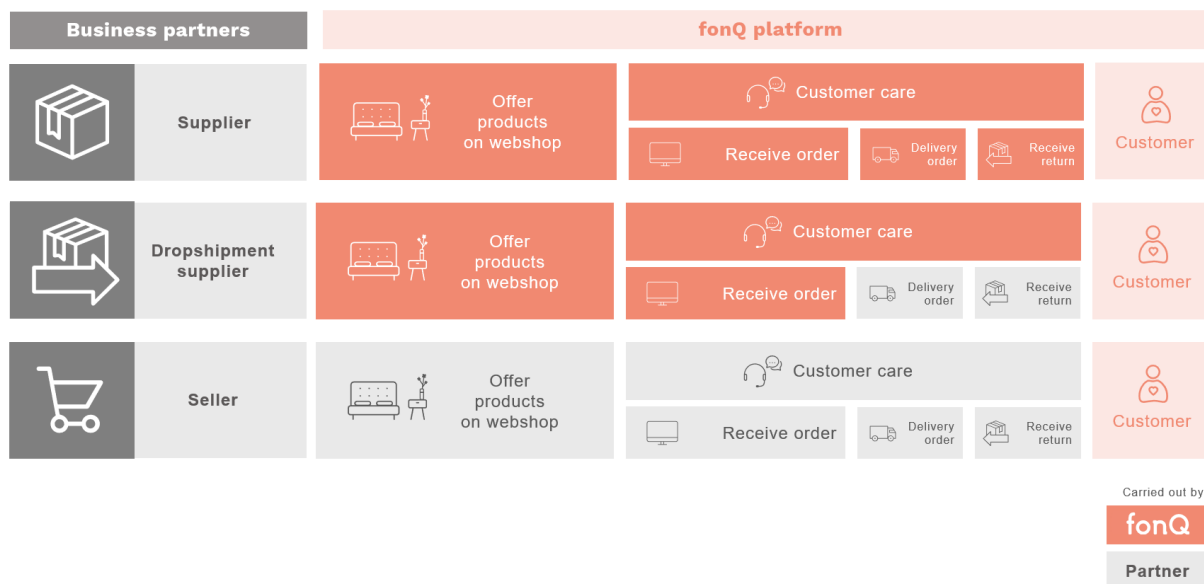


Algemene Partnervoorwaarden

Op wie zijn deze algemene Partnervoorwaarden van toepassing?

In deze algemene Partnervoorwaarden bedoelen we met “fonQ”, “we” of “wij” en “ons” of “onze” de onderneming fonQ.nl B.V. Als wij in deze algemene Partnervoorwaarden spreken over “u”, “uw” of “partner” bedoelen we daarmee de entiteit die een product aan of via ons verkoopt.



Suppliers

Op suppliers waarvan fonQ producten inkoop om die vervolgens via haar webshop zelf te verkopen en leveren (zie de afbeelding hierboven) zijn de hoofdstukken 1 t/m 5, 7 en 8 van deze algemene Partnervoorwaarden van toepassing.

Dropshipment suppliers

Op dropshipment suppliers waarvan fonQ producten verkoopt via haar webshop en waarbij die producten vervolgens rechtstreeks door de supplier worden geleverd aan de klanten van fonQ (dropshipment) (zie de afbeelding hierboven) zijn de hoofdstukken 1, 2, 3, 6, 7 en 8 van deze algemene Partnervoorwaarden van toepassing.

Sellers

Op sellers die via fonQ's marketplace hun eigen producten verkopen en leveren aan klanten (zie de afbeelding hierboven), zijn de hoofdstukken 7 t/m 9 van deze algemene Partnervoorwaarden van toepassing. In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in hoofdstuk 9 enerzijds en het bepaalde in de hoofdstukken 7 en 8 anderzijds, prevaleert hetgeen is bepaald in hoofdstuk 9.

Afwijkingen op deze algemene Partnervoorwaarden kunnen worden gemaakt, maar zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk schriftelijk tussen u en fonQ overeengekomen.

Eventuele algemene voorwaarden van de partner, hoe ook omschreven, zijn uitdrukkelijk uitgesloten van toepasselijkheid.

Indien enige bepaling van een overeenkomst die we met u hebben gesloten afwijkt van enige bepaling opgenomen in deze algemene Partnervoorwaarden, prevaleren de bepalingen van die overeenkomst.



Inhoud

1. Contactinformatie	3
2. Finance/Facturering	4
3. Content	5
4. Supply chain.....	6
Inkoop	6
Levering en retour	7
Aftersales	8
5. Logistiek	9
Aanmelden levering.....	9
Levering en verpakking.....	9
Verwachtingen artikelen.....	13
6. Dropshipment	15
Levercondities	15
Verwerken orders	15
7. Adverteren	16
8. Overig	18
9. Marketplace seller.....	22



1. Contactinformatie

Bezoek- en postadres kantoor & showroom

Reactorweg 53, 3542 AD, Utrecht

fonQ distributiecentrum

Atoomweg 54, 3542 AB, Utrecht

Inbound

Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag: 08.00 tot 16.00 uur

E-mail:

inslag@fonq.nl

Telefoon:

+31 (0)30 760 41 52

Retouren

Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag: 08.30 tot 16.00 uur

E-mail:

retourensupplierSuppliers@fonq.nl

Telefoon:

+31 (0)30 241 61 60

Accounts Payable

Facturen:

invoices@fonq.nl

E-mail:

accountspayable@fonq.nl

Telefoon:

+31 (0)30 760 76 90

Demand planning

Bevestiging orders / leveringen:

Tuin en Balkon

orderstuin@fonq.nl

Wonen en meubels

orderswonen@fonq.nl

Huishouden, Koken en Tafelen

orderskokenhuishouden@fonq.nl

Bed, bad en accessoires

ordersbedbadenaccessoires@fonq.nl

Informatie

<https://partners.fonq.nl/>

<https://nieuws.fonq.nl/>



2. Finance/Facturering

2.1 Geldige facturen	Uw facturen dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Wet OB 1968
2.2 Tenaamstelling	Uw facturen dienen op naam te worden gesteld van fonq.nl BV, Reactorweg 53, 3542 AD Utrecht
2.3 Aanlevering	U dient facturen bij voorkeur via EDI aan ons te verzenden. Wanneer dat niet mogelijk is kunt u uw factuur digitaal aan invoices@fonq.nl verzenden
2.4 Mailing	U dient één factuur per pdf te verzenden. Wanneer er meerder facturen in één pdf worden aangeleverd, worden deze facturen door ons niet in behandeling genomen
2.5 Inkoopordernummer	Het inkoopordernummer dient u te vermelden op uw factuur
2.6 Inkooporders	U dient ons per inkooporder een factuur te sturen. Wanneer u meerdere inkooporders tegelijk factureert, zal de relevante factuur door ons niet in behandeling worden genomen
2.7 Prijswijzigingen	Prijswijzigingen kunnen maximaal twee keer per jaar plaatsvinden en moeten minimaal één maand van tevoren via een EDI verbinding of onze supply chain portal worden aangeleverd en goedgekeurd zijn door de Category manager.
2.8 Inkooprijzen	De inkooprijzen mogen niet afwijken van de prijzen uit de meest recente prijslijst (met uitzondering van acties en/of aanbiedingen)
2.9 Netto inkooprijzen	U dient de netto afgesproken prijzen (bruto-korting=netto) van producten te vermelden op uw factuur. Netto inkooprijzen worden bepaald op grond van incoterm DDP
2.10 Artikelnummers	U dient op uw factuur de relevante artikelnummers (van fonQ) of de bestelcodes te vermelden
2.11 Aantallen	Door u gefactureerde producten dienen overeen te komen met de relevante inkooporder (bevestiging). Bij een manco levering, dient u de manco binnen 14 dagen te crediteren. Indien creditering niet binnen 14 dagen heeft plaatsgevonden, heeft fonQ het recht om de verschillen zelf in mindering te brengen op de factuur van de bijbehorende inkooporder.
2.12 Sortering factuur	U dient de items op artikelnummer (alfabetisch en/of oplopend) op uw factuur te sorteren.
2.13 Creditering	U mag op uw factuur geen artikelen crediteren. Creditering dient te geschieden op grond van creditnota's.
2.14 Betalingsconditie	De betalingscondities dienen vermeld te worden op uw factuur. Indien er geen betalingstermijn is afgesproken, geldt een betalingstermijn van 60 dagen na levering van de producten (en uitsluitend voor zover fonQ (levering van) de producten (onder verwijzing naar hoofdstuk 4) heeft aanvaard).
2.15 Conditie fonQ	fonQ heeft standaard recht op 2% betalingskorting wanneer zij een factuur binnen 30 dagen / 60 dagen netto na levering van de producten betaalt, tenzij anders afgesproken en uitsluitend voor zover fonQ (levering van) de producten (onder verwijzing naar hoofdstuk 4) heeft aanvaard.
2.16 Creditnota's	U dient op een creditnota de factuurnummers (waarop de creditnota betrekking heeft) en/of IRO nummers (retourafhandelingen) te vermelden
2.17 Exceptionele levering/kosten	Indien sprake is van een exceptionele levering en/of kosten dient u dat op de factuur te vermelden
2.18 Opschorting	fonQ heeft het recht om betaling van een factuur op te schorten indien die afwijkt van de inkooporder, inkooprijzen of overigens niet voldoet aan de vereisten die in dit hoofdstuk ten aanzien van facturen zijn gesteld



2.19 Betalingen

Facturen voor producten en/of diensten die overeenkomstig de tussen partijen geldende afspraken (waaronder deze algemene Partnervoorwaarden) aan fonQ zijn geleverd en die voldoen aan de vereisten die in dit hoofdstuk ten aanzien van facturen zijn gesteld, zullen door fonQ tijdig worden voldaan. Betaling door fonQ houdt geen afstand van enig recht in.

