

Frais liés au recouvrement des coûts en cas de non-conformité

I. Informations générales

Le présent Accord stipule vos obligations en matière d'exécution. Si vous ne respectez pas ces obligations, Groupon subit des dommages. Les frais liés au recouvrement des coûts en cas de non-conformité (« Frais NCCR ») sont l'outil dont dispose Groupon pour recouvrer ces dommages auprès de vous en raison du non-respect de vos obligations. Le paiement des frais de NCCR ne vous dispense pas de respecter les instructions et/ou d'honorer les obligations stipulées dans l'Accord.

Si la société Groupon considère que vous n'avez pas respecté une ou plusieurs obligations de l'Accord, elle se réserve le droit de déduire des paiements qui vous sont dus (ou vous devrez payer Groupon, si aucun paiement n'est dû) les montants correspondant à la violation, comme indiqué dans l'Accord et spécifié dans les présentes directives. Sachez que les frais de NCCR peuvent vous être facturés pour plusieurs violations par unité vendue en vertu de l'Accord.

Vous trouverez ci-après un résumé détaillé des frais NCCR qui sont appliqués par Groupon. Groupon modifiera et/ou mettra à jour ces directives de temps à autre, à sa seule discrétion. Lesdites modifications pourront inclure des éléments supplémentaires au processus NCCR. Toute modification de ces directives sera considérée comme acceptée par le fait que vous continuez à utiliser le Service Marketplace. Groupon vous fournira un préavis d'au moins 14 jours pour toute modification.

II. Frais NCCR applicables

Bien que toute violation d'une ou de plusieurs instructions et/ou obligations de l'Accord puisse entraîner des frais NCCR, Groupon se réserve le droit, à sa seule discrétion, de déterminer quels frais NCCR vous seront facturés. Les frais NCCR que Groupon décide d'appliquer actuellement sont les suivants :

1. Téléchargement des informations de suivi invalide (ITU)
2. Envoi hors délais de livraison (OSW)
3. Rupture de stock (OOS)
4. Niveau de service du Service Client (CSL)

Chaque frais NCCR est fixé à 4 EUR ou 4 GBP par commande. La devise dépendra du pays dans lequel la commande est passée.

Si Groupon modifie les catégories de violation pour lesquelles des frais NCCR seront facturés, elle vous en informera immédiatement par courriel.

A. Téléchargement d'informations de suivi invalide (ITU) :

Vous êtes tenu de télécharger les informations de suivi des envois en respectant les délais prévus dans le Deal Centre ou, dans le cas d'envois volumineux, dans CommerceInterface. Des frais NCCR peuvent être applicables si :

- Les informations de suivi de l'envoi sont téléchargées en dehors de la période définie dans le Deal Centre.
- Le délai de Click-to-ship (CTS) est supérieur à 24 heures ou aux niveaux de service convenus. Pour les commandes suivies, Groupon surveillera le temps écoulé entre l'achat du client et l'expédition de la commande par vos soins. Une commande n'est considérée comme expédiée que lorsque le transporteur a collecté et/ou scanné la commande.
- Le suivi n'est pas valide. Cela inclut, sans s'y limiter, la sélection d'un code de transporteur inexact dans le CommerceInterface (CI), l'utilisation d'un code de suivi en double ou le téléchargement d'un code de suivi qui est inactif (aucun mouvement indiqué).
- La commande est expédiée par un transporteur non autorisé. Groupon fournira au Vendeur une liste de transporteurs approuvés pour la livraison des Produits.
- La demande de numéro de téléphone du client est effectuée en dehors de la période indiquée dans CommerceInterface pour le suivi du téléchargement. Pour les envois volumineux pour lesquels un numéro de téléphone est requis et est manquant ou invalide, vous devez le demander au client via l'outil de gestion de tickets de Groupon (3-way ticketing tool). Ce ticket doit être remonté dans le délai indiqué dans CommerceInterface pour le suivi du téléchargement.

