000 |
| > RMP + 6% | > € 1000 |

6. Bol.com zal tweedehands Artikelen van de Zakelijke Verkoper niet op het Platform tonen indien de Verkoopprijs van het Artikel hoger is dan de Verkoopprijs van hetzelfde Artikel dat op dat moment op de Omgeving als nieuw wordt aangeboden in het Koopblok, indien van toepassing.
7. Bol.com is gerechtigd om het aanbod of bepaalde door de Zakelijke Verkoper vermelde informatie met betrekking tot het aanbod niet op het Platform op te nemen of van het Platform te verwijderen indien dit naar oordeel van bol.com niet juist of misleidend is, dan wel in strijd met deze voorwaarden wordt gedaan of naar oordeel van bol.com schadelijk kan zijn voor de goede naam van bol.com, het Platform of derden.
8. De Zakelijke Verkoper zal kosteloos retourneren aanbieden aan Klanten en nimmer retourkosten afzonderlijk in rekening brengen.

Artikel 4 - Bestelling en levering

1. Een Gebruiker kan via het normale bestelproces bij bol.com een bestelling plaatsen voor een door de Zakelijke Verkoper aangeboden Artikel.
2. Een bestelling voor een door de Zakelijke Verkoper aangeboden Artikel zal vervolgens worden verwerkt in overeenstemming met de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkop/bestellingen/bestelling-behandelen>).
3. Indien de Zakelijk Verkoper een bestelling ontvangt via bol.com is de Zakelijk Verkoper niet gerechtigd om de bestelling af te wikkelen buiten de procedure zoals beschreven op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkop/bestellingen/bestelling-behandelen>) om.
4. De Zakelijke Verkoper zal bij het verzenden van de bestelling gebruik maken van een verzendzegel waarop het bij de bestelling behorende bol.com bestelnummer is opgenomen. Wanneer dit niet mogelijk is maakt Zakelijke Verkoper voor het verzenden van de bestelling gebruik van de pakbon die daartoe door bol.com digitaal aan de Zakelijke Verkoper ter beschikking wordt gesteld. De Zakelijke Verkoper zal deze pakbon uitprinten en hier geen wijzigingen in aanbrengen.
5. De Zakelijke Verkoper is voor de verpakking van de bestelling alleen bevoegd gebruik te maken van een:
 - a. merkloze verzendoos;
 - b. een verzendoos met daarop de bedrijfsnaam van de Zakelijke Verkoper of de naam waaronder de Zakelijke Verkoper op het Platform actief is; of
 - c. een rechtstreeks door de Zakelijke Verkoper bij bol.com ingekochte verzendoos met daarop de bedrijfsnaam en beeldmerk van bol.com.

6. De Zakelijke Verkoper erkent dat via het Platform alleen bestellingen met een Nederlands of Belgisch bezorgadres kunnen worden geaccepteerd.
7. De Zakelijke Verkoper garandeert dat alle leveringen aan de Klant vanuit de Europese Unie worden verstuurd. De Zakelijke Verkoper erkent dat leveringen van Artikelen aan de Klant van buiten de Europese Unie niet zijn toegestaan.

Artikel 5 – Klantrelatie

1. Indien een Klant van het Platform overgaat tot de aanschaf van een door de Zakelijke Partner aangeboden Artikel, komt een Koopovereenkomst tot stand tussen de Zakelijke Verkoper en de Klant. De Zakelijke Verkoper is verplicht jegens de Klant de algemene voorwaarden te hanteren die als **bijlage 1** aan deze Gebruikersvoorwaarden zijn toegevoegd en hier een onverbrekelijk onderdeel van uit maken.
2. De Zakelijke Verkoper erkent dat bol.com geen partij bij deze Koopovereenkomst is en/of wordt. Klanten zullen echter de "Algemene voorwaarden kopen bij andere verkopers" moeten accepteren alvorens Klanten over kunnen gaan tot het sluiten van een Koopovereenkomst met de Zakelijke Verkoper via het Platform. Deze voorwaarden gelden tussen bol.com en de Klant en zien op de door bol.com te leveren dienst, zijnde het Platform, en de gebruikmaking daarvan door de Klant. Bol.com is gerechtigd de "Algemene voorwaarden kopen bij andere verkopers" van tijd tot tijd te wijzigen.
3. De Zakelijke Verkoper is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor het op de juiste manier nakomen van de Koopovereenkomst. De Zakelijke Verkoper erkent dat in overeenstemming met het bepaalde in deze Gebruikersvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden kopen bij andere verkopers, de Klant zich kan wenden tot bol.com. De Zakelijke Verkoper zal bol.com vrijwaren tegen enige claim die een Klant instelt jegens bol.com, als gevolg van of samenhangend met het sluiten en/of de uitvoering van de Koopovereenkomst.
4. De Zakelijke Verkoper erkent dat bol.com zgn. 'service levels', zoals opgenomen in **Bijlage 2** hanteert en dat bol.com zich het recht voorbehoudt om het Verkoopaccount te blokkeren indien de Zakelijke Verkoper niet aan deze service levels voldoet, met inachtneming van het bepaalde in artikel 15 van de Gebruikersvoorwaarden. Bol.com behoudt zich het recht voor de service levels te wijzigen, met inachtneming van het bepaalde in artikel 21 lid 3 van de Gebruikersvoorwaarden.
5. De Zakelijke Verkoper zal aan bol.com het track & trace nummer van alle door de Zakelijke Verkoper verzonden Artikelen afgeven ten behoeve van het door bol.com monitoren van de nakoming van de in bijlage 2 genoemde service levels door de Zakelijke Verkoper.
6. De zogenaamde 'aftersales', waaronder maar niet beperkt tot klantenservice, garantie en afwikkeling retourzendingen, is volledig voor rekening en risico van de Zakelijke Verkoper. De Zakelijke Verkoper garandeert dat door haar ontvangen vragen van Klanten binnen vierentwintig (24) uren worden beantwoord. Hierbij tellen zaterdag, zondag en Feestdagen niet mee.
7. De Zakelijke Verkoper erkent en accepteert dat Klanten deelnemen aan een evaluatiesysteem (op basis waarvan de Zakelijke Verkoper een zogenaamde 'rating' verkrijgt) en tevens reviews over de Zakelijke Verkoper kunnen schrijven en op de Omgeving kunnen (laten) plaatsen. Bol.com heeft geen invloed op deze reviews en zal deze niet censureren, tenzij de Zakelijke Verkoper aantoont dat een review in strijd is met wet- of regelgeving, de openbare orde en/of de goede zeden, uitsluitend

een productreview betreft of over een andere Zakelijke Verkoper gaat, (een) persoonsgegeven(s) of een URL bevat of frauduleus is. Dergelijke reviews kunnen door bol.com worden verwijderd zodra zij daar kennis van draagt.