2.20 Verrekening

fonQ is te allen tijde gerechtigd een vordering die u op fonQ heeft te verrekenen met vorderingen die fonQ uit welke hoofde dan ook op u heeft.

3. Content

3.1 Productcontent aanleveren

Voor het aanleveren van productinformatie zal het Product Content team u een format verstrekken (dat van tijd tot tijd gewijzigd kan worden). Het Product Content team verwerkt productinformatie alleen wanneer u het format heeft gebruikt voor het aanleveren daarvan en u, naar het oordeel van het Product Content team, voldoende informatie heeft verstrekt. Wanneer onvoldoende productinformatie wordt aangeleverd kunnen uw producten niet aan het fonQ assortiment worden toegevoegd. Wanneer u productinformatie verstrekt dient u rekening te houden met het volgende:

- U dient voldoende informatie/uitleg over het product te verstrekken, waaronder (maar niet beperkt tot):
 - Formaat (lengte, breedte, diepte, diameter) van het product (in cm)
 - Specifieke kleurbeschrijving van het product (bijvoorbeeld off-white, zand, antraciet)
 - Materia(a)len waarvan van het product is gemaakt
 - De handleiding van het product dient te worden verstrekt als pdf bestand (wanneer dat relevant is)
- U dient USP's te beschrijven - Waarom moet de klant dit kopen?
- Overige speciale eigenschappen die relevant zijn voor de klant, (zoals bijvoorbeeld mogelijke variatie tussen producten bij natuurlijke, handgemaakte of gerecyclede materialen) dienen te worden vermeld
- Wanneer producten aan één of meer van de vier onderwerpen op het gebied van duurzaamheid (materiaalgebruik, uitstootvermindering, productie, arbeidsomstandigheden, zie hieronder) voldoen dient u dat te vermelden en kopieën van eventuele certificaten bij te voegen.
 - **Materiaalgebruik**
Wordt er gebruik gemaakt van duurzamere (of gerecyclede) materialen? Denk aan meubels van FSC-gecertificeerd hout of rotan, lampen en accessoires van gerecycled glas of bamboe, bekleding van natuurlijke stoffen als katoen of wol.
 - **Uitstootvermindering**
Is er inzicht in de CO2 uitstoot en wordt er actief gewerkt aan het verminderen daarvan? Denk aan CO2 reductie in bijv. de toelevering, door gebruik te maken van een duurzamere vervoerder.
 - **Productie**
Wordt er in het productieproces rekening gehouden met duurzaamheid door waterverbruik te minimaliseren, verspilling tegen te gaan, afval te scheiden, materialen te herbruiken?
 - **Arbidsomstandigheden**
Voldoen de arbeidsomstandigheden op de productieplaats aan de BSCI (Business Social Compliance Initiative) code of conduct?

3.2 Cross-sell (bijverkoop)

fonQ stimuleert cross-sell (bijverkoop) en toont de klant op meerdere momenten tijdens een koopsessie cross-sell mogelijkheden. Om de kwaliteit van de cross-sell te waarborgen, dient u in het format cross-sell mogelijkheden bij uw producten op te nemen (zoals bijvoorbeeld passende accessoires bij het product, items die samen gefotografeerd zijn of andere aanbevelingen).



3.3 Aanleveren afbeeldingen en video

3.3.1 Productbeelden

U dient productbeelden van alle producten aan te leveren die van goede **kwaliteit** zijn, zodat de producten zo goed mogelijk zichtbaar zullen zijn voor klanten. Goed productbeeld komt overeen met de **werkelijkheid** en zorgt ervoor dat de klant precies weet wat hij kan **verwachten** van het product wanneer hij dat koopt. **Goed productbeeld** verlaagt de kans dat de klant het gekochte product terugstuurt. Door u aan te leveren productbeeld dient te voldoen aan de volgende specificaties. Productbeeld dient:

- Vierkant te zijn; zonder schaduw of tekst
- Vrijstaand te zijn met witte achtergrond en met realistische weergave van de kleur
- In hoge resolutie (minimaal 1.000 x 1.000 pixels) te worden aangeleverd in één van de volgende bestandsformaten: .jpeg / .png
- Aangeleverd te worden waarbij het product van meerdere kanten zichtbaar is
- Gemarkeerd te zijn met het fonQ productnummer, de EAN-code of de bestelcode
- Aangeleverd te worden via Sharepoint, batch of E-mail. Productbeeld kan **niet** worden aangeleverd via een portal.

3.3.2 Sfeerbeelden

U dient minimaal 2 (sfeer)afbeeldingen van het product aan te leveren waarbij voldaan wordt aan de volgende specificaties:

- Sfeerfoto in een herkenbare interieursetting waarbij de kleur ten opzichte van neutrale kleuren zichtbaar is en de afmeting ten opzichte van herkenbare meubels/ruimten
- Gedetailleerde foto waarop de kleuren, structuur en het materiaal van het product zichtbaar is
- Afbeelding in de betreffende afmeting en kleur van het product
- Het volledige, originele highres beeld in de hoogste resolutie, minimaal 1.000 x 1.000 pixels
- Bestandformaat: .jpeg / .png
- Het product staat centraal; personen mogen in beeld, mits deze niet te dominant zijn of te geposeerd
- Foto's dienen te zijn voorzien van het fonQ nummer, EAN-code of bestelcode
- Afbeeldingen worden aangeleverd via Sharepoint, batch of E-mail. Afbeeldingen kunnen **niet** verstuurd worden via een portal.

3.3.4 Logo

U dient het merklogo van het product te verstrekken, zodat het bij het product kan worden geplaatst. Het merklogo zorgt ervoor dat het voor de klant **duidelijk** is van welk merk het product is. Dit geeft uw merk ook extra **exposure**. Het merklogo dient te worden aangeleverd:

- Als een vector bestand, bestandsformaat: .eps / .ai / .svg / .pdf
- via Sharepoint, batch of E-mail. Het merklogo kan **niet** worden aangeleverd via een portal.

3.3.4 Video

Indien u een video van het product heeft en die aanlevert (door in het in paragraaf 3.1 bedoelde format de url van de video bij het product op te nemen) dan voegen we deze toe aan de productpagina. Productvideo's zorgen voor een duidelijke weergave van het product.

4. Supply chain

Inkoop

4.1 MOQ

Uitgangspunt is dat u streeft naar een zo laag mogelijke zogenaamde 'Minimum Order Quantity' passend bij het e-commerce landschap waarin fonQ opereert.



4.2 Offertes

Uw offertes en/of aanbiedingen zijn onherroepelijk, tenzij in de offerte en/of aanbieding uitdrukkelijk is vermeld dat deze vrijblijvend is. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, komen alle kosten die gemoeid zijn met het opstellen van een offerte en/of aanbieding voor uw rekening.

4.3 Order plaatsing

Een overeenkomst komt pas tot stand indien fonQ een schriftelijke inkooporder heeft afgegeven. fonQ plaatst haar inkooporder uitsluitend op de volgende manieren:

- a. EDI-bericht (mits deze verbinding gelegd is)
 - b. E-mail met link naar de supply chain portal <https://scp.fonq.nl/>
- Een inkooporder die op andere wijze is geplaatst zal fonQ niet binden.

4.4 Order bevestiging

U dient een inkooporder uiterlijk binnen 12 uur na ontvangst daarvan aan fonQ te bevestigen door middel van een:

- a. Een EDI-response bericht
- b. Een bevestiging van de inkooporder in fonQ's supply chain portal

Uw orderbevestiging dient per orderregel de volgende informatie te bevatten:

- Verwachte leverdatum per product
- Inkoopprijs van het product
- Aantal te leveren producten

Indien producten niet leverbaar zijn of indien de prijs van een product niet overeenkomt met de prijs in uw systeem, dient u hiervan in de orderbevestiging expliciet melding te maken.

Prijsverschillen in het voordeel van fonQ gelden, tenzij de u in de orderbevestiging expliciet vermeldt dat een andere prijs van toepassing is met betrekking tot het relevante product. Prijsverschillen in het nadeel van fonQ kunnen tot 2 jaar na besteldatum worden geclaimd door fonQ. Na ontvangst van een dergelijke claim, zult u fonQ binnen twee weken betalen.

Producten die niet direct leverbaar zijn, dient u standaard in backorder te houden te worden, tenzij de planner van fonQ u informeert dat het product niet (langer) in backorder hoeft te worden gehouden. Zodra producten uit de backorder gereed zijn voor levering, dient de demand planner van fonQ hierover minimaal 48 uur voor levering te worden geïnformeerd. Een backorder wordt altijd uitgeleverd, tenzij de planner aangeeft de inkooporder voor de desbetreffende producten te willen annuleren. fonQ kan een backorder tot maximaal 24 uur voor levering van de relevante producten kosteloos annuleren.

4.5 Prijzen en prijswijzigingen

U dient fonQ prijslijst te verstrekken waarin de adviesprijs en de netto-inkoopprijs van uw producten zijn vermeld.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, zijn tussen u en fonQ overeengekomen prijzen inclusief alle kosten, heffingen en belastingen.

