

Instructions de Livraison Directe

1. Champ d'application des instructions

- 1.1. Les présentes Instructions de Livraison Directe (« **Instructions de Livraison** ») font partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur, tel que prévu dans l'Option d'Achat.
- 1.2. Les présentes Instructions de Livraison prévalent sur toutes autres conditions y compris celles du Vendeur.

2. Normes de livraison directe

- 2.1. Si le Vendeur fournit des Services de Livraison Directe, le Vendeur est tenu de :
 - 2.1.1. mettre en ligne le bon numéro de suivi après que l'Acheteur ait commandé les marchandises via CI durant la période convenue dans l'OTP ;
 - 2.1.2. fournir à l'Acheteur, via des moyens électroniques acceptables pour l'Acheteur, le numéro de suivi du transporteur et le code du transporteur (inscrit dans la liste des transporteurs approuvés) ;
 - 2.1.3. utiliser tous et seulement les matériaux d'emballage et d'étiquetage et le contenu en rapport avec les marchandises qui sont fournies et/ou identifiées par l'Acheteur ;
 - 2.1.4. utiliser tous et seulement les bordereaux d'expédition et les instructions de retour fournis et/ou identifiés via CI par l'Acheteur et n'inclure aucune adresse (autre qu'une adresse d'expédition et l'adresse de retour fournie par l'Acheteur) dans ou sur tout emballage ou étiquetage en rapport avec les Marchandises ;
 - 2.1.5. n'inclure aucun marquage ou encart promotionnel dans ou sur tout emballage ou étiquetage en rapport avec les marchandises, autres que ceux fournis et/ou identifiés par l'Acheteur ;
 - 2.1.6. coller/attacher une étiquette sur le côté droit supérieur de chaque carton de Marchandises ;
 - 2.1.7. fournir la Marchandise au client de l'Acheteur dans le délai d'expédition convenu.

3. Frais de recouvrement en cas de non-conformité

- 3.1. Le Vendeur doit fournir les Marchandises en conformité avec les Instructions de Livraison. En cas de violation d'une obligation des Instructions de Livraison, l'Acheteur facture au Vendeur les charges indiquées à l'**Annexe 1** (ci-dessous). Le paiement des frais encourus ne libère pas le Vendeur de ses obligations en vertu des présentes Instructions de Livraison et de l'indemnisation des dommages qui en découlent.
-
-

ANNEXE 1 —Recommandations de recouvrement des coûts en cas de non-conformité

Les présentes recommandations de recouvrement des coûts en cas de non-conformité (« **Recommandations** ») sont conçues pour prévoir une meilleure expérience client en assurant que les Vendeurs se conforment aux instructions de Livraison et/ou aux obligations du Contrat dans le cadre du processus et prévoir les conséquences en cas de défaut de conformité.

I. Frais de recouvrement des coûts en cas de non-conformité

Le Contrat fixe les obligations du Vendeur. Dans l'hypothèse où un Vendeur ne se conforme pas à ses obligations contractuelles, il en résultera un dommage pour l'Acheteur. Le recouvrement des coûts en cas de non-conformité (« **RCNC** ») est le moyen pour l'Acheteur de recouvrer ces dommages auprès du Vendeur en raison de la violation par le Vendeur de ses obligations, par l'application des frais (« **Frais RCNC** »). Le paiement des Frais RCNC ne libère pas le Vendeur des instructions et/ou des obligations prévues dans le Contrat.

Dans l'hypothèse où l'Acheteur considère que le Vendeur a violé une ou plusieurs obligations du Contrat, l'Acheteur se réserve le droit de déduire des paiements dus au Vendeur (ou le Vendeur paie à l'Acheteur, si aucun paiement n'est dû) les montants qui découlent de la violation, tels que prévus dans le Contrat et indiqués dans les présentes Recommandations. Veuillez noter qu'un Vendeur peut être redevable de Frais RCNC pour plus d'une violation par unité vendue en vertu du Contrat.