Si vous ne téléchargez pas les informations de suivi dans le délai convenu, Groupon peut émettre des frais NCCR pour chaque unité dont le numéro a été téléchargé trop tard. Veuillez noter que l'expédition de la commande dans les délais convenus sans le téléchargement d'informations de suivi entraînera également des frais NCCR. Afin d'éviter toute ambiguïté, cette pratique s'applique également lorsque vous avez le droit d'expédier les produits sans utiliser de numéro de suivi (appelé « numéro de (non-)suivi »). Dans ce cas, vous devez transférer le numéro de non-suivi en respectant le même délai que celui convenu pour le téléchargement d'un numéro de suivi.

Exemple :

- 100 unités vendues
- 80 numéros de suivi téléchargés dans les délais prescrits
- 20 unités non téléchargées dans le délai prescrit. Frais NCCR : 20 unités x 4 EUR/GBP = 80 EUR/GBP.

B. Envoi hors délais de livraison (OSW) :

Pour chaque commande livrée en dehors de la Date de livraison prévue, qui entraîne le remboursement du client par Groupon, vous recevrez des frais NCCR pour avoir dépassé la date limite de livraison.

Exemple :

- 200 unités vendues
- 10 unités remboursées en raison du non-respect des délais de livraison. Frais NCCR : 10 unités x 4 EUR/GBP = 40 EUR/GBP.

C. Rupture de stock (OOS) :

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir le stock comme convenu dans le Deal Centre, Groupon appliquera des frais NCCR par unité de commandes de clients que vous avez promises, mais que vous n'êtes pas en mesure de livrer. Les frais sont également applicables si la commande est annulée pour une autre raison ou si elle n'est pas annulée et que le client est remboursé pour une autre raison.

Exemple :

- 200 unités convenues comme Plafond de l'option
- 180 unités vendues
- 20 unités ne peuvent être réalisées et sont annulées pour cause de rupture de stock. Frais NCCR : 20 unités x 4 EUR/GBP = 80 EUR/GBP.

D. Niveau de service du Service Client :

Les clients utiliseront l'outil de ticketing 3-way de Groupon afin de faciliter la communication entre les clients, Groupon et vous. Groupon attendra de vous que vous répondiez à toutes les demandes et que vous les résolviez dans les délais prévus par l'Accord, tout manquement à cette obligation entraînera des frais NCCR. Des frais NCCR seront également appliqués dans les cas où Groupon est obligé d'intervenir pour résoudre le litige client.

Ces frais NCCR sont applicables, quelle que soit l'issue de la décision de remboursement prise par le Service Client de Groupon. Exemple :

- 10 demandes de remboursement clients
- 5 demandes de clients ne reçoivent pas de réponse dans le délai convenu. Frais NCCR : 5 unités x 4 EUR/GBP = 20 EUR/GBP.

III. Frais multiples NCCR

Si vous ne respectez pas plusieurs instructions et/ou obligations de l'Accord, plusieurs frais NCCR seront facturés.

Exemple : 100 unités vendues, 10 unités sont considérées comme des téléchargement d'informations de suivi invalides (10 unités x 4 EUR/GBP = 40 EUR/GBP) et 5 unités ont été remboursées en raison du non-respect des délais de livraison (5 unités x 4 EUR/GBP = 20 EUR/GBP). Frais NCCR : 40 EUR/GBP + 20 EUR/GBP = 60 EUR/GBP

IV. FAQ

• Puis-je contester la décision d'imposer des frais NCCR ?

Oui, vous pouvez contester la décision de facturer des frais NCCR dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la notification des frais NCCR par Groupon. Pour le faire, vous devez envoyer un courriel à l'adresse recoveries@groupon.com et fournir une explication détaillée des raisons de la contestation, accompagnée de tout document justificatif applicable.

Si les frais NCCR ont déjà été appliqués, vous devez répondre au courriel du Relevé de paiement dans lequel ces frais ont été indiqués (envoyé par paymentstatements@groupon.com). Vous pouvez également contacter l'équipe Merchant Services (MS) pour demander une copie d'un Relevé de paiement précédent.

• Comment les frais NCCR sont-ils recouvrés par Groupon ?

Groupon déduira le montant de tout frais NCCR du prochain paiement qui vous est dû. Si aucun paiement n'est dû, Groupon vous émettra une facture pour le montant des frais NCCR.

• Dans quelle devise les frais NCCR sont-ils facturés ?

La devise des frais NCCR dépendra du pays dans lequel la commande a été passée.