Prijswijzigingen kunnen maximaal twee keer per jaar plaatsvinden en moeten minimaal één maand van te voren via een EDI verbinding of onze supply chain portal worden aangeleverd en goedgekeurd zijn door de Category manager. Daarnaast moet de prijslijst voorzien zijn van een adviesprijs en een netto-inkoopprijs.

Levering en retour

4.6 Over- en mancolevering

Wanneer er producten worden zijn geleverd die niet door fonQ zijn besteld of wanneer er meer of minder producten zijn geleverd dan door fonQ besteld, dan zullen wij dit binnen 3 werkdagen na levering bij u melden.

In geval van overlevering dient u ons binnen 3 werkdagen na onze melding te informeren of u de teveel geleverde producten wenst (i) op te halen, (ii) te laten verzenden door ons naar een door u op te geven adres (op uw kosten) of (iii) te laten afvoeren (op uw kosten).



fonQ is gerechtigd om de kosten voor de handling bij u in rekening te brengen. U zult dergelijke kosten uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum voldoen.

In geval van een mancolevering dient u de niet geleverde producten zo spoedig mogelijk na te leveren. Mochten de relevante producten op dat moment niet door u kunnen worden geleverd dan dienen die in backorder te worden geplaatst overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 4.3.

Indien uw factuur door de over- of mancolevering niet juist is, dient u binnen 5 werkdagen een creditnota op te maken voor de teveel in rekening gebrachte producten. Verwezen wordt naar de bepalingen in Hoofdstuk 2 (finance).

4.7 Schade en manco levering fonQ accepteert geen beschadigde producten (inclusief verpakkingsmateriaal). Wanneer bij levering sprake is van zichtbare schade aan producten of verpakkingsmateriaal dan behoudt fonQ zich het recht voor de levering te weigeren. Wanneer na levering geconstateerd wordt dat geleverde producten (inclusief verpakkingsmateriaal) beschadigd zijn, dan zullen wij u dat binnen 3 werkdagen na levering melden.

In geval van beschadigde producten (inclusief verpakkingsmateriaal) dient u ons binnen 3 werkdagen na onze melding te informeren of u de beschadigde producten wenst (i) op te halen, (ii) te laten verzenden door ons naar een door u op te geven adres (op uw kosten) of (iii) te laten afvoeren (op uw kosten).

fonQ is gerechtigd om de kosten voor de handling bij u in rekening te brengen. U zult dergelijke kosten uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum voldoen.

Daarnaast dient u binnen 5 werkdagen een creditnota op te maken voor de beschadigde producten (inclusief verpakkingsmateriaal). Verwezen wordt naar de bepalingen in Hoofdstuk 2 (finance).

4.8 Verwerking retouren

Producten die door een klant worden geretourneerd en die niet defect of beschadigd zijn door uw toedoen, zal fonQ weer op voorraad nemen en kunnen, wanneer zij beschadigd zijn (bijvoorbeeld bij beschadigde verpakkingen, gebruikerssporen, ontbrekende onderdelen, transportschade) door fonQ worden aangeboden als zogenaamd 'Buitenkansje' op de website of via externe kanalen. De kosten hiervan zijn voor rekening van fonQ.

Wanneer producten door een klant retour worden gezonden vanwege gebreken die aan u verwijtbaar dan zal fonQ u dat melden.

Deze producten dient u binnen 5 werkdagen na onze melding op te halen bij het fonQ warehouse (Atoomweg 54, Utrecht). Bij de melding ontvangt u een fonQ referentienummer waaronder de producten afgehaald kunnen worden.

Aftersales

4.9 Garantie

FonQ hanteert met betrekking tot de verkochte producten een garantietermijn van 24 maanden en communiceert dit aan klanten. U garandeert hierbij aan fonQ dat de door u geleverde producten, bij zorgvuldige handling en transport, normaal gebruik en onderhoud gedurende een periode van minimaal 24 maanden na het tijdstip van levering aan fonQ hierna, vrij zullen zijn van gebreken. Daarnaast garandeert u dat u en de relevante producten voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief maar niet beperkt tot overheids-, wettelijke, regelgevende en professionele vereisten (inclusief alle toepasselijke import- en exportdouaneregels en -formaliteiten) die van kracht zijn in de landen van fabricage, levering en/of ontvangst van de producten onder meer met betrekking tot kwaliteit, gezondheid, veiligheid, milieu en reclame (waarbij uitdrukkelijk ook wordt verwezen naar het in paragraaf 5.9 bepaalde).



4.10 Garantieafhandeling

In het geval er sprake is van een producten met gebreken waarvoor u verantwoordelijk bent (waaronder maar niet beperkt tot DOA, mechanische defecten, breuken op lasnaden, afwerkingsfouten) zult u, in overleg met ons en met de klant (op uw kosten) één van de volgende oplossingen bieden:

1. Vergoeding van de koopprijs van het defecte product

Producten met gebreken worden aangemeld bij u onder vermelding van de klacht, het aankoopbewijs van het geretourneerde product, productnummer en het serienummer (wanneer bekend). Retouren met een verkoopprijs >€40 kunnen door u worden afgehaald.

U compenseert fonQ voor de inkoopwaarde van retouren met verwijtbare defecten en de voor het defect gemaakte kosten door fonQ met 2% van de inkoopwaarde (Goederen geleverd en gefactureerd + Goederen geleverd niet gefactureerd – Ordergerelateerde credit nota's). Hiermee passen we ons regresrecht toe beschreven in BW 6:185 en 7:25.

2. Reparatie of het aanleveren van onderdelen

Deze optie is alleen van toepassing indien u over mogelijkheden beschikt om onderdelen rechtstreeks te verzenden naar de klant of producten te (laten) repareren.

Wanneer u beschikt over mogelijkheden om klanten rechtstreeks te helpen bij een reparatie- of onderdelenaanvraag, zal fonQ de klant naar u doorverwijzen.

U zult binnen 2 werkdagen bevestigen welke oplossing binnen 3 weken zal worden uitgevoerd en houdt de klant op de hoogte van iedere verandering in het proces.

5. Logistiek

Aanmelden levering

5.1 Wijze van aanmelden

U dient zendingen aan te melden via inslag@fonq.nl. Reguliere zendingen dienen voor 12.00 te worden aangemeld en dienen de werkdag na aanmelding (fysiek) door u te worden geleverd.

Containerzendingen dienen minimaal 7 werkdagen voor fysieke levering te worden aangemeld (waarna levering dan ook dient te geschieden op de bij aanmelding aangegeven werkdag). Zie ook paragraaf 5.6.

Zonder tijdige en deugdelijke aanmelding wordt de levering niet geaccepteerd door fonQ. U kunt vaste leveringen en tijdframes afspreken met fonQ's demand planner indien u dat wenst.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zult u geen deelleveringen verrichten.

In de aanmelding dient u (de volgende informatie) op te nemen:

- Uw naam
- De omvang van de levering (hoeveel colli/pallets)
- De leverdatum en tijdsindicatie
- fonQ's inkoopordernummer
- Een digitale pakbon in de bijlage (optioneel)

5.2 Bevestiging aanmelding

U ontvangt een bevestiging van uw aanmelding. Indien de levering niet op betreffende dag kan plaatsvinden, nemen wij contact op.

Levering en verpakking

5.3 Levering

Producten dienen compleet en op tijd (on-time and in-full) door u bij fonQ te worden geleverd. U bent in verzuim door het enkele feit dat een overeengekomen termijn voor de levering van de producten niet wordt gehaald. Levering van de producten wordt geacht te zijn voltooid



op het moment dat de producten door fonQ zijn aanvaard op de aangegeven locatie en door fonQ een ontvangstbevestiging is getekend. U kunt geen rechten ontleen aan de aanvaarding van de producten en de ondertekening van de ontvangstbevestiging.

5.4 Verpakking

Verpakkingen dienen:

- E-commerce bestendig te zijn (en derhalve te voldoen aan de 1-meter-drop test)
- Zodanig te zijn dat elk product is verpakt op de kleinst mogelijke los verkoopbare consumenteneenheid (SKU)
- Zodanig te zijn dat elke SKU onbeschadigd wordt geleverd aan fonQ en vervolgens in onze klantverpakking onbeschadigd kan worden geleverd aan de klant
- Te voldoen aan de standaarden per segment volgens: [Packing Guide fonQ.pdf](#)

Producten, pallets en/of rolcontainers moeten, om de kans op schade zo laag mogelijk te houden, voorzien worden van deugdelijk verpakkingsmateriaal (zoals bijvoorbeeld pallet seal, kartonnen pallet box, beschermingsschuim etc.). Producten dienen stofvrij te worden verpakt.

