

# Verkoopvoorwaarden

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

## Inhoud

Artikel 1 - Definities.....	2
Artikel 2 – Verkoop .....	3
Artikel 3 - Aanbod.....	3
Artikel 4 - Bestelling en levering.....	4
Artikel 5 - Klantrelatie .....	4
Artikel 6 - Betalingen .....	5
Artikel 7 – Diensten Doejebestelling .....	6
Artikel 9 - Gebruik Content .....	7
Artikel 10 - Data.....	8
Artikel 11 - Privacy.....	8
Artikel 12 - Rangschikking.....	9
Artikel 13 - Garanties en verplichtingen .....	10
Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten.....	11
Artikel 15 – Beperking, schorsing en beëindiging Zakelijk Verkopersschap.....	11
Artikel 16 - Gevolgen beëindiging Zakelijk Verkopersschap.....	12
Artikel 17 - Gedifferentieerde behandeling .....	12
Artikel 18 – Aansprakelijkheid .....	13
Artikel 19 – Intern klachtenafhandelingsysteem .....	13
Artikel 21 – Diversen .....	14
Bijlage 1: Algemene verkoopvoorwaarden zakelijke verkopen via Doejebestelling .....	15
Artikel 1 - Definities .....	15
Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer .....	16
Artikel 3 - Toepasselijkheid .....	17
Artikel 4 - Het aanbod.....	18
Artikel 5 - De overeenkomst.....	19
Artikel 6 - Herroepingsrecht.....	20
Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping .....	20
Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht .....	21
Artikel 9 - De prijs.....	21

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie.....	22
Artikel 11 - Levering en uitvoering.....	23
Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging.....	23
Artikel 13 - Betaling.....	24
Artikel 14 - Klachtenregeling .....	25
Artikel 15 - Geschillen.....	26
Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen .....	26
Bijlage 2 - Servicelevels Zakelijke Verkopers .....	26

## Artikel 1 - Definities

1. **Doejebestelling.nl:** Vennootschap gevestigd aan de Verrijn Stuartlaan 28, 2288EL te Rijswijk onder KVK nummer: 74486004
2. **Omgeving:** [www.doejebestelling.nl](http://www.doejebestelling.nl) en alle toebehorende Sociale media kanalen.
3. **Platform:** Een omgeving waar derden partijen haar producten kunnen aanbieden aan consumenten.
4. **Gebruiker:** iedere bezoeker van de Omgeving.
5. **Gebruikersvoorwaarden:** deze gebruikersvoorwaarden zakelijke verkopen via [doejebestelling.nl](http://doejebestelling.nl), inclusief alle bijlagen en de informatie zoals opgenomen onder de voorwaardes.
6. **Zakelijke Verkoper(s):** iedere rechtspersoon die BTW afdraagt aan de Nederlandse Belastingdienst.
7. **Artikelen:** alle producten waarvan [doejebestelling.nl](http://doejebestelling.nl) kenbaar heeft gemaakt dat deze door Zakelijke Verkopers mogen worden aangeboden in de Omgeving.
8. **Klant:** een Gebruiker van de Omgeving die overgaat tot de aanschaf van een Artikel via het Platform.
9. **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.
10. **Content:** (een deel van) de specificaties van Artikelen in de Omgeving, welke specificaties en Artikelen door [doejebestelling.nl](http://doejebestelling.nl) te allen tijde kunnen worden aangepast, bestaand uit onder meer tekst, afbeeldingen en technische specificaties, die [doejebestelling.nl](http://doejebestelling.nl) ten behoeve van de Zakelijke Verkopers ter beschikking stelt.
11. **Totaalprijs:** prijs inclusief BTW eventuele verzendkosten en voor zover van toepassing verwijderingsbijdrage en alle andere voorkomende eventueel van overheidswege opgelegde bedragen die de Klant in rekening worden gebracht.

12. **Verkoopproducten:** Alle merk(lozen) die de verkoper te koop stelt.
13. **Vergoeding:** de door *doejebestelling.nl* aan de Zakelijke Verkoper in rekening gebrachte commissie over de Verkoopprijs, bestaand uit een vaste en een variabele component, zoals uiteengezet op in het excelbestand.
14. **Verkoopprijs:** Verkoopprijs: prijs inclusief eventuele verzendkosten, inclusief een eventuele verwijderingsbijdrage en/of andere heffingen van overheidswege opgelegd, inclusief BTW en inclusief de servicebijdrage.
15. **Advertentie:** De door *doejebestelling* gevraagde tarieven die gelden voor het naar boven halen en extra presenteren van product(en).
16. **RMP:** de relevante marktprijs.