8. De Zakelijke Verkoper is verplicht zijn aanbod alsmede de uitvoering van de Koopovereenkomst in overeenstemming te laten zijn met van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de Algemene voorwaarden kopen bij andere verkopers (van bol.com, zoals van tijd tot tijd gewijzigd). De Zakelijke Verkoper is niet gerechtigd hiervan af te wijken, of de verkoop met een Klant buiten het Platform om te (her)sluiten.
9. Bol.com stuurt Klanten nadat de Koopovereenkomst tot stand is gekomen een bevestiging per email. Voor het overige verloopt het contact met de klant in overeenstemming met het bepaalde op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkoop/mijn-verkoopaccount/service-door-partners>). De Zakelijke Verkoper machtigt bol.com hierdoor onherroepelijk om namens en voor rekening en risico van de Zakelijke Verkoper met de Klant rechtstreeks te communiceren zonder dat bol.com partij wordt bij de Koopovereenkomst.

Artikel 6 - Betalingen

1. De Zakelijke Verkoper betaalt aan bol.com per via het Platform verkochte Artikel, tenzij de Koopovereenkomst binnen de termijn als genoemd in de algemene voorwaarden opgenomen in bijlage 1, door een Klant wordt ontbonden, een Vergoeding . De hoogte van de Vergoeding per productcategorie is opgenomen op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkoop/financien/bemiddelingsbijdrage>). De Zakelijke Verkoper erkent dat bol.com gerechtigd is twee keer per jaar de hoogte van de Vergoeding voor iedere subcategorie en/of productcategorie eenzijdig aan te passen. De Zakelijke Verkoper wordt hier zeven (7) dagen voorafgaand aan de ingang over geïnformeerd.
2. Bol.com zal het Platform zodanig inrichten dat Klanten aan bol.com betalen. Bol.com zal de betalingen van de Klanten incasseren. In beginsel accepteert bol.com alleen Klanten, die zij ook voor de aanschaf van haar eigen Artikelen accepteert en behoudt bol.com zich te allen tijde het recht voor Klanten niet te accepteren. De Zakelijke Verkoper verleent hierdoor aan bol.com het onherroepelijk recht om in naam van bol.com en met uitsluiting van de Zakelijke Verkoper de incassorechten uit te oefenen die voortvloeien uit de Koopovereenkomsten.
3. De Zakelijke Verkoper is niet gerechtigd om rechtstreeks door de Klant aan hem gedane betalingen te accepteren. De Zakelijke Verkoper zal in dat geval het ontvangen bedrag aan de Klant restitueren en de Klanten er op wijzen dat betaling uitsluitend aan bol.com kan plaatsvinden. De Zakelijke Verkoper accepteert hierdoor dat een betaling door een Klant aan bol.com de Klant bevrijdt van zijn verplichting tot betaling aan de Zakelijke Verkoper.
4. De Totaalprijs van ieder Artikel dat door Zakelijke Verkoper wordt aangeboden op het Platform, dient gelijk te zijn aan de Totaalprijs waarvoor Zakelijke Verkoper het desbetreffende Artikel op haar eigen website aanbiedt. Deze voorwaarde wordt aan de Zakelijke Verkoper opgelegd om te voorkomen dat enkel wordt 'meegelift' met het potentiële bereik van het Platform met als doel te proberen de verkoop (tegen een lagere Totaalprijs) op de eigen website te sluiten, zodat bol.com de kwaliteit, innovatie en voortbestaan van het Platform in stand kan houden.

5. Indien een Koopovereenkomst binnen de termijn als genoemd in de algemene voorwaarden opgenomen in bijlage 1 wordt ontbonden, dan zal bol.com de betaling rechtstreeks aan de Klant retourneren, binnen de termijn zoals gesteld in deze algemene voorwaarden. In het geval de Zakelijke Verkoper de betaling van deze Koopovereenkomst al van bol.com heeft ontvangen dan is bol.com gerechtigd dit bedrag op Zakelijke Verkoper te verhalen. Wordt een Koopovereenkomst na de termijn als genoemd in de algemene voorwaarden opgenomen in bijlage 1 ontbonden, dan dient de Klant zich rechtstreeks tot de Zakelijke Verkoper te wenden teneinde een betaling geretourneerd te krijgen. Bol.com is hierin geen partij en is niet betrokken bij het al dan niet restitueren van het door de Klant betaalde bedrag en/of omruilen van het desbetreffende Artikel. Bol.com is niet gehouden enig bedrag, aan de Zakelijke Verkoper te vergoeden vanwege een Koopovereenkomst die na deze termijn wordt ontbonden en bol.com is gerechtigd de commissie te behouden.

Artikel 7 - Diensten bol.com

1. De Zakelijke Verkoper kan in aanmerking komen voor de betaling van een bepaald bedrag door bol.com onder de garantieregeling ter tegemoetkoming in de schade van de Zakelijke Verkoper in geval de Klant zijn betalingsverplichting niet nakomt. Het is uitsluitend ter beoordeling van bol.com of een Zakelijke Verkoper ter zake van een bepaalde bestelling in aanmerking komt voor de garantieregeling en wat het maximum garantiebedrag is waarop de Zakelijke Verkoper in dat geval aanspraak zal kunnen maken. Indien de Zakelijke Verkoper niet in aanmerking komt voor de garantieregeling accepteert de Zakelijke Verkoper het betalingsrisico ter zake van het bedrag dat niet door de eventuele garantieregeling wordt gedekt en is bol.com jegens de Zakelijke Verkoper nimmer aansprakelijk voor betaling daarvan.
2. De door bol.com ontvangen betalingen worden door bol.com, na aftrek van de Vergoeding zoals bepaald in artikel 6.1 van deze Gebruikersvoorwaarden en eventuele verrekening(en) conform artikel 7.3 van deze Gebruikersvoorwaarden, op het door de Zakelijke Verkoper opgegeven rekeningnummer gestort. Uitbetaling geschiedt door bol.com in beginsel eenmaal per kalendermaand. Bol.com maakt voor deze betalingen een factuur op. Indien een bestelling 5 werkdagen na de overeengekomen leverdatum, dan wel na de laatste dag van de overeengekomen leverperiode, niet door de Klant is ontvangen, wordt de bestelling door bol.com als niet geleverd aangemerkt. Op de Klant rust dan geen betalingsverplichting en er zal geen uitbetaling aan de Zakelijke Verkoper plaatsvinden. Indien de Zakelijke Verkoper reeds is uitbetaald mag bol.com het uitbetaalde bedrag conform artikel 7.3 van deze Gebruikersvoorwaarden verrekenen met toekomstige vorderingen van bol.com op Zakelijke Verkoper. Bol.com is gerechtigd om de uitbetaling aan de Zakelijke Verkoper uit te stellen indien dit naar oordeel van bol.com noodzakelijk is om haar Platform, Klanten, derden of goede naam te beschermen, dan wel indien een vermoeden bestaat dat de Zakelijke Verkoper in strijd met deze voorwaarden handelt, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, de situatie waarbij er aanwijzingen zijn dat bestelde en betaalde Artikelen niet aan Klanten geleverd zullen worden door schaarste dan wel frauduleus handelen.
3. Alle conform deze Gebruikersvoorwaarden van Zakelijke Verkoper te ontvangen bedragen zijn onmiddellijk opeisbaar. Bol.com is gerechtigd om alle conform deze Gebruikersvoorwaarden van Zakelijke Verkoper te ontvangen bedragen, of te ontvangen bedragen uit hoofde van enige andere overeenkomst gesloten met de Zakelijke Verkoper zoals de Gebruikersvoorwaarden Logistiek via bol.com, te