5.5 Productlabel

Op het label wordt ten minste de volgende informatie getoond:

Product description

Item no. fonQ

Item no. Supplier

Colour

Material

Made in [country]

Part # / #

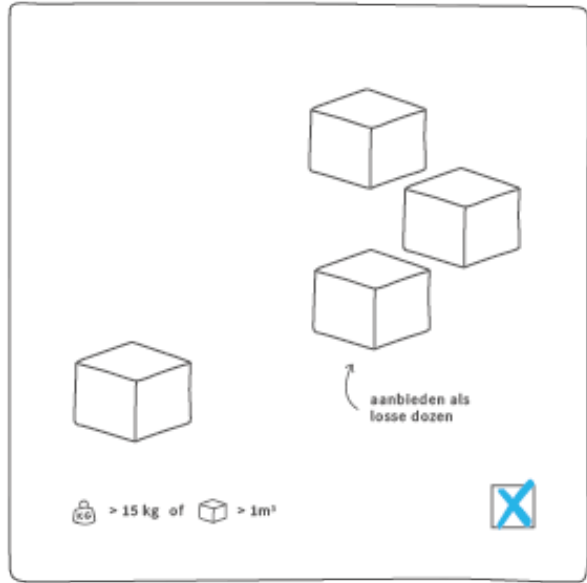
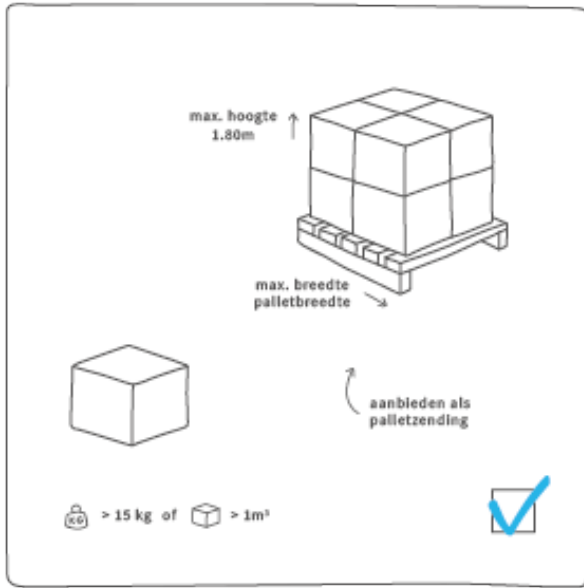


5.6 Pallets

U dient voor levering van artikelen aan fonQ gebruik te maken van Europallets met het IPPC kenmerk.. Europallets worden bij levering direct geruild. FonQ heeft geen palletregistratie en hanteert geen pallettegoeden. Voor losse colli mag u een pallet gebruiken met de kwaliteit en diepte van een Europallet. Europallets zijn maximaal 1,80 meter hoog. U dient zware producten onder op de pallet te plaatsten om breuk en schade te voorkomen. Colli zwaarder dan 15 kg dienen u altijd op een pallet aan te leveren. Dit is afgebeeld in de illustratie hieronder.

Producten die groter zijn dan een pallet dient u ofwel extra te beschermen tegen transportschade ofwel op een op maat gemaakte pallet aan te leveren (die plaatsbaar dient te zijn in een standaard Europalletstelling).



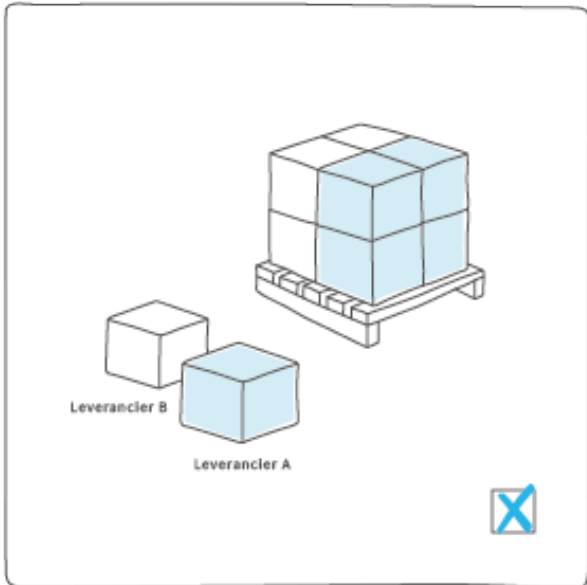
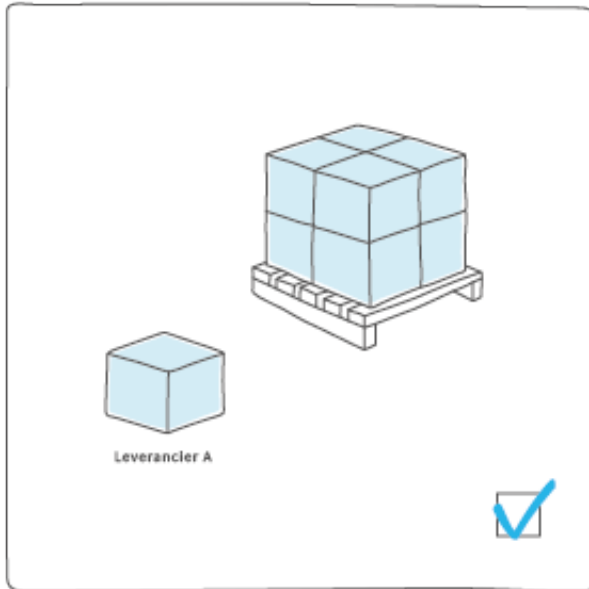


Pallethoogte / colli

Volle colli dient u op dezelfde pallet aan te leveren (geen 4 colli op 4 verschillende pallets aanleveren).

Bij een levering van meerdelige artikelen dient u elke SKU op 1 ladingdrager aan te bieden.

Het is niet toegestaan om colli van meerdere suppliers aan te leveren op één ladingdrager zoals afgebeeld in de illustratie hieronder.



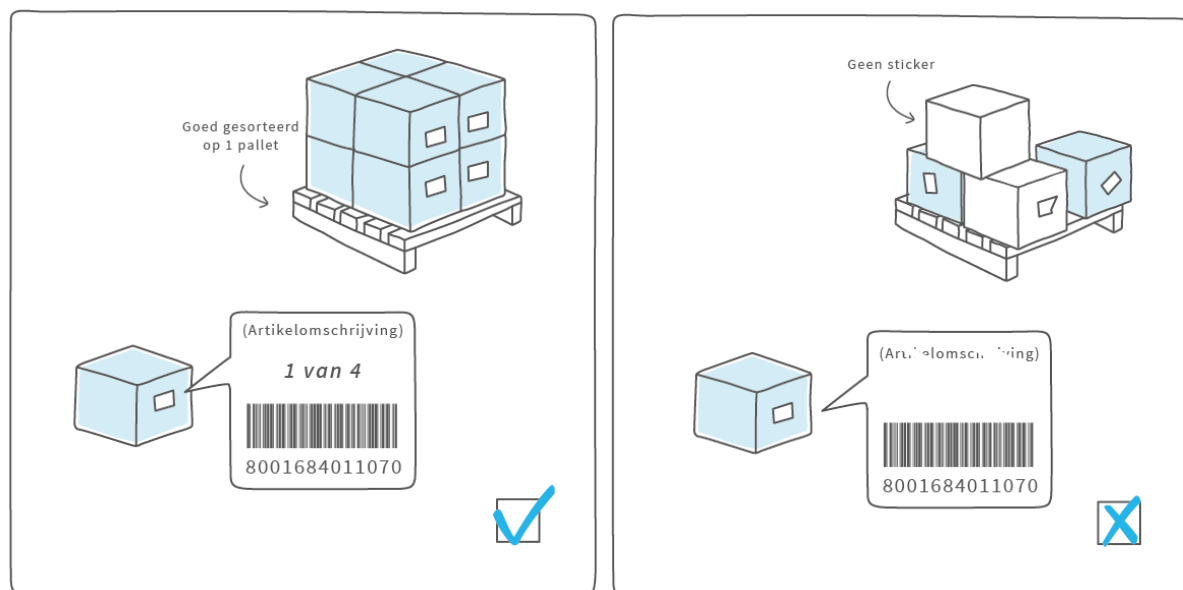
Lastdrager

5.7 Colli

U dient elke collo te voorzien van een label waaruit blijkt bij welke order/pakbonnummer en zending die collo hoort.

Bij een meer-collizingending dient u elk collo herkenbaar te labelen zijn, zodat duidelijk is welke collo bij welk product behoort zoals in de afbeelding hieronder





Meer-colli zending

5.8 Containers

Containerzendingen accepteert fonQ alleen wanneer:

- Deze voldoen aan de geldende Europese wet- en regelgeving omtrent containerleveringen
- Vooraf zijn aangemeld overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 5.1 met vermelding van de afmeting van de container (40', 20', etc.) en een indicatie of de producten los zullen zijn gestapeld of geleverd worden op pallets
- De containers bij aflevering zijn voorzien van een gasvrijverklaringsrapport

Producten die minder wegen dan 15kg kunt u los laden in verband met de vulgraad van de container.

U dient zware producten/dozen onder in de container te plaatsten om breuk en schade te voorkomen.

5.9 CMR

U dient ervoor te zorgen dat het fonQ ordernummer zichtbaar aanwezig is op de CMR bij de levering.

5.10 Pakbon

U dient ervoor te zorgen dat elke levering voorzien is van een pakbon die duidelijk zichtbaar is geplaatst (bij geladen pallets op de zijkant) De pakbon dient de volgende informatie te bevatten:

- Het fonQ ordernummer
- De artikelnummers van de geleverde producten
- Aantallen per geleverd product
- Bestelcodes en EAN-codes per geleverd product
- (Aantallen) producten die eventueel nog in backorder staan

Wanneer een pakketdienst de levering verzorgt, dient u ervoor zorg te dragen dat het pakbonnummer als referentie wordt gegeven aan de pakketdienst. Het pakbonnummer en de naam van de Supplier dient op het vervoerslabel van de pakketdienst te staan en exact overeen te komen met de aanmelding van de zending.

Wanneer leveringen uit meerdere inkooporders of backorders bestaan, kunt u deze samenvoegen tot één levering met één pakbon. Deze pakbon dient wel te voldoen aan de in dit hoofdstuk opgenomen aanmeldings- en leveringsvoorwaarden.