## Artikel 2 – Verkoop

1. Iedere verkoper dient de volgende gegevens per mail te sturen naar aangegeven emailadres;
  - i) Bedrijfsnaam
  - ii) KVK nummer (indien van toepassing)
  - iii) BTW nummer (Indien van toepassing)
  - iv) Productgegevens incl. afbeeldingen in formaat en kwaliteit
  - v) Contactgegevens waaronder; telefoonnummer en NAW gegevens.
  - vi) Overige wensen en/of opmerkingen

## Artikel 3 - Aanbod

1. De Zakelijke Verkoper kan nieuwe en tweedehands artikelen aanbieden. De Artikelen dienen te voldoen aan de voorwaarden zoals opgenomen in het Word bestand.
2. *Doejebestelling* 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 *doejebestelling* 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 *doejebestelling* als gevolg daarvan. *Doejebestelling* 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 *doejebestelling* zijn en/of worden opengesteld zijn opgenomen, welke Website, inclusief de productcategorieën en/of subcategorieën, door *doejebestelling* van tijd tot tijd eenzijdig kunnen worden gewijzigd met inachtneming van het bepaalde in artikel 21 lid 3 van de Gebruikersvoorwaarden.
4. Het staat *doejebestelling* 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 *doejebestelling*. Mocht het Artikel desondanks nog worden aangeboden op het Platform, dan is *doejebestelling* gerechtigd zelf het aanbod van het desbetreffende Artikel te verwijderen

5. De Zakelijke Verkoper zal kosteloos retourneren aanbieden aan Klanten en nimmer retourkosten afzonderlijk in rekening brengen, indien anders vooraf is afgesproken.

## Artikel 4 - Bestelling en levering

1. Een Gebruiker kan via het normale bestelproces bij *doejebestelling* 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 op de afgesproken wijze tussen *doejebestelling* en de Zakelijke Verkoper.
3. Indien de Zakelijk Verkoper een bestelling ontvangt via *doejebestelling* is de Zakelijk Verkoper niet gerechtigd om de bestelling af te wikkelen buiten de procedure zoals besproken is.
4. De Zakelijke Verkoper garandeert dat alle leveringen aan de Klant vanuit de Europese Unie worden verstuurd.

## 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 op de site wordt weergegeven.
2. De Zakelijke Verkoper erkent dat *doejebestelling* geen partij bij deze Koopovereenkomst is en/of wordt. Klanten zullen echter de "Algemene voorwaarden" moeten accepteren alvorens Klanten over kunnen gaan tot het sluiten van een Koopovereenkomst met de Zakelijke Verkoper via het Platform. Deze voorwaarden gelden tussen *doejebestelling* en de Klant en zien op de door *doejebestelling* te leveren dienst, zijnde het Platform, en de gebruikmaking daarvan door de Klant. *doejebestelling* is gerechtigd de "Algemene voorwaarden" 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, de Klant zich kan wenden tot *doejebestelling*. De Zakelijke Verkoper zal *doejebestelling* vrijwaren tegen enige claim die een Klant instelt jegens *doejebestelling*, als gevolg van of samenhangend met het sluiten en/of de uitvoering van de Koopovereenkomst.
4. 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.

5. 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. *doejebestelling* 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 *doejebestelling* worden verwijderd zodra zij daar kennis van draagt.
6. 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 *doejebestelling*, zoals van tijd tot tijd gewijzigd). De Zakelijke Verkoper is niet gerechtigd hiervan af te wijken.
7. *Doejebestelling* stuurt Klanten nadat de Koopovereenkomst tot stand is gekomen een bevestiging per email. Voor het overige verloopt het contact met de klant met de Zakelijke Verkoper.