- verrekenen met de eerst volgende uitbetaling van de door bol.com ontvangen betalingen als genoemd in artikel 6.2. Bol.com kan er ook voor kiezen om voor deze bedragen een factuur te sturen die de Zakelijke Verkoper binnen de op de factuur vermelde termijn moet voldoen. Wanneer bol.com besluit niet te verrekenen kan zij de betaling als genoemd in artikel 6.2 opschorten, zolang de Zakelijke Verkoper op grond van deze Gebruikersvoorwaarden dan wel uit hoofde van enige andere overeenkomst gesloten met bol.com, bedragen aan bol.com verschuldigd is.
4. Bol.com heeft ten behoeve van haar Zakelijke Verkopers voor de levering van Artikelen in Nederland en België een overeenkomst gesloten met bpost N.V., Koninklijke PostNL B.V., DHL Parcel B.V., DPD N.V. en DPD (Belgium) N.V. op basis waarvan de Zakelijke Verkopers tegen betaling van een vergoeding aan bol.com, gebruik kunnen maken van de verzendservice van deze partijen bij het verzenden van een Artikel aan een Klant. Indien de Zakelijke Verkoper hiertoe overgaat, sluit de Zakelijke Verkoper daartoe een overeenkomst met respectievelijk bpost N.V., Koninklijke PostNL B.V., DHL Parcel B.V., DPD N.V. en DPD (Belgium) N.V. (afhankelijk van de door de Zakelijke Verkoper gekozen partij(en)) en zijn de voorwaarden van deze partij(en) van toepassing. Indien de Zakelijke Verkoper gebruikt maakt van de diensten van bpost N.V. dan zijn de Algemene Voorwaarden Pakketten – Indirecte Kanalen van toepassing, die [hier](#) zijn in te zien en uit te printen. Indien de Zakelijke Verkoper gebruikt maakt van de diensten van Koninklijke PostNL B.V. dan zijn de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Brievenbuspakje+ en de Vormgevingsvoorwaarden van toepassing, die [hier](#) en [hier](#) zijn in te zien en uit te printen. Indien de Zakelijke Verkoper gebruikt maakt van de diensten van DHL Parcel B.V. dan zijn de Algemene Vervoercondities 2002 van toepassing, die [hier](#) zijn in te zien en uit te printen. Indien de Zakelijke Verkoper gebruikt maakt van de diensten van DPD N.V. dan zijn de Algemene voorwaarden Classic-Service / Express-Service – DPD (Nederland) B.V., DPD - Bolplaza Algemene voorwaarden, DPD Manual Classic Service / Express Service DPD (Nederland) B.V. van toepassing, die respectievelijk [hier](#) zijn in te zien en uit te printen. Indien de Zakelijke Verkoper gebruikt maakt van de diensten van DPD (Belgium) N.V. dan zijn de Algemene & Bijzondere Voorwaarden – DPD (Belgium) NV van toepassing, die [hier](#) zijn in te zien en uit te printen. De Zakelijke Verkoper erkent dat bol.com geen partij is bij deze overeenkomst. De Zakelijke Verkoper zal zich te allen tijde houden aan de werkwijze, zoals gecommuniceerd op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/services/voordelig-verzenden-via-bol-com>) indien hij gebruik maakt van deze verzendservice. Indien de Zakelijke Verkoper hiervan gebruik maakt, zal bol.com daarvoor de tarieven in rekening brengen zoals opgenomen in het Verkoopaccount.
 5. Ten behoeve van kosteloos retourneren van Artikelen door Klanten aan Zakelijke Verkopers kunnen de Zakelijke Verkopers retourzegels afnemen via bol.com bij bpost N.V., Koninklijke PostNL B.V., DPD N.V. en DPD (Belgium) N.V., zoals uiteengezet op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkoppen/retouren/retourservice>). Indien de Zakelijke Verkoper van deze retourzegels gebruik maakt, zal bol.com daarvoor tarieven in rekening brengen zoals opgenomen op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkoppen/retouren/retourservice>).

Artikel 8 – E-mail communicatie tussen de Zakelijke Verkoper en de Klant

1. Bol.com heeft ten behoeve van de communicatie tussen de Zakelijke Verkoper en de Klant (waaronder de after sales verplichtingen zoals genoemd in artikel 5.6 van deze Gebruikersvoorwaarden) een e-mailapplicatie gebouwd, die het zowel voor de Zakelijke Verkoper als voor de Klant mogelijk maakt om via e-mail met elkaar in contact te treden via hun respectievelijke accounts. Dit laat het recht van de Klant om telefonisch met de Zakelijke Verkoper contact op te nemen onverlet.
2. Bol.com kan, indien zij daar gegronde redenen voor heeft, het contact via de e-mailapplicatie (tijdelijk) blokkeren, bijvoorbeeld bij (vermoedens van) fraude door de Zakelijke Verkoper.
3. Alle communicatie die via deze e-mailapplicatie verloopt wordt door bol.com op haar servers opgeslagen en kan door bol.com worden ingezien en gebruikt om:
 - de Zakelijke Verkoper en/of de Klant in geval van vragen en/of problemen te ondersteunen;
 - te beoordelen of de Zakelijke Verkoper aan het gestelde in bijlage 2 (SLA) en artikel 11.2 van deze Gebruikersvoorwaarden voldoet; en
 - procesverbeteringen te analyseren.
4. De Zakelijke Verkoper stemt hierbij expliciet in en geeft bol.com toestemming om de communicatie die via deze e-mailapplicatie plaatsvindt op te slaan, in te zien en te gebruiken overeenkomstig het bepaalde in lid 2 van dit artikel.
5. De communicatie die via deze e-mailapplicatie plaatsvindt zal door bol.com maximaal twee jaar worden bewaard.