5.11 Gevaarlijke stoffen/elektronica Bij leveringen die gevaarlijke stoffen bevatten dient u altijd:

- Een MSDS-sheet mee te leveren
- De geldende wettelijke regels voor de te leveren gevaarlijke stof na te leven

Bij leveringen van elektronica producten dient u de geldende wettelijke regels na te leven (waaronder de AEEA-richtlijn van de Europese Unie en de WEEE-richtlijn).

5.12 Adres

fonQ geeft in de inkooporder aan op welke adres(sen) (warehouse) de producten geleverd dienen te worden. Deze adresgegevens zijn leidend, ook als dit inhoudt dat u de producten op meerdere adressen dient te leveren. In de adresregel(s) op de CMR, op de pakbon en/of op het pakketdienstlabel dient u altijd 't.a.v. fonQ' te vermelden.

Verwachtingen artikelen

5.13 EAN barcode

Alle producten die worden geleverd aan fonQ moeten door u worden voorzien van een scanbare EAN (European Article Number) barcode. Een EAN is een 13-cijferig nummer dat aan een specifiek product is toegekend. Indien twee producten niet volledig identiek zijn (bijvoorbeeld een verschillende maat, afmeting of kleur), dient elk van de producten een eigen EAN barcode te hebben (zie de afbeelding hieronder). Een product dat wordt geleverd aan fonQ moet altijd hetzelfde EAN hebben als het EAN van het door fonQ bestelde product. Wanneer u een product met een afwijkend EAN nummer levert, dient u dit minimaal 1 dag voor fysieke levering door te geven zijn aan fonQ's relevante demand planner.

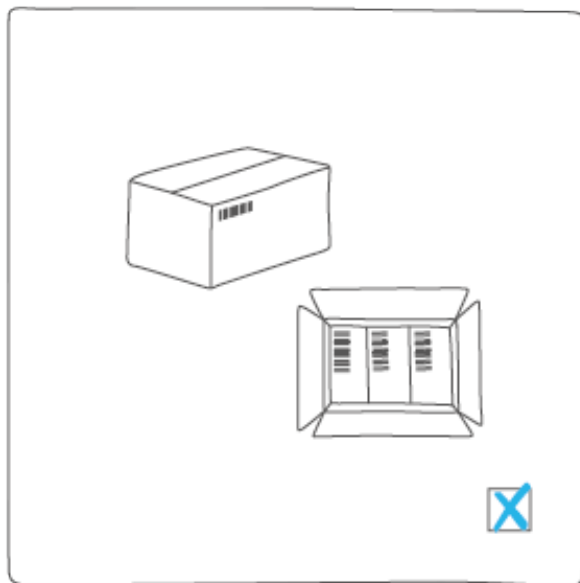
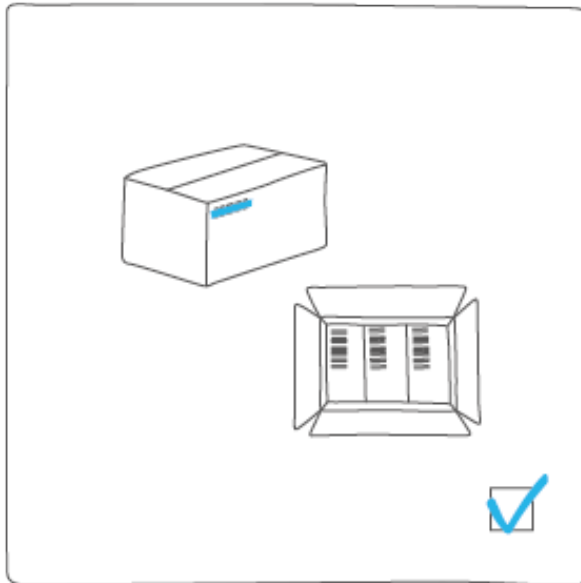
Producten mogen elk maar 1 scanbare EAN bevatten. Wanneer een product is voorzien van meerdere EAN's dient u ervoor te zorgen dat uitsluitend de geldende EAN zichtbaar is.



5.14 Colli

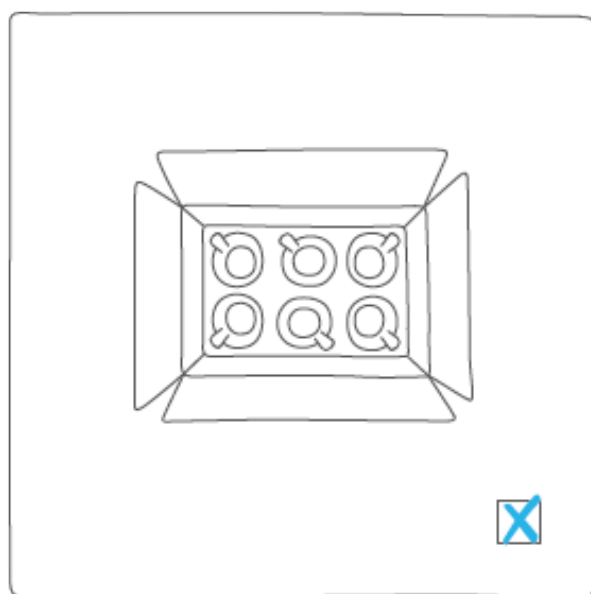
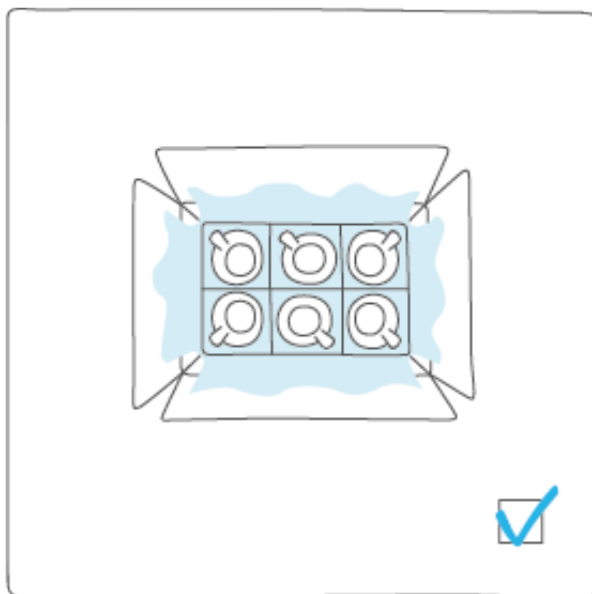
Indien de fonQ eenheid (eenheid zoals fonQ die aan de consument verkoopt) in een collo wordt geleverd, mag er geen EAN barcode (niet de EAN barcode van de afzonderlijke eenheden en niet de EAN barcode van het collo) zichtbaar zijn op de omdoos (zie de afbeelding hieronder). U dient ervoor te zorgen dat alleen de afzonderlijke fonQ eenheden in de doos scanbare EAN barcodes hebben zoals afgebeeld hieronder. Dit om te voorkomen dat het colli wordt aangezien voor de afzonderlijke fonQ eenheid.





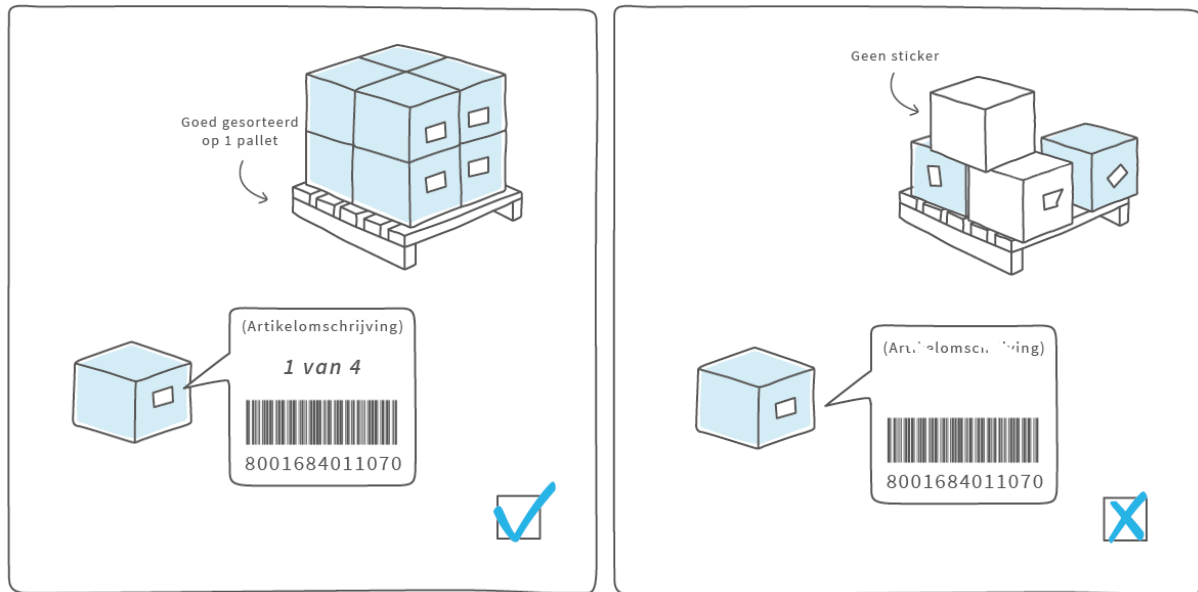
5.15 Breekbare artikelen

Breekbare producten en vloeistoffen (waaronder, maar niet beperkt tot, servies, glaswerk, pedaalemmers, verlichting, decoraties, dienen) dient u zodanig verpakt aan te leveren dat de kans op schade maximaal gereduceerd is zoals hieronder afgebeeld. Partijen streven ernaar dat maximaal 15% van de geleverde producten door de klanten worden geretourneerd wegens beschadiging bij levering.