Un récapitulatif détaillé des Frais RCNC appliqués par l'Acheteur est décrit ci-après. L'Acheteur pourra modifier, compléter et/ou mettre à jour les présentes Recommandations à tout moment, à sa seule discrétion. Toute modification antérieure des Recommandations est considérée comme acceptée par le Vendeur lors de la signature du Contrat, ou, dans l'hypothèse où le Vendeur a déjà signé un Contrat, dans les quatorze jours qui suivent la notification des Recommandations modifiées, sauf si le Vendeur s'est opposé par écrit à la modification.

II. Frais RCNC applicables

En cas de non-respect de l'une ou plusieurs instructions et/ou obligations du Contrat par le Vendeur, l'Acheteur facture à celui-ci les frais détaillés ci-après. Il est entendu qu'en cas de non-respect de plusieurs de ses obligations par le Vendeur, l'Acheteur se réserve le droit, à son entière discrétion, de déterminer quels frais RCNC seront facturés au Vendeur. Les catégories de frais RCNC sont les suivantes :

- A. Mise en ligne tardive du (des) numéro(s) de suivi
- B. Adresses de retour incorrectes
- C. Matériaux étiquetés par le Vendeur
- D. Bordereau d'expédition manquant
- E. Marchandises en rupture de stock
- F. Plaintes de clients à propos d'un retard de livraison
- G. Recours au mauvais transporteur

Si l'Acheteur modifie les catégories de violation pour lesquelles il facturera des Frais RCNC, il en informera immédiatement l'ensemble des Vendeurs par courriel.

A. Mise en ligne tardive et incorrecte du (des) numéro(s) de (non) suivi :

Le Vendeur a l'obligation de mettre en ligne les numéros de suivi en conformité dans les délais prévus par le Contrat.

L'Acheteur et le Vendeur peuvent convenir qu'un numéro de suivi sera utilisé par le client aux fins de suivi de sa commande. S'il en est convenu ainsi, l'Acheteur attend des numéros de suivi qu'ils soient (i) valides, (ii) actifs, (iii) mis en ligne conformément au Contrat et visibles sur le site Internet du transporteur utilisé et (iv) uniques à l'envoi en question. Dans l'hypothèse où n'importe laquelle de ces exigences n'est pas respectée, le numéro de suivi est présumé incorrect (« **Numéro de Suivi Incorrect** »).

L'Acheteur supprimera tous les Numéros de Suivi Incorrects et replacera les commandes sous le statut « OPEN », jusqu'à ce que le Vendeur mette en ligne un numéro de suivi correct. Veuillez noter que mettre en ligne un Numéro de Suivi Incorrect peut également aboutir à mettre en ligne le numéro de suivi tardivement, ce qui impliquera des Frais RCNC pour mise en ligne tardive comme indiqué ci-dessous. Le présent article

s'applique également dans l'hypothèse où les parties ont convenu que le Vendeur est autorisé à expédier les produits avec un numéro de non-suivi (comme indiqué ci-dessous).

Si le Vendeur ne met pas en ligne le(s) numéro(s) de suivi dans les délais convenus, l'Acheteur peut émettre des frais RCNC à hauteur de 2 EUR **par unité** ayant été mise en ligne trop tard. Veuillez noter que l'expédition de la commande dans les temps, assortie de la non mise en ligne du (des) numéro(s) de suivi, aboutira également à des Frais RCNC. La présente catégorie de frais s'applique également dans l'hypothèse où les parties conviennent que le Vendeur expédie des Marchandises sans utiliser de numéro de suivi (ainsi dénommé « **numéro de non suivi** »). Dans ladite hypothèse, le Vendeur doit mettre en ligne le numéro de non-suivi dans le même délai que celui convenu pour la mise en ligne d'un numéro de suivi.