Artikel 9 – Gebruik Content

1. Indien de Zakelijke Verkoper Artikelen aanbiedt via het Platform die in het productaanbod, de zgn. catalogus, van bol.com zijn opgenomen, dan wordt bij het aanbod van het desbetreffende Artikel van de Zakelijke Verkoper op het Platform, voor zover bol.com daarover beschikt, door bol.com een afbeelding tezamen met bijbehorende informatie getoond.
2. De Zakelijke Verkoper verkrijgt slechts het niet-exclusieve niet-overdraagbare recht de Content te gebruiken conform deze Gebruikersvoorwaarden en uitsluitend ten behoeve van de verkoop via het Platform. De Zakelijke Verkoper zal daarbij telkens alle mogelijke van tijd tot tijd gegeven aanwijzingen van bol.com direct opvolgen. De Zakelijke Verkoper zal dit gebruik nimmer op een misleidende dan wel voor bol.com enigszins schadelijke wijze (laten) uitoefenen. Indien de Zakelijke Verkoper wijzigingen aanbrengt in bestaande Content dienen deze wijzigingen te voldoen aan de door bol.com in dit artikel gestelde content eisen, welke eisen van tijd tot tijd door bol.com kunnen worden gewijzigd, waarbij artikel 21 lid 3 van de Gebruikersvoorwaarden in acht wordt genomen.
3. Indien de Zakelijke Verkoper Artikelen wil aanbieden op het Platform, waarover bol.com geen informatie beschikbaar heeft, dan dient de Zakelijke Verkoper bol.com van de vereiste (product)informatie te voorzien. Deze (product)informatie dient te voldoen aan de door bol.com in dit artikel gestelde content eisen, welke eisen van tijd tot tijd door bol.com kunnen worden gewijzigd, waarbij artikel 21 lid 3 van de Gebruikersvoorwaarden in acht wordt genomen.
4. De Zakelijke Verkoper garandeert dat:
 - a. de Artikelomschrijvingen geen verwijzingen naar kortingen, garantieregelingen, "verkoopkreten" of andere producten bevatten;

- b. de Artikelomschrijvingen geen URL's bevatten naar eigen of andere websites;
 - c. de afbeeldingen, geen kortingslabels, watermerken, bedrijfsnamen en/of bedrijfslogo's bevatten;
 - d. de verstrekte (product) informatie geen inbreuk maakt op de rechten van derden waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, intellectuele eigendomsrechten (bijv. merkrechten en auteursrechten);
 - e. de door hem aangeleverde (product) informatie in de Nederlandse taal is gesteld.
5. De Zakelijke Verkoper verleent hierbij aan bol.com een niet- exclusieve, overdraagbare licentie om de van Zakelijke Verkoper verkregen (product) informatie onbeperkt, wereldwijd en voor altijd te gebruiken, te verveelvoudigen en openbaar te maken, in alle media, nu bekend of nog te ontwikkelen in de toekomst. De Zakelijke Verkoper garandeert dat zij bevoegd is deze licentie (eventueel reeds nu voor alsdan) te verstrekken.
 6. Bol.com is te allen tijde gerechtigd aangeleverde (product)informatie te verwijderen, te wijzigen of aan te passen.
 7. Bol.com is niet verplicht gebruik te maken van door Zakelijke Verkoper aangeleverde (product) informatie of deze (product) informatie te tonen op het Platform.
 8. De Zakelijke Verkoper dient de (product) informatie aan bol.com aan te leveren volgens de voorwaarden zoals opgenomen op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com/verkoop/tips-voor-je-winkel/bestaande-productinformatie-wijzigen>).
 9. De Zakelijke Verkoper vrijwaart bol.com volledig voor alle schade en/of kosten van wat voor aard dan ook die voortvloeien uit de niet-nakoming van één of meerdere verplichtingen van dit artikel.

Artikel 10 – Data

1. Door het openen van een Verkoopaccount en het accepteren van de Gebruikersvoorwaarden (zie art. 2.2.), krijgt bol.com toegang tot de ingevulde bedrijfsgegevens van de Zakelijke Verkoper. Bol.com heeft daarbij inzicht in de offer data, inclusief product data. Hierin staan de EAN-code, de productcategorie, de verkoopprijs, het aantal stuks op voorraad en de productinformatie beschreven. Als de Zakelijke Verkoper Artikelen verkocht heeft, krijgt bol.com ook inzicht in de order data (zoals omzet inclusief- en exclusief BTW, afzet, naam, adres en woonplaats (hierna: "NAW gegevens"), performance data (zoals Track and Trace code, retouren en annuleringen) en klantcase data (zoals klantnummer en categorie klantvraag). Bol.com heeft tevens inzicht in de gegevens van alle Zakelijke Verkopers op het Platform. Deze informatie wordt gebruikt om de grootte van het Platform in beeld te brengen.
2. De Zakelijke Verkoper heeft inzicht in zijn eigen data die door hem is gegenereerd, waaronder offer data, product data, order data, performance data en klantzaken data. Bol.com heeft toegang tot alle door Zakelijke Verkopers verstrekte data (zie lid 1). De Zakelijke Verkopers hebben alleen toegang tot data die door hen zelf is verstrekt of door verkoop van hun Artikelen is gegenereerd. Zij hebben geen toegang tot data van andere Zakelijke Verkopers, omwille van privacy, bedrijfsvertrouwelijke en mededingingsrechtelijke redenen.
3. Enkele gegevens die door bol.com op het Platform worden gegenereerd, worden aan derden verstrekt om hen de mogelijkheid te geven de online verkoopmarkt in kaart te

brenge. Het betreft niet naar individuele Zakelijke Verkopers te herleiden informatie over (gedeeltes van) de online verkoopmarkt. De data die met derden wordt gedeeld, zijn beperkt tot omzet- en afzetcijfers over een geselecteerde periode. Bol.com verstrekt deze informatie op basis van een wettelijke verplichting of vanuit commerciële overwegingen.