5.16 Multi-colli artikelen

Producten die bestaan uit meerdere pakketten dienen voorzien te zijn van éénzelfde barcode met daarop een duidelijke aanduiding dat het product uit meerder pakketten bestaat. U dient op elk collo duidelijk aan te geven tot welk product het collo behoort en welk deel van het product het betreft. Multi-colli producten dient u tegelijk te leveren en aan te bieden (waar mogelijk gebundeld) op één lastdrager (zie de afbeelding hieronder).



5.17 Handlingskosten

De kosten voor de extra handelingen die fonQ dient te verrichten wanneer producten niet op de juiste manier worden geleverd (zoals in dit hoofdstuk 5 beschreven) komen voor uw rekening. fonQ zal daarvoor € 25,- handling-/administratiekosten per levering aan u in rekening brengen. Die handling-/administratiekosten zult u binnen 30 dagen na ontvangst van een factuur daarvoor betalen.

6. Dropshipment

Levercondities

6.1 Leverbaar assortiment

U dient elektronische stock feed aan te leveren dan wel het leverbaar assortiment en de actuele levertijden van uw producten up to date te houden in het supplier portal van fonQ.

6.2 Levertijden

U dient, bij het aanbieden van een product aan fonQ, de standaard levertijden van fonQ te gebruiken en ervoor te zorgen dat het relevante product binnen de aangegeven levertijd bij de klant wordt bezorgd.

Verwerken orders

6.3 Werkwijze

Voor het accepteren en verwerken van orders dient u de werkwijze beschreven in [handleiding dropshipment](#) te volgen.

6.4 Plannen order

Binnen 12 uur na ontvangst van de klantorder in de supplier portal van fonQ dient u een orderbevestiging te sturen naar de klant. De orderbevestiging bevat de:

- Leverafpraak: datum van leveren van het product aan de klant
- Track & Trace code

6.5 Levering order

Vervolgens dient u de order:

- Te verwerken als 'geleverd' in de supplier portal van fonQ als het product aan de klant is geleverd en
- Te verwerken als 'niet geleverd' in de supplier portal van fonQ wanneer:
 - het product niet is verzonden of de order door u is gewijzigd; of
 - het product niet kon worden geleverd aan de klant of wanneer de order is gewijzigd door de klant



6.6 Retouren

U bent verplicht om kosteloos retouren af te halen bij de klant danwel de klant de mogelijkheid te geven kosteloos aan u te retourneren via een pakketpunt. U bent zich ervan bewust en stemt ermee in dat klanten zonder opgaaf van reden producten kosteloos mogen retourneren binnen een (zicht)termijn van 30 dagen na levering. U dient vervolgens binnen 14 dagen na een product retour te hebben ontvangen alle van de klant ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten, terug te betalen. U dient hiervoor hetzelfde betaalmiddel als de klant te gebruiken.

6.7 Garantie

fonQ hanteert met betrekking tot de verkochte producten een garantietermijn van 24 maanden en communiceert dit aan klanten. U garandeert hierbij aan fonQ, ten behoeve van de kanten, dat de door u geleverde producten, bij zorgvuldige handling en transport, normaal gebruik en onderhoud gedurende een periode van minimaal 24 maanden na het tijdstip van levering aan de klant, vrij zullen zijn van gebreken. Daarnaast garandeert u dat u en de relevante producten voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief maar niet beperkt tot overheids-, wettelijke, regelgevende en professionele vereisten (inclusief alle toepasselijke import- en exportdouaneregels en -formaliteiten) die van kracht zijn in de landen van fabricage, levering en/of ontvangst van de producten onder meer met betrekking tot kwaliteit, gezondheid, veiligheid, milieu en reclame (waarbij uitdrukkelijk ook wordt verwezen naar het in paragraaf 5.9 bepaalde dat van overeenkomstige toepassing is op leveringen van producten ingevolge dit hoofdstuk 6).

Indien een klant binnen de voornoemde garantietermijn aangeeft dat een product, naar het oordeel van die klant, niet (deugdelijk) functioneert en/of enig gebrek vertoont c.q. non-conform is, dan zult u ervoor zorgen dat het product kosteloos wordt gerepareerd danwel wordt vervangen.

De garantie is niet van toepassing op:

- Productgroepen met een houdbaarheidsdatum of een beperkte levensduur zoals voedingsmiddelen of planten.
- Schade als gevolg van onjuist gebruik door de klant.
- Onderdelen getroffen door normale slijtage.
- Producten waar wijzigingen of reparaties aan zijn uitgevoerd door partijen die niet door fonQ of de u en/of de fabrikant van het desbetreffende product zijn goedgekeurd.

7. Adverteren**7.1 Offertes**

Offertes in de vorm van marketingvoorstellen die fonQ aan u doet zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van wijzigingen en beschikbaarheid. Kennelijke fouten in een (geaccepteerde) offerte binden fonQ niet.

7.2 Social Advertising

Wanneer u social advertising wenst af te nemen van fonQ, zal in onderling overleg met u en voorafgaand aan de plaatsing van de relevante social advertising de daarvoor door u aan fonQ verschuldigde vergoeding en de plek van de social advertising worden bepaald.

U zult het voor de social advertising benodigde advertentiemateriaal tijdig opstellen en aanleveren in overleg met fonQ.

Op grond van het aangeleverde advertentiemateriaal zal fonQ een reclame-uiting vervaardigen die voor de social advertising zal worden gebruikt.



Wanneer de social advertising bestaat uit een winactie, dan zult u voldoen aan de Wet op de Kansspelen, de Gedragscode Promotionele Kansspelen en zult u de (eventueel) verschuldigde kansspelbelasting (tijdig en volledig) afdragen.

fonQ zal, zo spoedig mogelijk na de laatste vertoning van de social advertising, een evaluatie opmaken en aan u toezenden waarin verslag wordt gedaan van impressies en clicks.

7.3 Sponsored Products

Wanneer u zogenaamde sponsored products wenst aan te bieden, zal fonQ u instrueren om een account aan te maken waarmee u toegang krijgt tot de volgende sponsored products omgeving van fonQ. U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het (juiste) gebruik van uw account. fonQ draagt op geen enkele wijze verantwoordelijkheid voor het gebruik van het account.

U kunt zelf, door u of door fonQ ingeschakelde derden opdracht geven om biedingen in uw account uit te brengen. U bent en blijft verantwoordelijk (en aansprakelijk) voor de biedingen die de door u ingeschakelde derden via uw account uitbrengen.

Indien u de door fonQ ingeschakelde derde (Criteo B.V.) de opdracht geeft om biedingen te verrichten dan zal die opdracht gelden als een volmacht in de zin van artikel 3:60 BW. fonQ is te allen tijde gerechtigd om een dergelijke opdracht te weigeren (zonder opgaaf van redenen). Wanneer fonQ een opdracht voor u uitvoert, dan kunt u in uw account zien wat fonQ uit hoofde van die opdracht voor u doet.

U dient fonQ onverwijld op de hoogte te brengen wanneer u vermoed dat er onrechtmatig gebruik wordt gemaakt van uw account of dat onbevoegden toegang hebben gekregen tot uw account.

U dient zelf in uw account een bestedingslimiet in te stellen voor het uitbrengen van biedingen. Voor zover uw account over deze functionaliteit beschikt, kunt u ervoor kiezen zijn saldo voor biedingen automatisch op te waarderen als het bestedingslimiet is bereikt. U bent zelf verantwoordelijk voor het monitoren en het tijdig uitschakelen van het automatisch opwaarderen.

fonQ kan u voor sponsored products een budget toekennen zonder dat u fonQ hiervoor een vergoeding is verschuldigd bent ('free credits'). Indien u de 'free credits' tegen het einde van de geldigheidstermijn niet volledig heeft gebruikt, dan kunnen deze worden ingetrokken door fonQ (of kan fonQ de waarde ervan verrekenen).

Er wordt automatisch bepaald wie het winnende bod heeft uitgebracht. Indien het winnende bod aan u toegewezen wordt, zullen de relevante sponsored products op de volgende websites worden getoond: fonQ.nl.

Het staat fonQ vrij te bepalen op welke positie de relevante sponsored products op voornoemde websites worden getoond. U



kunt, via 'cost per click' uw voorkeur aangeven, maar fonQ is niet gehouden om uw voorkeur te volgen.

Hoe lang uw sponsored products zichtbaar zijn hangt onder meer af van uw bestedingslimiet(en) en/of uw budget, de hoogte van de bieding, de beschikbaarheid van het product leverbaar is en biedingen van derden.

fonQ mag uw account te allen tijde (zonder opgaaf van reden) blokkeren of aan uw gebruik van het account aanvullende eisen stellen.

U kunt op elk gewenst moment besluiten om het aanbieden van sponsored products te staken (of te pauzeren) en geen gebruik meer te maken van uw account.

7.4 Cookies

Het gebruik van cookies door u op de in paragraaf 7.4 genoemde websites, is alleen toegestaan met voorafgaande toestemming van fonQ. Om te controleren of alleen cookies worden gebruikt waarvoor fonQ toestemming heeft gegeven mag fonQ een audit uit (laten) voeren. U zult aan een dergelijke audit (op uw eigen kosten) volledige medewerking verlenen.

Voor zover dat nodig om impressies, clicks en zichtbaarheid van de advertenties te meten zal fonQ cookies aan advertenties toevoegen.