## Artikel 6 - Betalingen

1. De Zakelijke Verkoper betaalt aan *doejebestelling* per via het Platform verkochte Artikel, tenzij de Koopovereenkomst binnen de termijn, zoals vermeldt in de Algemene voorwaarden, door een Klant wordt ontbonden, een Vergoeding . De hoogte van de Vergoeding per productcategorie is opgenomen in het Excelbestand. De Zakelijke Verkoper erkent dat *doejebestelling* 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. *Doejebestelling* zal het Platform zodanig inrichten dat Klanten aan *doejebestelling* betalen. *Doejebestelling* zal de betalingen van de Klanten incasseren. In beginsel accepteert *Doejebestelling* alleen Klanten, die zij ook voor de aanschaf van haar eigen Artikelen accepteert en behoudt *Doejebestelling* zich te allen tijde het recht voor Klanten niet te accepteren. De Zakelijke Verkoper verleent hierdoor aan *Doejebestelling* het onherroepelijk recht om in naam van *Doejebestelling* 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 *doejebestelling* kan plaatsvinden. De Zakelijke Verkoper accepteert hierdoor dat een betaling door een Klant aan *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* 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 wordt ontbonden, dan zal *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* heeft ontvangen dan is *Doejebestelling* gerechtigd dit bedrag op Zakelijke Verkoper te verhalen. Wordt een Koopovereenkomst na de termijn als genoemd in de algemene voorwaarden ontbonden, dan dient de Klant zich rechtstreeks tot de Zakelijke Verkoper te wenden teneinde een betaling geretourneerd te krijgen. *Doejebestelling* 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. *Doejebestelling* is niet gehouden enig bedrag, aan de Zakelijke Verkoper te vergoeden vanwege een Koopovereenkomst die na deze termijn wordt ontbonden en *Doejebestelling* is gerechtigd de commissie te behouden.

## Artikel 7 – Diensten Doejebestelling

1. De Zakelijke Verkoper kan in aanmerking komen voor de betaling van een bepaald bedrag door *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* jegens de Zakelijke Verkoper nimmer aansprakelijk voor betaling daarvan.
2. De door *Doejebestelling* ontvangen betalingen worden door *Doejebestelling*, na aftrek van de Vergoeding zoals bepaald in het excelbestand en eventuele verrekening(en), op het door de Zakelijke Verkoper opgegeven rekeningnummer gestort. Uitbetaling geschiedt door *Doejebestelling* in beginsel eenmaal per kalendermaand, indien onderling anders afgesproken. *Doejebestelling* maakt voor deze betalingen een factuur op. *Doejebestelling* is gerechtigd om de uitbetaling aan de Zakelijke Verkoper uit te stellen indien dit naar oordeel van *Doejebestelling* 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. *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling*, te verrekenen met de eerst volgende uitbetaling van de door *Doejebestelling* ontvangen betalingen als genoemd in artikel 6.2. *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling*, bedragen aan *Doejebestelling* verschuldigd is.

## Artikel 9 - Gebruik Content

1. Indien de Zakelijke Verkoper Artikelen aanbiedt via het Platform die in het productaanbod, de zgn. catalogus, van *Doejebestelling* zijn opgenomen, dan wordt bij het aanbod van het desbetreffende Artikel van de Zakelijke Verkoper op het Platform, voor zover *Doejebestelling* daarover beschikt, door *Doejebestelling* een afbeelding tezamen met bijbehorende informatie getoond.
2. Indien de Zakelijke Verkoper Artikelen wil aanbieden op het Platform, waarover *Doejebestelling* geen informatie beschikbaar heeft, dan dient de Zakelijke Verkoper *Doejebestelling* van de vereiste (product)informatie te voorzien. Deze (product)informatie dient te voldoen aan de door *Doejebestelling* in dit artikel gestelde content eisen in acht wordt genomen.
3. 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 of engelse taal is gesteld.
4. De Zakelijke Verkoper verleent hierbij aan *Doejebestelling* 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.
5. *Doejebestelling* is te allen tijde gerechtigd aangeleverde (product)informatie te verwijderen, te wijzigen of aan te passen.
6. *Doejebestelling* is niet verplicht gebruik te maken van door Zakelijke Verkoper aangeleverde (product) informatie of deze (product) informatie te tonen op het Platform.

7. De Zakelijke Verkoper dient de (product) informatie aan *Doejebestelling* aan te leveren d.m.v. dit te mailen naar aangegeven e-mailadres.
8. De Zakelijke Verkoper vrijwaart *Doejebestelling* 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 9.