Artikel 11 - Privacy

1. Bol.com verstrekt aan de Zakelijke Verkoper enkel en alleen de persoonsgegevens van de Klanten (hierna: "Klantgegevens") voor zover deze Klantgegevens noodzakelijk zijn voor de Zakelijke Verkoper om uitvoering te geven aan de Koopovereenkomst, waaronder begrepen de zgn. after sales-verplichtingen, of wanneer de Klant hiervoor zijn toestemming heeft gegeven. Het betreft in ieder geval de NAW gegevens en het telefoonnummer indien er een bezorgafspraak gemaakt moet worden.
2. De Zakelijke Verkoper garandeert dat zij de Klanten enkel en alleen zal benaderen in verband met het uitvoeren van de Koopovereenkomst en de verplichtingen voortvloeiend uit de Koopovereenkomst en zij Klantgegevens nimmer commercieel zal exploiteren of gebruiken. De Zakelijke Verkoper zal de Klantgegevens enkel en alleen gebruiken en (laten) opnemen in een van haar gegevensbestanden ter uitvoering van haar verplichtingen als hiervoor genoemd en om te voldoen aan haar boekhoudverplichting. Ook na beëindiging van het Verkoopaccount is de Zakelijke Verkoper niet gerechtigd Klantgegevens commercieel te exploiteren of gebruiken. Bij overtreding van het bepaalde in dit artikel is de Zakelijke Verkoper aansprakelijk voor alle door bol.com geleden schade.
3. De Zakelijke Verkoper zal alle Klantgegevens behandelen in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming).
4. Bol.com staat niet in voor de juistheid van de (door Klanten aangeleverde) (persoons)gegevens.

Artikel 12 - Rangschikking

1. Op het Platform worden Artikelen gepresenteerd volgens verschillende rangschikkingsmechanismen, te weten via i) de lijstpagina, ii) de zoekpagina, iii) de productpagina en iv) de aanbevelingen.
2. De in lid 1 genoemde rangschikkingsmechanismen maken elk gebruik van verschillende parameters, welke hieronder zullen worden toegelicht:
 - i) De lijstpagina is de pagina die wordt getoond na gebruik van het keuzemenu op het Platform. Welke Artikelen er op een lijstpagina verschijnen, wordt bepaald door de categorie waar de Artikelen in geplaatst zijn. De lijstpagina is een weerspiegeling van de Artikelen in de betreffende categorie.

De volgorde van de Artikelen op een lijstpagina wordt bepaald door een algoritme dat de populariteitsscore bepaalt. Dit algoritme maakt gebruik van klantinteractiedata, waarbij de afgelopen dagen belangrijk zijn. Het gaat om onder andere:

- a) het aantal verkopen van een Artikel;
- b) het aantal clicks op een Artikel.

Het is voor de Zakelijke Verkoper mogelijk om door te adverteren hoger op de lijstpagina te komen. Dit kan echter nimmer de eerste organische positie zijn.

- ii) De zoekpagina is de pagina die wordt getoond na het gebruik van de zoekbalk op het Platform. Welke Artikelen er op een zoekpagina verschijnen, wordt bepaald door een combinatie van een de populariteitsscore (zie onder i) hierboven) en een zogenaamde ‘relevantiescore’. De relevantiescore wordt bepaald op basis van de informatie die over de Artikelen bekend is, onder andere de titel en de specificaties daarvan. Een Artikel kan op deze manier in meer of minder mate ‘matchen’, hetgeen een relevantiescore oplevert. Zakelijke Verkopers kunnen door te adverteren hoger op de zoekpagina komen te staan. Dit kunnen echter nimmer de eerste 2 organische posities zijn.
- iii) Indien meerdere Zakelijke Verkopers hetzelfde Artikel op het Platform aanbieden, probeert bol.com de Klant van dienst te zijn door één Zakelijke Verkoper aan te bevelen. Die Zakelijke Verkoper heeft op basis van het zogenaamde ‘koopblokalgoritme’ op dat moment het beste aanbod voor de Klant en verkrijgt daarmee het Koopblok. De belangrijkste parameters die worden gebruikt om het aanbod van een Zakelijke Verkoper te waarderen, zijn:
 - a) bestelbaarheid van het Artikel;
 - b) kwaliteit van het Artikel (bijv nieuw, tweedehands, geretourneerd, etc.);
 - c) prijs van het Artikel incl. verzendkosten en BTW;
 - d) leveringscondities, bestaande uit:
 - o levertijd van het Artikel;
 - o termijn waarbinnen levering van Artikel geschiedt (bijv. voor 23.00 uur besteld, morgen in huis);
 - o extra leveropties, zoals bijvoorbeeld avond- en weekendlevering, same day delivery, pick-up-points).
 - e) prestatiescore van de Zakelijke Verkoper die is gebaseerd op:
 - o leverbetrouwbaarheid;
 - o annuleringen van orders door Zakelijk Verkoper;
 - o beoordelingen van Klanten;
 - o volgbaarheid van leveringen o.b.v. track & trace.
- iv) Op verschillende pagina’s toont bol.com aanbevelingen waarvan bol.com verwacht dat deze relevant zijn in relatie tot het Artikel dat de Klant bekijkt, zoals bijvoorbeeld “Anderen bekeken ook”.

De volgorde van de aanbevolen Artikelen wordt bepaald door een algoritme dat de populariteitsscore bepaalt. Dit algoritme maakt gebruik van klantinteractiedata, waarbij recentere data belangrijker is dan oude(re) data. Daarnaast gebruikt bol.com productinformatie vanuit de catalogus, zoals genoemd in artikel 9.1 van de Gebruikersvoorwaarden. De gebruikte informatie voor klantinteractiedata en productinformatie bevat onder andere:

- a) waar Klanten die het Artikel bekeken ook op hebben geklikt;
- b) welke Artikelen die Klanten uiteindelijk kochten;

- c) de vergelijkbaarheid (van o.a. titel, beschrijving, merk, categorie, prijs etc.) van het Artikel met de mogelijke aan te bevelen Artikelen.