7.5 Facturering

De tussen u en fonQ overeengekomen vergoedingen zijn exclusief BTW en andere (overheids)heffingen.

Bij sponsored products wordt door u aan fonQ verschuldigde vergoeding berekend op basis van het aantal clicks vermenigvuldigd met de 'cost per click'.

Voor het vaststellen van de door u aan fonQ verschuldigde vergoedingen zijn de meetsystemen van fonQ leidend. Pas wanneer het verschil tussen gemeten 'ad impressions' groter is dan 10%, zullen partijen onderzoek doen naar de oorzaak van deze verschillen. Tot vaststaat wat de oorzaak is van de meetverschillen, blijven de meetresultaten van fonQ leidend voor het vaststellen van de vergoeding.

U ontvangt elk kwartaal een factuur van fonQ, tenzij u gebruik maakt van de zelfservice tool Mabaya. In dat geval wordt er maandelijks gefactureerd. Tenzij anders overeengekomen geldt een betalingstermijn van 14 dagen netto vanaf de factuurdatum.

Onjuiste facturen worden gecrediteerd .

8. Overig

8.1 Eigendom en risico

De eigendom van en het risico van de producten gaat over van u op fonQ op het moment van levering overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 5.3, tenzij (i) anders is overeengekomen of (ii) de producten door fonQ zijn afgekeurd in overeenstemming met paragraaf 4.5 en 4.6.



U staat er voor in dat fonQ de onbezwaarde eigendom van de producten verkrijgt.

U doet hierbij afstand van uw retentie- en reclamerecht.

8.2 Gedragscode

U garandeert dat u de [fonQ Gedragscode] onverkort zult naleven.

8.3 Wet- en regelgeving

U garandeert hierbij dat u in verband met de uitvoering van uw overeenkomst met fonQ te allen tijde zal voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief maar niet beperkt tot de kwaliteit van de producten, gezondheid, veiligheid, milieu en reclame (Reclame Code Commissie).

8.4 Aansprakelijkheid

Behoudens het bepaalde in de paragraaf hieronder bent u aansprakelijk voor alle (soorten) schade, inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, opgelopen door fonQ, ongeacht de grond voor aansprakelijkheid. Daarbij maakt het niet uit of de schade wordt toegebracht aan fonQ door u, uw (leidinggevend) personeel of door u ingeschakelde derden.

Uw aansprakelijkheid voor enige schade van fonQ als bedoeld hierboven, is beperkt tot een bedrag van EUR [1.000.000 (zegge: één miljoen euro)], tenzij de geleden schade het gevolg is van opzet, opzet bewuste roekeloosheid en/of bedrog van u, uw (leidinggevend) personeel en/of door u ingeschakelde derden, in welk geval geen beperking van aansprakelijkheid geldt.

U vrijwaart fonQ voor alle aanspraken van derden terzake de uitvoering van uw overeenkomst met fonQ.

U zult een adequate aansprakelijkheidsverzekering afsluiten en in stand houden, en zal fonQ op eerste verzoek inzage geven in de polis.

8.5 Ontbinding

Elk van ons kan de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten of de inkooporder geheel of gedeeltelijk ontbinden door schriftelijke ingebrekestelling (zonder rechterlijke tussenkomst) met onmiddellijke ingang en zonder dat er een verplichting tot betaling van enige vergoeding bestaat indien:

- (a) de ander zijn verplichtingen uit de inkooporder, deze algemene Partnervoorwaarden en/of de Gedragscode niet nakomt;
- (b) de surseance van betaling of het faillissement van de ander wordt verleend of is aangevraagd; of
- (c) de voor de uitvoering van uw overeenkomst met fonQ benodigde vergunningen worden ingetrokken.

Alle vorderingen die fonQ op u mocht hebben of krijgen in de gevallen hierboven genoemd en alle vorderingen die u op fonQ mocht hebben of krijgen in de gevallen hierboven genoemd zijn onmiddellijk opeisbaar en volledig te betalen.

8.6 Privacy en datalekken

U garandeert dat u alle wettelijke bepalingen met betrekking tot te verwerken persoonsgegevens heeft nageleefd, naleeft en zal blijven naleven, waaronder maar niet beperkt tot de bij of krachtens de



Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gestelde bepalingen. U zult fonQ op eerste verzoek van fonQ de door fonQ gevraagde terzake informatie verstrekken. U zult zorgen voor een state-of-the-art en adequate beveiliging van persoonsgegevens in overeenstemming met artikel 32 AVG. U vrijwaart fonQ voor alle aanspraken van derden jegens fonQ in verband met een inbreuk op de toepasselijke privacywet- en/of regelgeving en/of wettelijke bewaartermijnen.

U draagt er zorg voor dat uw elektronische systemen (inclusief maar niet beperkt tot uw e-mailsysteem) adequaat zijn en zullen worden beschermd en dat uw elektronische systemen vrij zijn van fouten, defecten, malware en virussen. Indien fonQ schade lijdt en/of kosten moet maken als gevolg van een virus, datalek of andere (beveiligings)fouten in uw elektronische systemen, zult u de schade, schade en/of kosten vergoeden, ook indien u een dergelijk veiligheidsincident niet heeft veroorzaakt.

U zult fonQ zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 (zegge: vierentwintig) uur nadat u een inbreuk heeft ontdekt, informeren van een dergelijke inbreuk. U zult fonQ in ieder geval de volgende gegevens verstrekken:

- (a) de aard van het datalek. U zult, voor zover mogelijk, de categorieën van betrokken partijen en betrokken persoonsgegevens en bij benadering het aantal betrokken partijen specificeren;
- (b) de waarschijnlijke gevolgen van het datalek; en
- (c) de maatregelen die u hebt genomen en/of voornemens bent te nemen om het datalek af te handelen, waaronder maar niet beperkt tot maatregelen om mogelijke nadelige gevolgen van het datalek zoveel mogelijk te beperken.

In dat geval zult u fonQ onverwijld alle (overige) informatie en medewerking verstrekken die nodig is om adequaat te reageren op een dergelijk datalek conform de toepasselijke wetgeving (waaronder de AVG) en om schade te beperken. U zult derde partijen niet informeren over een datalek behalve met de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van fonQ of voor zover wettelijk vereist. Indien u wettelijk verplicht bent een datalek aan de autoriteiten of andere derden te melden, zult u fonQ tijdig informeren en raadplegen voordat een dergelijke melding wordt gedaan.

Indien u namens fonQ persoonsgegevens verwerkt, zal fonQ een verwerkersovereenkomst met u aangaan conform artikel 28 AVG.

8.7 Geheimhouding

U stemt ermee in dat (i) u geen gebruik zult maken van informatie die u uit hoofde van uw overeenkomst met fonQ heeft verkregen van fonQ of enige bron gerelateerd aan fonQ en (ii) u alle nodige voorzorgsmaatregelen zal nemen om de vertrouwelijkheid van dergelijke informatie te bewaren, met uitzondering van de informatie die uitdrukkelijk bedoeld is voor bekendmaking aan derden.

De verplichting tot geheimhouding van informatie zoals hierboven beschreven geldt niet voor zover u verplicht bent informatie te verstrekken op grond van geldende wetgeving of een bindende uitspraak van een rechtbank of een andere overheidsinstantie.



Voor zover mogelijk zult u, voorafgaand aan het vrijgeven van de informatie zoals hierboven beschreven, de vorm en inhoud van een dergelijke openbaarmaking met fonQ bespreken.

U zult de naam fonQ niet vermelden in communicatie (waaronder maar niet beperkt tot, uw website, (digitale) nieuwsbrieven en/of brochures voor reclame- of andere doeleinden) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van fonQ.

8.8 Overdracht

Het is u niet toegestaan om uw rechten en verplichtingen uit hoofde van uw overeenkomst met fonQ en deze algemene Partnervoorwaarden (geheel of gedeeltelijk) aan derden over te dragen, of te bezwaren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van fonQ.

8.9 Onderaanneming

U bent niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van fonQ een derde partij opdracht te geven tot het uitvoeren van uw verplichtingen uit hoofde van uw overeenkomst met fonQ en deze algemene Partnervoorwaarden.

8.10 Intellectueel eigendom

Niets in deze algemene Partnervoorwaarden of uw overeenkomst met fonQ mag worden opgevat als een overdracht of licentie van intellectuele eigendomsrechten aan u door fonQ, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. U zult de handelsmerken of andere intellectuele eigendomsrechten van fonQ voor geen enkel doel gebruiken, behalve met de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van fonQ.

U vrijwaart fonQ voor alle verliezen, schade en kosten (inclusief juridische kosten) die door fonQ worden geleden of gemaakt als gevolg van een door derden ingediende of dreigende claim die voortvloeit uit of verband houdt met een bewering dat door u geleverde producten inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van een derde.

8.11 Ongeldigheid

De ongeldigheid of niet afdwingbaarheid van enige bepaling uit uw overeenkomst met fonQ en/of deze algemene Partnervoorwaarden laat de geldigheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen van die overeenkomst en/of deze algemene Partnervoorwaarden onverlet.

Indien en voor zover enige bepaling uit uw overeenkomst met fonQ en/of deze algemene Partnervoorwaarden ongeldig of niet afdwingbaar is of wordt, zal tussen partijen een bepaling van gelijke strekking en beoogde strekking gelden die wel rechtsgeldig en afdwingbaar is.