## Artikel 10 - Data

1. Door het openen van een Verkoopaccount en het accepteren van de Gebruikersvoorwaarden (zie art. 2.2.), krijgt *Doejebestelling* toegang tot de ingevulde bedrijfsgegevens van de Zakelijke Verkoper. *Doejebestelling* heeft daarbij inzicht in de offer data, inclusief product data. Hierin staan de productcategorie, de verkoopprijs, het aantal stuks op voorraad en de productinformatie beschreven. Als de Zakelijke Verkoper Artikelen verkocht heeft, krijgt *Doejebestelling* 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). *Doejebestelling* 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. *Doejebestelling* heeft toegang tot alle door Zakelijke Verkopers verstrekte data (zie lid 1). Deze data krijgt de Zakelijke Verkoper tijd tot tijd toegestuurd via de mail. 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 *Doejebestelling* op het Platform worden gegenereerd, worden aan derden verstrekt om hen de mogelijkheid te geven de online verkoopmarkt in kaart te brengen. 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. *Doejebestelling* verstrekt deze informatie op basis van een wettelijke verplichting of vanuit commerciële overwegingen.

## Artikel 11 - Privacy

1. *Doejebestelling* 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, het emailadres 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 *Doejebestelling* 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. *Doejebestelling* 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:
  - o 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.

- o 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 *Doejebestelling* de Klant van dienst te zijn door deze van elkaar te onderscheiden. De belangrijkste parameters die worden gebruikt om het aanbod van een Zakelijke Verkooper 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:
    - levertijd van het Artikel;
    - termijn waarbinnen levering van Artikel geschiedt (bijv. voor 23.00 uur besteld, morgen in huis);
    - extra leveropties, zoals bijvoorbeeld avond- en weekendlevering, same day delivery, pick-up-points).
  - e. prestatiescore van de Zakelijke Verkooper die is gebaseerd op:
    - leverbetrouwbaarheid;
    - annuleringen van orders door Zakelijk Verkooper;
    - beoordelingen van Klanten;
    - volgbaarheid van leveringen o.b.v. track & trace.
- iv) Op verschillende pagina's toont *Doejebestelling* aanbevelingen waarvan *Doejebestelling* 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 de trend bij de consumenten in het algemeen. Ook worden er andere artikelen getoond van de Zakelijke Verkooper.

## Artikel 13 - Garanties en verplichtingen

1. De Zakelijke Verkooper verklaart en garandeert dat zij gerechtigd is deze Gebruikersvoorwaarden na te leven en de rechten te verlenen die zij hierbij verleent.
2. De Zakelijke Verkooper garandeert dat:
  - uitsluitend Artikelen worden aangeboden die bij de Zakelijke Verkooper op voorraad liggen;
  - 9 van de 10 Artikelen te allen tijde worden geleverd binnen de door de Zakelijke Verkooper op het Platform vermelde levertijd, tenzij de Zakelijke Verkooper met de Klant een andere levertijd is overeengekomen;
  - alleen Artikelen zullen worden aangeboden in de productcategorieën die door *Doejebestelling* zijn opengesteld;
  - 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;
  - het aanbod op het Platform zal voldoen aan de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving;
  - de Artikelen naar behoren functioneren en geen gebrek vertonen;

- 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);
  - het handelen van de Zakelijke Verkoper en/of Artikelen van de Zakelijke Verkoper de reputatie en/of het imago van *Doejebestelling* of de Omgeving niet zullen schaden;
  - door haar gehandeld wordt in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden kopen bij andere verkopers, alsmede alle toepasselijke wet- en regelgeving;
  - alle door Zakelijke Verkoper opgegeven informatie juist en volledig is;
  - zij te allen tijde in overeenstemming handelt met de richtlijnen en instructies van *Doejebestelling*.
3. De Zakelijke Verkoper zal *Doejebestelling* vrijwaren tegen alle schade van claims tegen *Doejebestelling* 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. *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* Merken en logo's eigendom zijn en blijven van *Doejebestelling* en op geen enkele wijze door de Zakelijke Verkoper zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van *Doejebestelling* mogen worden gebruikt. De Zakelijke Verkoper zal altijd de intellectuele eigendomsrechten en alle overige rechten van exclusieve aard van *Doejebestelling* en derden volledig respecteren.

## Artikel 15 – Beperking, schorsing en beëindiging Zakelijk Verkopersschap

1. *Doejebestelling* is te allen tijde gerechtigd om, om zonder opgaaf van reden, een Zakelijke Verkoper te weigeren voor verkoop op haar Platform
2. Een reeds aangemaakt productpagina voor de Zakelijke Verkoper kan door *Doejebestelling* te allen tijde, onder opgaaf van reden, worden beëindigd. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn als *Doejebestelling* vermoedt dat in strijd wordt gehandeld met één of meer van de toepasselijke voorwaarden, er sprake is van fraude, de Zakelijke Verkoper facturen van *Doejebestelling* onbetaald laat, er sprake is van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van *Doejebestelling* of derden, het gebruik van het Verkoopaccount de goede werking van de Omgeving van *Doejebestelling* verstoort of naar oordeel van *Doejebestelling* schadelijk kan zijn voor de goede naam van *Doejebestelling* of derden.

