

Addebiti per il Recupero dei Costi per Non Conformità

I. Panoramica

Il Contratto stabilisce quali sono gli obblighi in materia di prestazioni. Ogni volta che tali obblighi non vengono rispettati, Groupon subisce un danno. Gli Addebiti per il Recupero dei Costi per Non Conformità ("Gli addebiti NCCR") sono uno strumento che permette a Groupon di recuperare le spese causate dalla violazione degli obblighi. Il pagamento degli Addebiti NCCR non libera dalle indicazioni e/o dagli obblighi stabiliti nel Contratto.

Una volta riscontrata la violazione di uno o più obblighi previsti in Contratto, Groupon si riserva il diritto di detrarre dai pagamenti dovuti (qualora non vi siano pagamenti pendenti , ti verrà chiesto di procedere direttamente al relativo pagamento) gli importi corrispondenti alla violazione, come stabilito nel Contratto e come specificato nelle seguenti linee guida. Tieni presente che possono essere applicati Addebiti NCCR relativi a più violazioni per ogni unità venduta ai sensi del Contratto.

Di seguito è disponibile un riepilogo dettagliato degli Addebiti NCCR applicabili da parte di Groupon. Groupon modificherà e/o aggiornerà queste linee guida periodicamente e a propria discrezione. Tali modifiche possono comprendere elementi aggiuntivi del processo NCCR. Qualsiasi modifica alle linee guida si considera sin d'ora accettata se continui ad utilizzare il servizio di Marketplace. Groupon ti comunicherà ogni eventuale modifica con un preavviso di almeno 14 giorni.

II. Addebiti NCCR Applicabili

Nonostante l'eventuale violazione di una o più indicazioni e/o obblighi previsti dal Contratto possa comportare un Addebito NCCR, Groupon si riserva il diritto di stabilire a propria discrezione quali Addebiti NCCR dovranno essere applicati nel singolo caso. Al momento, Groupon applica gli Addebiti NCCR nei seguenti casi:

1. Inserimento di codice di spedizione non valido (ITU)
2. Spedizione oltre i termini (OSW)
3. Prodotto esaurito (OOS)
4. Livello di servizio di CS (CSL)

Ogni addebito NCCR è fissato a 4 EUR o 4 Sterline Inglesi per ordine. La valuta dipenderà dal Paese in cui viene effettuato l'ordine.

Qualora Groupon decida di modificare le categorie di violazioni per cui sono previsti Addebiti NCCR, tale variazione ti sarà comunicata via e-mail.

A. Inserimento del codice di spedizione non valido (ITU:

È necessario caricare le informazioni relative alla tracciabilità della spedizione in conformità con i termini stabiliti nel Deal Center o, in caso di spedizioni ingombranti, su CommerceInterface. Un addebito NCCR può essere applicato se:

- Le informazioni relative alla tracciabilità della spedizione siano caricate al di fuori del periodo di tempo stabilito nel Deal Center.
- La tempistica di spedizione (CTS) è maggiore di 24 ore o dei livelli di servizio altrimenti concordati. Per gli ordini tracciabili, Groupon monitorerà il tempo impiegato dall'acquisto del cliente fino alla spedizione dell'ordine. Un ordine è considerato spedito solo una volta che il corriere ha ritirato e/o scansionato l'ordine.
- Il codice di spedizione non sia valido. Ciò include, in via esemplificativa e non esaustiva, l'inserimento di un codice di spedizione errato su CommerceInterface (CI), l'utilizzo di un codice di spedizione duplicato o il caricamento di un codice di spedizione inattivo (nessun movimento mostrato).
- L'ordine venga spedito tramite un corriere non autorizzato. Groupon fornirà ai propri Partner un elenco di corrieri approvati per la consegna dei prodotti.
- La richiesta del numero di telefono del cliente venga fatta al di fuori del periodo di tempo stabilito su CommerceInterface per il caricamento del tracking. Per le spedizioni voluminose in cui sia richiesto un numero di telefono del cliente ma lo stesso sia mancante o non valido, il numero deve essere da te richiesto al cliente tramite lo strumento 3-way ticketing di Groupon. Tale ticket dovrebbe essere aperto entro il periodo di tempo stabilito in CommerceInterface per il caricamento del tracking.

Se le informazioni relative alla tracciabilità della spedizione non vengono caricate entro il periodo di tempo concordato, Groupon potrebbe emettere un addebito NCCR per ciascun elemento caricato in ritardo. Tieni presente che Groupon potrà applicare un Addebito NCCR anche per le spedizioni effettuate in tempo ma senza che il/i codice/i di spedizione sia/siano caricato/i. Per maggiore chiarezza, questa norma si applica anche laddove tu sia autorizzato a spedire i prodotti senza utilizzare il codice di spedizione per la tracciabilità ("spedizione non tracciata"). In tal caso, ti verrà chiesto di caricare le informazioni relative alla spedizione non tracciata nello stesso termine previsto per le spedizioni tracciate.

