

Kosten ter vergoeding van niet-nakoming

I. Overzicht

In de Overeenkomst worden uw prestatieverplichtingen uiteengezet. Wanneer u die verplichtingen niet nakomt, lijdt Groupon schade. Kosten ter vergoeding van niet-nakoming (*Non Compliance Cost Recovery Charges* "NCCR-kosten") is het instrument van Groupon om deze schade als gevolg van uw tekortkoming in de nakoming van uw verplichtingen op u te verhalen. Betaling van de NCCR-kosten ontheft u niet van de instructies en/of verplichtingen uiteengezet in de Overeenkomst.

In het geval Groupon van mening is dat u één of meer verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt, behoudt Groupon zich het recht voor om van de aan u verschuldigde bedragen (of u dient Groupon te betalen, indien er geen betalingen verschuldigd zijn) de bedragen in te houden die overeenkomen met de schending, zoals uiteengezet in de Overeenkomst en zoals gespecificeerd in deze richtlijn. Houdt u er rekening mee dat u NCCR -kosten in rekening kunnen worden gebracht voor meer dan één inbreuk per verkochte eenheid op grond van de Overeenkomst.

Hieronder volgt een gedetailleerd overzicht van NCCR-kosten die Groupon hanteert. Groupon zal van tijd tot tijd en naar eigen goeddunken, deze richtlijn wijzigen en/of bijwerken. Dergelijke wijzigingen kunnen aanvullende aspecten van het NCCR-proces omvatten. Elke wijziging van deze richtlijn wordt geacht te zijn overeengekomen als u doorgaat met het gebruiken van de Marketplace-service. Groupon zal u ten minste 14 dagen van tevoren op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen.

II. Toepasselijke NCCR-kosten

Hoewel elke schending van een of meer instructies en/of verplichtingen van de Overeenkomst kan leiden tot NCCR-kosten, behoudt Groupon zich het recht voor om naar eigen goeddunken te bepalen welke NCCR-kosten aan u in rekening worden gebracht. De NCCR-kosten die Groupon momenteel hanteert, zijn de volgende:

1. Ongeldige trackingupload (*Invalid Tracking Upload, ITU*)
2. Buiten verzendtijd (*Outside Shipping Window, OSW*)
3. Niet op voorraad (*Out of Stock, OOS*)
4. CS Service Level (CSL)

Elke NCCR-toeslag is vastgesteld op 4 EUR of 4 GBP per bestelling. De valuta is afhankelijk van het land waarin de bestelling is geplaatst.

Als Groupon de inbreukcategorieën wijzigt waarvoor zij NCCR-kosten in rekening brengt, zal zij dit onmiddellijk via e-mail aan u meedelen.

A. Ongeldige trackingupload (ITU)

U bent verplicht om Traceergegevens voor zendingen te uploaden in overeenstemming met de tijdsperiodes die zijn uiteengezet in Deal Center of, in het geval van omvangrijke zendingen, CommerceInterface. NCCR-kosten kunnen van toepassing zijn als:

- Traceergegevens van zendingen worden geüpload buiten de tijdsperiode die in Deal Center is vermeld.
- Click-to-ship (CTS) langer is dan 24 uur, of anders overeengekomen serviceniveaus. Voor getraceerde bestellingen houdt Groupon de tijd bij die verstrijkt tussen de aankoop door de klant en de verzending van de bestelling door u. Een bestelling wordt pas als verzonden beschouwd wanneer de vervoerder de bestelling heeft opgehaald en/of gescand.
- Tracering is ongeldig. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het selecteren van een onjuiste vervoerderscode in CommerceInterface (CI), het gebruik van een dubbele traceercode of het uploaden van een traceercode die inactief is (geen beweging te zien).
- De bestelling is verzonden met een niet-goedgekeurde vervoerder. Groupon zal de Verkoper voorzien van een lijst met goedgekeurde vervoerders voor het leveren van Goederen.
- Het verzoek om een telefoonnummer van een klant wordt gedaan buiten de tijdsperiode die uiteengezet is in de CommerceInterface (CI) voor het bijhouden van uploads. Voor omvangrijke zendingen waarbij een telefoonnummer van een klant vereist is, en het nummer ontbreekt of ongeldig is, dient dit door u bij de klant opgevraagd te worden via Groupon's 3-way ticketing tool. Dit ticket moet aangemaakt worden binnen de vastgestelde tijdsperiode die in de CommerceInterface (CI) is aangegeven voor het uploaden van de Traceergegevens.

Indien u de Traceergegevens van de zending niet binnen de afgesproken periode uploadt, kan Groupon NCCR-kosten in rekening brengen voor elke eenheid die te laat is geüpload. Houd er rekening mee dat het op tijd verzenden van de bestelling, maar het niet uploaden van de Traceergegevens van de zendingen ook zal resulteren in NCCR-kosten. Voor alle duidelijkheid, dit is ook van toepassing in het geval u gerechtigd bent de producten te verzenden zonder gebruik te maken van een Traceernummer (het zogenaamde "non-traceernummer"). In dat geval moet u het non-traceernummer uploaden binnen dezelfde tijd als overeengekomen voor het uploaden van een traceernummer.