Artikel 13 - Garanties en verplichtingen

1. De Zakelijke Verkoper verklaart en garandeert dat zij gerechtigd is deze Gebruikersvoorwaarden alsmede de informatie op de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com>) te aanvaarden, na te leven en de rechten te verlenen die zij hierbij verleent.
2. De Zakelijke Verkoper garandeert dat:
 - o uitsluitend Artikelen worden aangeboden die bij de Zakelijke Verkoper op voorraad liggen;
 - o achtennegentig procent (98%) van de Artikelen te allen tijde worden geleverd binnen de door de Zakelijke Verkoper op het Platform vermelde levertijd, tenzij de Zakelijke Verkoper met de Klant een andere levertijd is overeengekomen;
 - o alleen Artikelen zullen worden aangeboden in de productcategorieën die door bol.com zijn opengesteld;
 - o de door haar aangeboden Artikelen haar eigendom zijn, de Artikelen en het aanbod niet misleidend of anderszins in strijd is met toepasselijke wet- of regelgeving, dat zij bevoegd is om deze Artikelen ten verkoop aan te bieden op het Platform en te vervreemden en dat de aangeboden Artikelen steeds de oorspronkelijke Artikelen zijn en het geen namaakartikelen betreft;
 - o het aanbod op het Platform zal voldoen aan de Nederlandse en Belgische wet- en regelgeving;
 - o de Artikelen naar behoren functioneren en geen gebrek vertonen;
 - o de door haar aangeboden Artikelen en de door haar verstrekte (product) informatie geen inbreuk maakt op enige rechten (zoals, maar niet beperkt tot, rechten van intellectuele eigendom);
 - o het handelen van de Zakelijke Verkoper en/of Artikelen van de Zakelijke Verkoper de reputatie en/of het imago van bol.com of de Omgeving niet zullen schaden;
 - o door haar gehandeld wordt in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden kopen bij andere verkopers, alsmede alle toepasselijke wet- en regelgeving;
 - o alle door Zakelijke Verkoper (o.a. in het Verkoopaccount) opgegeven informatie juist en volledig is;
 - o zij te allen tijde in overeenstemming handelt met de richtlijnen en instructies van bol.com ter zake van de installatie en het gebruik van het Platform.
3. De Zakelijke Verkoper zal bol.com vrijwaren tegen alle schade van claims tegen bol.com als gevolg van het niet voldoen aan de garanties van dit artikel.
4. Het is de Zakelijke Verkoper niet toegestaan reclame-uitingen mee te zenden bij de levering van Artikelen aan de Klanten, dan wel anderszins commerciële uitingen bij de Klanten te bezorgen.

Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Bol.com verkrijgt het niet-exclusieve niet-overdraagbare recht het beeld- en woordmerk van de Zakelijke Verkoper te gebruiken zolang de Zakelijke Verkoper

Artikelen aanbiedt op het Platform alsmede in communicatie- en reclame-uitingen in alle media ten behoeve van (het aanbod van) het Platform.

2. De Zakelijke Verkoper erkent dat alle (intellectuele eigendom) rechten betreffende de Omgeving, de vormgeving, de Content en alle bol.com Merken en logo's eigendom zijn en blijven van bol.com en op geen enkele wijze door de Zakelijke Verkoper zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van bol.com mogen worden gebruikt. De Zakelijke Verkoper zal altijd de intellectuele eigendomsrechten en alle overige rechten van exclusieve aard van bol.com en derden volledig respecteren.
3. De Zakelijke Verkoper zal in geen enkel geval in eigen naam, een merk- of domeinnaamregistratie bevattende het element "bol", "bol.com" en/of "bol.com Plaza" of een daarop lijkend element of logo deponeren en/of registreren. Voor ieder gebruik van bol.com 's Merken en/of logo's door de Zakelijke Verkoper dient voorafgaand schriftelijk goedkeuring te worden verkregen van bol.com.

Artikel 15 – Beperking, schorsing en beëindiging Zakelijk Verkoperschap

1. Bol.com is te allen tijde gerechtigd om, om zonder opgaaf van reden, een Zakelijke Verkoper geen Verkoopaccount te verlenen en/of aanvullende eisen te stellen voor het verlenen van een Verkoopaccount.
2. Een reeds aangemaakt Verkoopaccount kan door bol.com te allen tijde, onder opgaaf van reden, worden geblokkeerd, geschorst of beëindigd. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn als bol.com vermoedt dat in strijd wordt gehandeld met één of meer van de toepasselijke voorwaarden, er sprake is van fraude, de Zakelijke Verkoper facturen van bol.com onbetaald laat, er sprake is van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van bol.com of derden, het gebruik van het Verkoopaccount de goede werking van de Omgeving van bol.com verstoort of naar oordeel van bol.com schadelijk kan zijn voor de goede naam van bol.com of derden.
3. In het geval bol.com overgaat tot beëindiging van een Verkoopaccount, neemt bol.com een opzegtermijn van 30 dagen in acht, met uitzondering van de situaties als beschreven in lid 4 van dit artikel.
4. Bol.com is gerechtigd om het Verkoopaccount met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval i) dwingend nationaal recht anders bepaalt, ii) bol.com op grond nationale wetgevingsbepalingen een recht van beëindiging om een dwingende reden uitoefent en iii) de Zakelijke Verkoper zich herhaaldelijk niet houdt aan de [servicenormen](#) of aan de Gebruikersvoorwaarden. Het overtreden van de Gebruikersvoorwaarden kan leiden tot [beleids-overtredingen en puntenaftrek](#), waarbij een puntentotaal van nul sluiting van het Verkoopaccount betekent.
5. Bol.com is tevens te allen tijde gerechtigd om de functionaliteiten voor het Zakelijke Verkoperschap niet langer ter beschikking te stellen.
6. De Zakelijke Verkoper kan het Verkoopaccount op ieder gewenst moment laten sluiten door 30 dagen voor de gewenste beëindigingsdatum een e-mail te sturen aan de afdeling Partnerservice van bol.com (e-mailadres: zakelijkeverkopen@bol.com).

Artikel 16 - Gevolgen beëindiging Zakelijk Verkoperschap

1. Indien het Zakelijke Verkoperschap, om welke reden dan ook, is beëindigd:
 - a. wordt het Verkoopaccount geblokkeerd;
 - b. is de Zakelijke Verkoper niet langer gerechtigd om de Content, de Artikelen en de bol.com merken (voor zover dat recht al bestond) te gebruiken.

2. De Zakelijke Verkoper kan geen aanspraak maken op enige vergoeding door bol.com in verband met de beëindiging van het Zakelijke Verkoperschap door bol.com en de Zakelijke Verkoper doet hierbij afstand van enig recht op enige (schade)vergoeding.
3. De gegevens/data die bol.com van de Zakelijke Verkoper ontvangen, blijven te allen tijde in bezit van bol.com, ongeacht of het Verkoopaccount nog actief is of inactief is/beëindigd is.