3. In het geval *Doejebestelling* overgaat tot beëindiging van de samenwerking, neemt *Doejebestelling* een opzegtermijn van 30 dagen in acht, met uitzondering van ernstige situaties.
4. *Doejebestelling* is gerechtigd om de samenwerking met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval
  - i) dwingend nationaal recht anders bepaalt,
  - ii) *Doejebestelling* 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 en gebruiksvoorwaarden.
5. *Doejebestelling* is tevens te allen tijde gerechtigd om de functionaliteiten voor het Zakelijke Verkopersschap niet langer ter beschikking te stellen.
6. De Zakelijke Verkoper kan de samenwerking op ieder gewenst moment laten sluiten door 30 dagen voor de gewenste beëindigingsdatum een e-mail te sturen aan de afdeling Partnerservice van *Doejebestelling* (e-mailadres: support@doejebestelling.nl).

## Artikel 16 - Gevolgen beëindiging Zakelijk Verkopersschap

1. Indien het Zakelijke Verkopersschap, om welke reden dan ook, is beëindigd:
  - a. wordt de samenwerking stopgezet;
  - b. is de Zakelijke Verkoper niet langer gerechtigd om de Content, de Artikelen en de *Doejebestelling* merken (voor zover dat recht al bestond) te gebruiken.
2. De Zakelijke Verkoper kan geen aanspraak maken op enige vergoeding door *Doejebestelling* in verband met de beëindiging van het Zakelijke *Doejebestelling* door *Doejebestelling* en de Zakelijke Verkoper doet hierbij afstand van enig recht op enige (schade)vergoeding.
3. De gegevens/data die *Doejebestelling* van de Zakelijke Verkoper ontvangen, blijven te allen tijde in bezit van *Doejebestelling*, ongeacht of de samenwerking nog actief is of inactief is/beëindigd is.

## Artikel 17 - Gedifferentieerde behandeling

1. *Doejebestelling* streeft ernaar om zo veel mogelijk functionaliteiten van het Platform beschikbaar te stellen of bruikbaar te maken voor zowel *Doejebestelling* als voor alle Zakelijke Verkopers.
2. Op dit moment bestaat er een gedifferentieerde behandeling van *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* 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.
  - 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. *Doejebestelling* 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 de koopovereenkomst met de klant.
2. De Zakelijke Verkoper vrijwaart *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* voor alle schade en/of kosten van wat vooraard dienaangaande.
4. Tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld van *Doejebestelling*, is *Doejebestelling* 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, 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 *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* haar diensten uitvoert, kan de Zakelijke Verkoper kosteloos een klacht indienen bij *Doejebestelling* door een e-mail te verzenden aan het emailadres
2. support@ doejebestelling.nl

3. Binnen een termijn van zeven werkdagen na ontvangst van de klacht, zoals bedoeld in lid 1, zal een daartoe aangewezen medewerker van *Doejebestelling* telefonisch of schriftelijk contact met de Zakelijke Verkoper opnemen om de klacht te bespreken en een oplossing (proberen) te bewerkstelligen.
4. In het geval dat de Zakelijke Verkoper en de medewerker van *Doejebestelling* de klacht niet hebben kunnen oplossen, kan de Zakelijke Verkoper de klacht kosteloos aan de klachtencommissie van *Doejebestelling* (hierna: “de Klachtencommissie”) voorleggen door de klacht tezamen met een deugdelijk gemotiveerde toelichting waarom de aangedragen oplossing niet toereikend is te mailen naar: support@doejebestelling.nl. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal twee medewerkers van *Doejebestelling*..
5. 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.
6. 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).