Esempio:

- 100 unità vendute
- 80 codici di spedizione caricati entro il termine stabilito
- 20 unità non caricate entro il periodo di tempo stabilito. Addebito NCCR: 20 unità x 4 EUR/Sterline Inglesi = 80 EUR/Sterline Inglesi.

B. Spedizione oltre i termini (OSW):

Per ciascun ordine consegnato oltre la data di consegna prevista e che comporti la necessità per Groupon di rimborsare il cliente, ti verrà applicato un addebito NCCR, Spedizione oltre i termini (OSW).

Esempio:

- 200 unità vendute
- 10 unità rimborsate a causa di una consegna oltre i tempi previsti. Addebito NCCR: 10 unità x 4 EUR/Sterline Inglesi GBP = 40 EUR/ Sterline Inglesi.

C. Prodotto esaurito (OOS):

Se non sei in grado di fornire quantità di prodotti disponibili concordata nel Deal Center, Groupon applicherà un Addebito NCCR pari al numero degli ordini che non sarai in grado di consegnare. L'addebito è comunque applicabile se l'ordine sia annullato per un motivo differente o anche se non sia annullato e il cliente ottenga il rimborso per un motivo diverso.

Esempio:

- 200 unità concordate come Option Cap
- 180 unità vendute
- 20 unità non possono essere processate e gli ordini sono annullati per indisponibilità del prodotto. Addebito NCCR: 20 unità x 4 EUR/Sterline Inglesi = 80 EUR/ Sterline Inglesi.

D. Livello del servizio di CS:

I clienti utilizzeranno lo strumento 3-way ticketing di Groupon per avviare una comunicazione tra loro, Groupon e te. Groupon si aspetta che tu risponda e risolva qualsiasi richiesta entro i termini stabiliti nel Contratto: in caso contrario ti verrà applicato un addebito NCCR. Un addebito NCCR verrà applicato anche nei casi in cui Groupon sia costretto a intervenire per risolvere la controversia con il cliente.

Questo addebito NCCR è applicabile indipendentemente dall'esito della richiesta di rimborso al Servizio Clienti di Groupon. Esempio:

- 10 richieste di rimborso fatte dai clienti
- 5 clienti non hanno ottenuto la risposta entro il termine stabilito. Addebito NCCR: 5 unità x 4 EUR/Sterline Inglesi = 20 EUR/ Sterline Inglesi.

III. Addebiti NCCR multipli

L'eventuale violazione di più indicazioni e/o obblighi del Contratto da parte tua comporta l'applicazione di più Addebiti NCCR.

Esempio: -100 unità vendute, 10 unità non hanno un codice di spedizione valido (10 unità x 4 EUR/ Sterline Inglesi = 40 EUR/ Sterline Inglesi) e 5 ordini sono stati rimborsati perché il prodotto è stato spedito oltre i termini previsti (5 unità x 4 EUR/ Sterline Inglesi = 20 EUR/ Sterline Inglesi). Addebito NCCR: 40 EUR/ Sterline Inglesi + 20 EUR/ Sterline Inglesi = 60 EUR/ Sterline Inglesi

IV. Domande frequenti

• È possibile contestare la decisione di imporre gli Addebiti NCCR?

Sì, la decisione di applicare un Addebito NCCR può essere contestata entro 10 giorni lavorativi da quando Groupon comunica l'applicazione del Addebito NCCR. A tal fine, è necessario inviare un'e-mail a recoveries@groupon.com, fornire una spiegazione dettagliata dei motivi della controversia e allegare la documentazione a supporto.

Se l'addebito NCCR è già stato applicato, è necessario rispondere all'e-mail contenente l'estratto conto in cui sono stati indicati gli addebiti (inviato da paymentstatements@groupon.com). In alternativa, puoi contattare il team di Merchant Services (MS) per richiedere la copia di un precedente estratto conto.

• Come vengono riscossi gli Addebiti NCCR da Groupon?

Groupon tratterrà l'importo di eventuali Addebiti NCCR dal successivo pagamento che ti è dovuto. Qualora non vi siano pagamenti dovuti, Groupon ti emetterà una fattura per l'importo dell'Addebito NCCR.

• Qual è la valuta dell'Addebito NCCR?

La valuta degli addebiti NCCR dipenderà dal Paese in cui è stato effettuato l'ordine.