Artikel 17 - Gedifferentieerde behandeling

1. Bol.com streeft ernaar om zo veel mogelijk functionaliteiten van het Platform beschikbaar te stellen of bruikbaar te maken voor zowel bol.com als voor alle Zakelijk Verkopers.
2. Op dit moment bestaat er een gedifferentieerde behandeling van bol.com enerzijds en de Zakelijke Verkopers anderzijds op de volgende gebieden:
 - Productaanbod: Zakelijke Verkopers kunnen geen digitale Artikelen (Ebooks, luisterboeken) of abonnementen aanbieden. De reden hiervoor is dat bol.com alleen digitale Artikelen aanbiedt via een ecosysteem dat niet voor derden toegankelijk is en om inbreuken op intellectuele eigendomsrechten te voorkomen. Zakelijke Verkopers kunnen geen geretourneerde Artikelen die niet als nieuw kunnen worden verkocht aanbieden vanwege kwaliteitsproblemen.
 - Versturen en bezorgen: Klanten van Zakelijke Verkopers kunnen (nog) geen gebruik maken van bol.com afhaalpunten bij Delhaize en van rechtstreeks versturen naar een afhaalpunt van PostNL of Bpost. Ook zijn sommige bezorgopties nog niet beschikbaar (morgen bezorgd op Feestdagen, vandaag bezorgd, 2-uurslevering, zondaglevering, avondlevering). Klanten van Zakelijke Verkopers kunnen hun bestelde Artikelen niet laten inpakken in cadeauverpakking. Deze opties zijn wel beschikbaar als de Zakelijke Verkoper gebruik maakt van Logistiek via bol.com. De reden hiervoor is enerzijds dat veel Zakelijke Verkopers deze mogelijkheden zelf nog niet kunnen aanbieden en anderzijds dat het ontwikkelen van deze mogelijkheden op het Platform meer vraagt dan de beschikbare IT-capaciteit toelaat.
 - Prijzen, aanbiedingen en kortingen: Zakelijke Verkopers bepalen in alle gevallen zelf hun verkoopprijs op het Platform en hebben de mogelijkheid om kortingen te geven en aanbiedingen te doen. Voor de uitlichting hiervan op het Platform (in bv. retailcampagnes en promoties) gelden (nog) technische beperkingen.
 - Assortiment indelen, uitlichten en promoten. Hieronder wordt onder andere verstaan: het maken en cureren van productlijsten, doen van aanbevelingen voor upsell en cross-sell, het aanpassen van schapindelingen of verfijningen. Hiervoor ontbreekt op dit moment de tooling voor Zakelijke Verkopers, omdat het ontwikkelen van deze mogelijkheden op het Platform meer vraagt dan de beschikbare IT-capaciteit toelaat. Het is de Zakelijke Verkoper niet toegestaan om i) folders of samples met een bestelling mee te sturen of ii) om Klantgegevens commercieel te exploiteren of te gebruiken om te voorkomen

dat Zakelijke Verkopers enkel “meeliften” op het bereik van het Platform en potentiële Klanten naar de eigen website te leiden.

Artikel 18 – Aansprakelijkheid

1. De Zakelijke Verkoper is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van het Verkoopaccount.
2. De Zakelijke Verkoper vrijwaart bol.com volledig voor alle schade en/of kosten van wat voor aard dan ook die voortvloeien uit de niet-nakoming van één of meerdere verplichtingen uit deze Gebruikersvoorwaarden.
3. De Zakelijke Verkoper verplicht zich bij zijn activiteiten onder deze overeenkomst al de van toepassing zijnde privacywet- en -regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming, volledig na te leven en vrijwaart bol.com voor alle schade en/of kosten van wat vooraard dienaangaande.
4. Tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld van bol.com, is bol.com op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade en/of kosten van wat voor aard dan ook van de –Zakelijke Verkoper in verband met het gebruik van het Platform, het Verkoopaccount, de Content en/of de Artikelen, zoals – maar niet beperkt tot - schade en kosten ten gevolge van het niet behoorlijk functioneren van het Platform, technische storingen, onjuiste Contentinformatie etc.
5. Ingeval de uitsluiting van aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 18 lid 4 van de Gebruikersvoorwaarden door een daartoe bevoegde rechter geheel of gedeeltelijk nietig wordt verklaard, of wordt vernietigd, komen partijen hierbij reeds nu overeen dat bol.com in dat geval alleen aansprakelijk zal zijn voor de directe aantoonbaar geleden/ gemaakte schade/kosten (met uitsluiting van gevolg/indirecte schade/ kosten) en deze aansprakelijkheid voor deze directe schade/kosten in totaal nooit meer zal bedragen dan € 500,- (zegge: vijfhonderd euro) per jaar.

Artikel 19 – Intern klachtenafhandelingssysteem

1. Indien de Zakelijke Verkoper niet tevreden is met de manier waarop bol.com haar diensten uitvoert, kan de Zakelijke Verkoper kosteloos een klacht indienen bij bol.com door een e-mail te verzenden aan het emailadres partnerklachten@bol.com.
2. Binnen een termijn van zeven werkdagen na ontvangst van de klacht, zoals bedoeld in lid 1, zal een daartoe aangewezen medewerker van bol.com telefonisch of schriftelijk contact met de Zakelijke Verkoper opnemen om de klacht te bespreken en een oplossing (proberen) te bewerkstelligen.
3. In het geval dat de Zakelijke Verkoper en de medewerker van bol.com de klacht niet hebben kunnen oplossen, kan de Zakelijke Verkoper de klacht kosteloos aan de klachtencommissie van bol.com (hierna: “de Klachtencommissie”) voorleggen door de klacht tezamen met een deugdelijk gemotiveerde toelichting waarom de aangedragen oplossing niet toereikend is te mailen naar: verkoperklachtencommissie@bol.com. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie medewerkers van bol.com en wordt voorgezeten door een jurist van bol.com.
4. De Klachtencommissie zal binnen een termijn van 30 dagen na een deugdelijke aanmelding (zie lid 3) schriftelijk uitspraak doen, tenzij er nader onderzoek noodzakelijk is. Indien dit onderzoek er toe leidt dat de termijn verlengt wordt, dan zal de Klachtencommissie de Zakelijke Verkoper daar over informeren.

5. Indien de Zakelijke Verkoper het niet eens is met de uitspraak van de Klachtencommissie, kan de hij zich tot één van de externe en onafhankelijke bemiddelaars wenden (zoals bepaald art. 20 van de Gebruikersvoorwaarden).
6. Bol.com zal jaarlijks uiterlijk op 1 maart een overzicht van i) het totaal ingediende klachten, ii) de voornaamste soorten klachten en iii) de tijd die het gemiddeld nodig was voor verwerking van klachten over het afgelopen jaar op het partnerplatform publiceren.

Artikel 20 – Bemiddeling/mediaton

1. Iedere Zakelijke Verkoper kan een geschil voorleggen aan één van de in de lid 2 genoemde externe en onafhankelijke bemiddelaars, mits de Zakelijke Verkoper de procedure van artikel 19 van deze Gebruikersvoorwaarden heeft doorlopen.
2. Bol.com stelt de volgende twee bemiddelaars aan die zijn te benaderen via de website: www.e-pom.eu:
 - a. Bart Neervoort (NL);
 - b. Willem Meuwissen (BE);
 - c. Of een andere door hen of door e-pom voor te stellen andere mediator/bemiddelaar.
3. De procedure en kosten van de bemiddeling/mediation staan beschreven op de website: www.e-pom.eu. Een uitleg over bemiddeling/mediation staat hier. De kosten zullen in beginsel evenredig door bol.com en de Zakelijke Verkoper worden gedeeld.