Exemple :

- 100 unités vendues
- 80 numéro(s) de suivi mis en ligne dans les délais prescrits
- 20 unités non mises en ligne dans les délais prescrits

Frais RCNC : 20 unités x 2 EUR = **40 EUR (ou l'équivalent en devise locale)**

B. Adresse de retour incorrecte :

Le Vendeur doit s'assurer que l'adresse de retour (fournie par Groupon) sur l'étiquette d'expédition et inscrite dans le cadre des informations d'emballage fournies au Vendeur par l'Acheteur est correcte. Dans le cas contraire, l'Acheteur facturera des Frais RCNC forfaitaires à hauteur de 500 EUR. Les adresses de retour correctes figurent à l'**Annexe A**.

L'Acheteur vérifiera la conformité aux présentes exigences en réalisant des achats tests et/ou en vérifiant les unités restituées et non livrables.

C. Matériaux étiquetés par le Vendeur :

Tous les articles et les emballages expédiés doivent être libres de tout élément de propriété intellectuelle ou de marketing n'appartenant pas à l'Acheteur. Cela exclut les éléments distinctifs du produit lui-même (*par ex.* des chaussures Adidas peuvent avoir un emballage portant la marque, mais ne peuvent pas inclure des éléments supplémentaires de propriété intellectuelle ou distinctifs du Vendeur sur ou à l'intérieur du colis). Si le Vendeur échoue à se conformer à cette instruction, l'Acheteur facturera des Frais RCNC forfaitaires à hauteur de 500 EUR.

L'Acheteur vérifiera la conformité aux présentes exigences en réalisant des achats tests et/ou en vérifiant les unités restituées et non livrables.

D. Bordereau d'expédition manquant :

Tous les articles expédiés doivent contenir les bordereaux d'expédition fournis et/ou identifiés via CI par l'Acheteur. Si le Vendeur ne respecte pas ces instructions, l'Acheteur imputera des Frais RCNC forfaitaires de 500 EUR.

L'Acheteur vérifiera la conformité aux présentes exigences en effectuant des achats tests et/ou en vérifiant les unités restituées et non livrables.

E. Rupture de stock :

Si le Vendeur ne peut pas fournir le stock comme convenu dans le Contrat, l'Acheteur facturera des Frais RCNC à hauteur de 10 EUR **par unité** de commandes client en rupture de stock.

Exemple :

- 200 unités réservées en Option d'achat
- 100 unités vendues
- 10 unités ne peuvent pas être fournies

Frais RCNC : 10 unités x 10 EUR = **100 EUR**

F. Réclamations de clients suite à un retard de commande

Si un client se plaint à l'Acheteur, car le Vendeur n'a pas livré les marchandises dans les délais convenus, l'Acheteur peut être tenu de rembourser le client. Pour chaque remboursement découlant d'un retard de livraison, l'Acheteur imputera des Frais RCNC de 2 EUR. Pour lever toute ambiguïté, ces frais s'ajouteront au coût des Marchandises remboursées que l'Acheteur réclamera au Vendeur.

Exemple :

- 100 unités vendues
- 20 contacts d'un client unique formulant une réclamation à propos de commandes livrées hors délai d'expédition qui demande et reçoit des remboursements

Frais RCNC : 20 unités x 2 EUR = **40 EUR**

G. Recours à un mauvais transporteur

L'Acheteur devra envoyer au Vendeur une liste de transporteurs approuvés pour livrer les Marchandises. Si le Vendeur expédie les Marchandises en recourant à un transporteur non approuvé (c'est-à-dire un transporteur qui ne figure pas sur la liste des transporteurs approuvés fournie par l'Acheteur), l'Acheteur imputera des Frais RCNC de 2 EUR par unité expédiée par un transporteur non approuvé.

Exemple :

- 100 unités vendues
- 100 unités expédiées en recourant à un transporteur non approuvé (en conséquence, les numéros de suivi ne peuvent donc pas être correctement mis en ligne sur CI)

Frais RCNC : 100 unités x 2 EUR = **200 EUR**

III. Frais RCNC multiples

En cas de non-respect par le Vendeur de plusieurs instructions et/ou obligations du Contrat, de multiples Frais RCNC seront facturés.