## Artikel 21 – Diversen

1. De Zakelijke Verkoper zal zich nimmer voordoen als een agent of vertegenwoordiger van *Doejebestelling* en zal in het bijzonder geen toezeggingen doen of verplichtingen aangaan voor of namens *Doejebestelling*. De Zakelijke Verkoper vrijwaart *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* hier voorafgaand haar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.
3. *Doejebestelling* is te allen tijde gerechtigd om deze Gebruikersvoorwaarden, de service levels (bijlage 2) te veranderen. *Doejebestelling* informeert Zakelijke Verkopers 15 dagen, of zoveel langer als *Doejebestelling* redelijk acht voor de Zakelijke Verkoper om technische en commercieel aanpassingen door te voeren,.
4. De opzeggingsstermijn van minimaal 15 dagen (zie lid 3) geldt niet als *Doejebestelling* 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 *Doejebestelling* haar van tijd tot tijd per e-mail informeert op het bij *Doejebestelling* bekende emailadres over het

gebruik en de mogelijkheden van het Platform, zoals maar niet beperkt tot de werking en (eventuele nieuwe) (toepassings)mogelijkheden van het Platform (zgn. servicemails).

## Bijlage 1: Algemene verkoopvoorwaarden zakelijke verkopen via Doejebestelling

### 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 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - 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. Doejebestelling: 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 Doejebestelling 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**

3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.

3.2 Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3.3 Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument 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 consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

3.4 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

3.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende

bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

3.6 Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

3.7 Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 4 - Het aanbod**

4.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

4.2 Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

4.3 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

4.4 Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

4.5 Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

4.6 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- - de prijs inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van verzending;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend

- op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
  - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
  - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
  - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.
  - Optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

## **Artikel 5 - De overeenkomst**

5.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

5.2 Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

5.4 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 consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

5.5 De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals 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.

5.6 De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

5.7 het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

5.8 de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

5.9 de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

5.10 de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

5.11 de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

5.12 In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

5.13 Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

Bij levering van producten:

6.1 de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.

6.2 Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal dit product beoordelen en in geval van dat het uiteindelijk niet zoals gewenst is, dit ongeopend retourneren. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

6.3 Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels een e-mail te sturen naar [info@doejebestelling.nl](mailto:info@doejebestelling.nl). Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

6.4 Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

## **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

7.1 Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

7.2 Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggestuurd is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overgelegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

7.3 Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

7.4 De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

## **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

8.1 De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

8.2 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

8.3 die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;

8.4 die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

8.5 die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

8.6 die snel kunnen bederven of verouderen;

8.7 waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

8.8 voor losse kranten en tijdschriften;

8.9 voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

8.10 voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

## **Artikel 9 - De prijs**

9.1 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

9.2 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.

9.3 Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

9.4 Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

9.5 deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

9.6 de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

9.7 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

9.8 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

## **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

10.1 De ondernemer staat ervoor in dat de producten 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

10.2 Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

10.3 Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

10.4 De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

10.5 De garantie geldt niet indien:

- De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
- De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;

- De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

## **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

11.1 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.

11.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

11.3 Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

11.4 Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.

11.5 In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

11.6 Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

11.7 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### *Opzegging*

12.1 De consument 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.

12.2 De consument 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.

12.3 De consument 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*

12.4 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.

12.5 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 consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

12.6 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 consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van 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.

12.7 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*

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

## **Artikel 13 - Betaling**

13.1 Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het



verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

13.2 De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

13.3 In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## **Artikel 14 - Klachtenregeling**

14.1 De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

14.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

14.3 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 consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

14.4 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

14.5 Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([webwinkelkeur.nl](http://webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft

via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

14.6 Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

14.7 Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

## Artikel 15 - Geschillen

15.1 Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

15.2 Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

## Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

## 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.

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

- 1. Op tijd geleverd**  
≥ 98% van totaal aantal verzendingen\*\*
- 2. Annuleringen**  
≤ 2% van het aantal bestelde artikelen\*\*\*
- 3. Klantvragen**  
≤ 5% van het aantal bestelde artikelen
- 4. Beantwoording Klantvragen**  
≥ 90% van de klantvragen binnen 8 kantooruren\*\*\*\*
- 5. Retourzendingen**  
≤ 5% van totaal aantal bestelde artikelen
- 6. Telefoon opnemen**  
≥ 90% van de belpogingen de telefoon opnemen \*\*\*\*\*
- 7. NPS na klantcontact**

Minimaal 10 of hoger

**8. Algemene Reviewcijfer**

Minimaal een 3,5 sterren of hoger

**9. Track & Trace-nummer**

100% van totaal aantal pakketverzendingen

\* 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 valt te controleren na klantklachten.

\*\*\* 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 vanuit de Klant of doorgestuurd krijgt vanuit de *doejesbestelling* klantenservice.

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