Voorbeeld:

- 100 verkochte eenheden

- 80 traceernummers geüpload binnen de voorgeschreven tijdsperiode
- 20 eenheden niet geüpload binnen de voorgeschreven tijdsperiode, NCCR-kosten: 20 eenheden x EUR/GBP 4 = EUR/GBP 80.

B. Buiten verzendtijd (OSW):

Voor elke bestelling die buiten de Verwachte Leverdatum wordt geleverd en die resulteert in een terugbetaling door Groupon aan de klant, ontvangt u een Buiten verzendtijd (OSW) NCCR-toeslag.

Voorbeeld:

- 100 eenheden verkocht
- 10 eenheden terugbetaald wegens overschrijding van levertermijn. NCCR-kosten: 10 eenheden x EUR/GBP 4 = EUR/GBP 40.

Niet op voorraad (OOS)

Als u de voorraad niet kunt leveren zoals overeengekomen in Deal Center, zal Groupon NCCR-kosten in rekening brengen per eenheid klantorders die u hebt beloofd, maar niet kunt leveren. De kosten zijn nog steeds van toepassing als de bestelling om een andere reden wordt geannuleerd of niet wordt geannuleerd en de klant om een andere reden wordt terugbetaald.

Voorbeeld:

- 200 eenheden overeengekomen als de optielimiet
- 180 eenheden verkocht
- 20 eenheden kunnen niet worden vervuld en worden geannuleerd wegens tekorten. NCCR-kosten: 20 eenheden x EUR/GBP 4 = EUR/GBP 80.

D. CS Service Level:

Klanten zullen de 3-way ticketing-tool van Groupon gebruiken om de communicatie tussen klanten, Groupon en u te huisvesten. Groupon verwacht van u dat u antwoordt op alle verzoeken en deze oplost in overeenstemming met de tijdsperioden die in de Overeenkomst zijn vermeld. Indien u hier niet in slaagt, zal dit resulteren in NCCR-kosten. Er zullen ook NCCR-kosten worden toegepast in scenario's waarin Groupon wordt gedwongen in te grijpen om het geschil met de klant op te lossen.

Deze NCCR-kosten zijn van toepassing, ongeacht de uitkomst van de beslissing tot terugbetaling door de Klantenservice van Groupon. Voorbeeld:

- 10 terugbetalingsverzoeken van klanten
- 5 verzoeken van klanten zijn niet beantwoord binnen de overeengekomen periode.
NCCR-kosten: 5 eenheden x EUR/GBP 4 = EUR/GBP 20.

III. Meerdere NCCR-kosten

Indien u meerdere instructies en/of verplichtingen van de Overeenkomst overtreedt, zullen er meerdere NCCR-kosten in rekening worden gebracht.

Voorbeeld: 100 verkochte eenheden, 10 eenheden worden geacht Ongeldige Trackinguploads te zijn (10 eenheden x EUR/GBP 4 = EUR/GBP 40) en 5 eenheden werden terugbetaald wegens Buiten Verzendtijd levering (5 eenheden x EUR/GBP 4 = 20 EUR/GBP). NCCR-kosten EUR/GBP 40 + EUR/GBP 20 = EUR/GBP 60

IV. Veelgestelde vragen

• Kunt u de beslissing tot het opleggen van NCCR-kosten aanvechten?

Ja, u kunt de beslissing om NCCR-kosten in rekening te brengen binnen 10 werkdagen vanaf de dag dat Groupon u op de hoogte stelt van de NCCR-kosten, aanvechten. Om dit te doen, dient u een e-mail te sturen naar recoveries@groupon.com en een gedetailleerde uitleg te geven van de redenen voor het aanvechten, met eventuele ondersteunende documentatie.

Als de NCCR-kosten al in rekening zijn gebracht, dient u te reageren op de e-mail met het betalingsoverzicht waarin deze kosten zijn vermeld (verzonden vanaf paymentstatements@groupon.com). U kunt ook contact opnemen met het Merchant Services-team (MS) om een kopie van een eerder betalingsoverzicht aan te vragen.

• Hoe worden NCCR-kosten verhaald door Groupon?

Groupon houdt het bedrag van de NCCR-kosten in op de eerstvolgende betaling die aan u verschuldigd is. Als aan u geen betalingen verschuldigd zijn, zal Groupon u een factuur sturen voor het bedrag van de NCCR-kosten.

• Valuta van de NCCR-kosten?

De valuta waarmee de NCCR-kosten betaald dienen te worden, is afhankelijk van het land waarin de bestelling is geplaatst.