Artikel 21 – Diversen

1. De Zakelijke Verkoper zal zich nimmer voordoen als een agent of vertegenwoordiger van bol.com en zal in het bijzonder geen toezeggingen doen of verplichtingen aangaan voor of namens bol.com. De Zakelijke Verkoper vrijwaart bol.com volledig voor alle schade en/of kosten van wat voor aard dan ook die voortvloeien uit de niet-nakoming van dit artikel.
2. De Zakelijke Verkoper is niet gerechtigd om (een deel van) zijn/haar Zakelijke Verkopersschap over te dragen aan een derde, tenzij bol.com hier voorafgaand haar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.
3. Bol.com is te allen tijde gerechtigd om deze Gebruikersvoorwaarden, de service levels (bijlage 2) en de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com>) te veranderen. Bol.com informeert Zakelijke Verkopers 15 dagen, of zoveel langer als bol.com redelijk acht voor de Zakelijke Verkoper om technische en commerciële aanpassingen door te voeren, voorafgaand aan de inwerkingtreding van de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden. Gedurende deze termijn kan de Zakelijke Verkoper zijn Verkoopaccount als gevolg van de (voorgestelde) wijzigingen beëindigen, door een email te sturen aan zakelijkverkopen@bol.com. De wijzigingen worden niet eerder van kracht dan na het verstrijken van bovengenoemde termijn. De gewijzigde Gebruikersvoorwaarden zullen op de Omgeving worden gepubliceerd. Indien een Zakelijke Verkoper na kennisgeving van de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden gebruik blijft maken van zijn Verkoopaccount, aanvaardt hij daarmee de toepasselijkheid van de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden en/of de Website voor Zakelijke Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com>) en daarmee vervalt zijn opzegmogelijkheid. Het is daarom raadzaam om de Gebruikersvoorwaarden en de Website voor Zakelijke

Verkopers (<https://partnerplatform.bol.com>) te raadplegen alvorens gebruik wordt gemaakt van het Verkoopaccount.

4. De opzeggingsstermijn van minimaal 15 dagen (zie lid 3) geldt niet als bol.com de Gebruikersvoorwaarden wijzigt i) op basis van een wettelijke verplichting of ii) om een onvoorzien dreigend gevaar te ondervangen in verband met bescherming tegen fraude, malware, spam, privacy inbreuken en misbruik van persoonsgegevens of in risico's in verband met cyberbeveiliging. De gewijzigde Gebruikersvoorwaarden zijn dan onmiddellijk na kennisgeving en publicatie van kracht.
5. Indien enige bepaling van deze Gebruikersvoorwaarden in strijd mocht zijn met toepasselijk recht, zal deze bepaling zodanig worden gewijzigd dat zij in overeenstemming met het toepasselijk recht zal zijn, zoveel als mogelijk met inachtneming van de strekking van de desbetreffende bepaling.
6. De Zakelijke Verkoper stemt er mee in dat bol.com haar van tijd tot tijd per e-mail informeert op het bij bol.com bekende emailadres over het gebruik en de mogelijkheden van het Platform en/of Verkoopaccount, zoals maar niet beperkt tot de werking en (eventuele nieuwe) (toepassings)mogelijkheden van het Platform en/of het Verkoopaccount (zgn. servicemails).

Artikel 22 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

De Zakelijke Verkopersvoorwaarden en het Zakelijke Verkopersschap worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht en geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Utrecht.

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](#)
- [Bijlage 1 – Modelformulier voor herroeping.](#)

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, overeenkomstige 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 30 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 bieder 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 bekwame 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 consumenten(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.

BIJLAGE 2

Servicelevels Zakelijke Verkopers

De Zakelijke Verkoper zal voldoen aan de volgende service levels, waarmee het niveau van de dienstverlening van Zakelijke Verkoper aan de klant wordt bepaald:

- Binnen 24 uren* klantvragen beantwoorden;
- Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) telefonisch bereikbaar zijn tussen 09.00 uur en 17.00 uur;
- Binnen 24 uur annuleringsverzoeken van de klant verwerken;

- Binnen beloofde levertijd bestellingen verwerken en bezorgen;
- Binnen 24 uur ontvangen retour artikelen verwerken;
- Klantvragen van klanten die zijn gesteld in het Nederlands beantwoorden in de Nederlandse taal.

De Zakelijke Verkoper committeert zich om een maximale klanttevredenheid te behalen. Dit uit zich in de volgende normen:

| | |
|---------------------------|--|
| Op tijd geleverd | $\geq 98\%$ van totaal aantal verzendingen** |
| Annuleringen | $\leq 2\%$ van het aantal bestelde artikelen*** |
| Klantvragen | $\leq 5\%$ van het aantal bestelde artikelen |
| Beantwoording Klantvragen | $\geq 90\%$ van de klantvragen binnen 8 kantooruren**** |
| Retourzendingen | $\leq 5\%$ van totaal aantal bestelde artikelen |
| Telefoon opnemen | $\geq 90\%$ van de belpogingen de telefoon opnemen ***** |
| NPS na klantcontact | Minimaal 10 of hoger |
| Algemene Reviewcijfer | Minimaal een 8 of hoger |
| Track & Trace-nummer | 100% van totaal aantal pakketverzendingen |

De servicenorm wordt bepaald over een periode van een week, m.u.v. het reviewcijfer. Hiervoor geldt het actuele overall cijfer dat getoond wordt op de website.

* Zaterdag, zondag en Feestdagen tellen niet mee.

** Van alle bestelde artikelen die we kunnen meten op aflevertijd, kijken we of de eerste afleverpoging binnen de door de Zakelijke Verkoper aangegeven leverbelofte valt.

*** Dit percentage wordt berekend op basis van annuleringen door de Zakelijke Verkoper, annuleringen door Klanten na de beloofde leverdatum en automatische annuleringen vanwege bestellingen die zijn verlopen omdat de Zakelijke Verkoper deze niet op tijd heeft bevestigd.

**** Dit percentage wordt berekend op basis van alle klantvragen die Zakelijke Verkoper per e-mail en in het verkoopaccount ontvangt vanuit de Klant of doorgestuurd krijgt vanuit de bol.com klantenservice. Klantvragen moeten ook binnen deze termijn worden beantwoord als bol.com tijdelijk het Verkoopaccount van de Zakelijke Verkoper heeft geblokkeerd.

***** Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 9.00 uur en 17.00 uur.