Exemple :

- 100 unités vendues
- 10 unités indisponibles
- 20 numéros de (non) suivi n'ont pas été mis en ligne dans les délais convenus
- 10 unités x 10 EUR = **100 EUR**
- 20 unités x 2 EUR = **40 EUR**

Frais RCNC : 100 EUR + 40 EUR = 140 EUR

IV. FAQs

• Le Vendeur peut-il contester la décision d'imposer des Frais RCNC ?

Oui, le Vendeur peut contester la décision de facturer des Frais RCNC dans un délai de 10 jours ouvrés à partir du jour où l'Acheteur informe le Vendeur des Frais RCNC. Pour cela, le Vendeur devra utiliser les informations de contact fournies dans la FAQs CI en apportant une explication détaillée des raisons du conflit.

• Comment les Frais RCNC sont-ils recouverts par l'Acheteur ?

L'Acheteur déduira le montant de tous Frais RCNC du prochain paiement dû au Vendeur. Si le Vendeur n'est créancier d'aucun paiement, l'Acheteur émettra une facture auprès du Vendeur pour le montant des Frais RCNC.

• Devise des Frais RCNC ?

L'Acheteur facture les Frais RCNC en euros (le cas échéant). Le taux de change appliqué est celui de la date de calcul des frais par l'intermédiaire du site internet XE.COM.

• Autres développements :

Ces Recommandations seront révisées à tout moment afin de s'assurer que le texte et les exemples sont à jour. L'Acheteur se réserve le droit de continuer d'utiliser le programme RCNC et préviendra à l'avance le Vendeur de tout changement. Un récapitulatif de toutes les modifications et révisions RCNC est disponible ci-après.

Annexe A — Adresses de retour

Expédié par	Poids maximum	Dimensions Maximales	Adresse de retours
BE	30 kg	L + 2 x W + 2 x H < 300, L < 150 (cm)	Groupon Returns Courtenstraat 1 8791 BeverenLeie BE
BE	>30kg	Pas de restriction	Groupon Returns Courtenstraat 1 8791 Beveren Leie BE
DE	31,5 kg	120 x 60 x 60 cm Circonférence max. de 360 cm	GROUPON Returns c/o ERNST SCHMITZ GmbH Black- u. Decker-Str. 17 65510 Idstein DE
DE	>31,5 kg	Pas de restriction	GROUPON Returns c/o ERNST SCHMITZ GmbH Black- u. Decker-Str. 17 65510 Idstein DE
ES	30 kg	longueur + hauteur + largeur = 120 cm	Groupon - CLIMACITY S.L. Calle Torrox nº 2 5 ^a 28041 Madrid ES
FR	20 kg	Longueur 100 cm, largeur + circonférence 150 cm	Adresse de retour du vendeur
FR	>20 kg	Pas de restriction	Adresse de retour du vendeur
GB	30kg	Longueur 250 cm, largeur + circonférence 500 cm	GROUPON GOODS RETURNS C/O ARROW XL 4 THE FORT WALTHER HOUSE LANE MARTLAND PARK WIGAN WN5 0LB United Kingdom
GB	>30kg	Pas de restriction	GROUPON GOODS RETURNS C/O ARROW XL 4 THE FORT WALTHER HOUSE LANE MARTLAND PARK WIGAN WN5 0LB United Kingdom
IE	20 kg	Longueur 150 cm, largeur + circonférence 300 cm	GPN, PO Box 111, Portlaoise, IE
IE	>20 kg	Pas de restriction	GPN, PO Box 111, Portlaoise, IE

IT	30 kg	longueur + hauteur + largeur = 120 cm	Resi GROUPONc/o FERCAM Via Caioli, 50 - Lotto 1 27030 OTTOBIANO (PV) IT
NL	30 kg	100 cm x 70 cm x 58 cm	Groupon Returns Eekboerstraat 25 7575 AV Oldenzaal NL
NL	>30 kg	Pas de restriction	Groupon Returns Eekboerstraat 25 7575 AV Oldenzaal NL