8.12 Toepasselijk recht

Op uw overeenkomst met fonQ, met inbegrip van deze algemene Partnervoorwaarden en paragraaf 9.12 hieronder, en elke niet-contractuele verbintenis die hieruit voortvloeit, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.



8.13 Jurisdictie

Alle geschillen tussen u en fonQ die voortvloeien uit of verband houden met uw overeenkomst met fonQ, waaronder eventuele geschillen omtrent het bestaan en de geldigheid daarvan, en deze algemene Partnervoorwaarden, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank te Utrecht.

9. Marketplace seller

Hieronder staan de Gebruikersvoorwaarden Marketplace Verkoop via fonQ die van toepassing zijn indien u via één van onze platforms producten aanbiedt. Wij verzoeken u kennis te nemen van deze Gebruikersvoorwaarden Marketplace Verkoop via fonQ. Met het openen van een verkoopaccount als Zakelijke Verkoper via fonQ, accepteert u de toepasselijkheid van deze gebruikersvoorwaarden inclusief alle bijlagen en verbindt u zich tot naleving daarvan.

Artikel 1 - Definities

Content:	(een deel van) de specificaties van Producten in de Omgeving, welke specificaties door fonQ te allen tijde kunnen worden aangepast, bestaande uit onder meer tekst, afbeeldingen en technische specificaties, die fonQ ten behoeve van de Zakelijke Verkopers ter beschikking stelt.
fonQ:	de besloten vennootschap Fonq.nl B.V. gevestigd te (3542 AD) Utrecht, Reactorweg 53. Opererend in Nederland onder btw-nummer: NL8129.16.761.B.01 en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Utrecht onder nummer 30193631, handelend op de omgevingen fonQ.nl en fonQ.be.
fonQ Merken:	de fonQ woord- en beeldmerken, alsmede overige onderscheidingstekens.
Gebruiker:	iedere bezoeker van de Omgeving.
Gebruikersvoorwaarden:	deze Gebruikersvoorwaarden Marketplace Verkoop via fonQ, inclusief alle bijlagen en de informatie zoals opgenomen in de Omgeving en gecommuniceerd met de Zakelijke Verkoper.
Informatie Zakelijk Verkopen:	de bijbehorende informatie dat voor de Zakelijk Verkoper te raadplegen is op het Platform.
Klant:	een Gebruiker van de Omgeving die overgaat tot de aanschaf van een Artikel via het Platform.
Koopovereenkomst:	de koopovereenkomst die via het Platform tot stand komt tussen de Zakelijke Verkoper en een Klant.
Omgeving:	de websites zoals bereikbaar onder de hiervoor beschreven URL's en iedere andere door fonQ aangewezen website, URL of applicatie.
Platform:	de applicatie waarop de Zakelijke Verkoper haar producten, vallend binnen door fonQ aangewezen productcategorieën, aan Gebruikers kunnen aanbieden.
Producten:	alle producten waarvan fonQ kenbaar heeft gemaakt dat deze door Zakelijke Verkopers mogen worden aangeboden in de Omgeving.
Vergoeding:	de door fonQ aan de Zakelijke Verkoper in rekening gebrachte commissie over de Verkoopprijs, gebaseerd op het commissiemodel van fonQ, welk model als bijlage 2 aan deze Gebruikersvoorwaarden is gehecht en beschikbaar is op het Platform.
Verkoopaccount:	het door de Zakelijke Verkoper op het Platform aangemaakte account ten behoeve van het aanbieden en de verkoop van de Producten.
Verkoopprijs:	prijs inclusief: (i) verzendkosten, (ii) (eventuele) verwijderingsbijdrage en/of (iii) andere heffingen van overheidswege opgelegd, (iv) btw en (v) (eventuele) servicebijdrage.
Zakelijke Verkoper:	iedere natuurlijke of rechtspersoon die voldoet aan de vereisten zoals opgenomen in artikel 2 lid 3 van deze Gebruikersvoorwaarden.



Artikel 2 - Verkoopaccount

1. Iedere Zakelijke Verkoper dient een Verkoopaccount aan te maken, alvorens hij Producten kan aanbieden en verkopen op het Platform.
2. Door zich aan te melden als Zakelijke Verkoper en een Verkoopaccount aan te maken, aanvaardt de Zakelijke Verkoper de (toepasselijkheid van de) Gebruikersvoorwaarden en is hij gehouden de Gebruikersvoorwaarden en de voorschriften zoals opgenomen in Informatie Zakelijk Verkopen te allen tijde na te leven.
3. Om als Zakelijke Verkoper te kwalificeren, toegang te krijgen en Producten te kunnen aanbieden en verkopen op het Platform dient de Zakelijke Verkoper te zijn gevestigd in een land binnen de Europese Unie en:
 - a. te beschikken over een inschrijving bij de Kamer van Koophandel in Nederland of – als de Zakelijke Verkoper geen (statutaire) zetel heeft in Nederland – een equivalent in een ander land in de Europese Unie waar de Zakelijke Verkoper is gevestigd en van welke inschrijving de Zakelijke Verkoper aan fonQ een kopie zal verstrekken, dan wel in ieder geval te handelen in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts-of beroepsactiviteiten waarvan hij op eerste verzoek van fonQ schriftelijk bewijs zal verstrekken;
 - b. een Verkoopaccount te hebben aangemaakt op het Platform.
4. De Zakelijke Verkoper is vanaf het aanmaken van het Verkoopaccount gerechtigd Producten aan te bieden op het Platform in overeenstemming met de Gebruikersvoorwaarden en de voorschriften zoals opgenomen in Informatie Zakelijk Verkopen.
5. De Zakelijke Verkoper is te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat van het Verkoopaccount wordt gemaakt en voor haar medewerkers die toegang verkrijgen tot het Verkoopaccount. Met het gebruik van het Verkoopaccount wordt het volgende verstaan: het aanbrengen en onderhouden van de Verkoopaccountinstellingen, het importeren van Producten en aanbiedingen (inclusief Verkooprijzen), orderverwerking en after sales (zoals beschreven in artikel 5.6).
6. fonQ is te allen tijde bevoegd om haar moverende redenen de toegang tot c.q. het gebruik van het Verkoopaccount door de Zakelijke Verkoper op te schorten.
7. Indien de Zakelijke Verkoper niet voldoet aan enige betalingsverplichting jegens fonQ, al dan niet uit hoofde van deze Gebruikersvoorwaarden, is fonQ gerechtigd het gebruik van het Verkoopaccount door de Zakelijke Verkoper op te schorten, totdat aan deze betalingsverplichting is voldaan.
8. De Zakelijke Verkoper is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de gegevens in zijn Verkoopaccount.

Artikel 3 - Aanbod

1. De Zakelijke Verkoper mag alleen nieuwe Producten aanbieden die rechtstreeks vanuit een land binnen de Europese Unie aan een Klant worden geleverd. Leveringen vanuit een land buiten de Europese Unie zijn niet toegestaan. De Producten dienen voorts te voldoen aan de voorwaarden zoals opgenomen in Informatie Zakelijk Verkopen.
2. fonQ is als enige gerechtigd te bepalen welke producten, productcategorieën en/of subcategorieën op het Platform mogen worden aangeboden en/of aan het Platform kunnen worden toegevoegd, en vanaf welk tijdstip dat mogelijk wordt. Tevens is fonQ op ieder moment gerechtigd om producten, productcategorieën en/of subcategorieën van het aanbod op het Platform te verwijderen, zonder dat de Zakelijke Verkoper enig recht geldend kan maken op fonQ als gevolg daarvan. fonQ behoudt zich het recht voor om bepaalde Producten uit te sluiten van de productcategorieën en/of subcategorieën.
3. De productcategorieën en/of subcategorieën die door fonQ zijn en/of worden opengesteld zijn opgenomen in Informatie Zakelijk Verkopen.
4. Het staat fonQ vrij om de Zakelijke Verkoper niet langer toe te staan door fonQ aan te wijzen Producten op het Platform aan te bieden. De Zakelijke Verkoper zal het aanbod van het betreffende Product met onmiddellijke ingang staken en gestaakt houden op verzoek van fonQ. Mocht het Product desondanks (na een verzoek van fonQ zoals hiervoor bedoeld) nog worden aangeboden op het Platform, dan is fonQ gerechtigd zelf het aanbod van het desbetreffende Product met onmiddellijke ingang te verwijderen.
5. fonQ is gerechtigd om het aanbod of bepaalde door de Zakelijke Verkoper vermelde informatie met betrekking tot het aanbod niet op het Platform op te nemen of van het Platform te verwijderen indien dit naar oordeel van fonQ niet juist of misleidend is, dan wel in strijd met deze Gebruikersvoorwaarden wordt gedaan of naar oordeel van fonQ schadelijk kan zijn voor de goede naam van fonQ, het Platform en/of derden.
6. De Zakelijke Verkoper zal de Klanten de mogelijkheid bieden het bestelde Product kosteloos te retourneren en dus retourkosten aan Klanten niet afzonderlijk in rekening brengen, met uitzondering van situaties buiten de aflevergebieden Nederland en België waarbij lokale retourkosten aan Klanten



in rekening worden gebracht, die in overeenstemming tussen fonQ en Zakelijke Verkoper nader zijn bepaald.

Artikel 4 - Bestelling en levering

1. Een Gebruiker kan via het reguliere bestelproces bij fonQ (welk bestelproces beschikbaar is in de Omgeving) online een bestelling plaatsen voor een door de Zakelijke Verkoper aangeboden Product.
2. Een bestelling voor een door de Zakelijke Verkoper aangeboden Product zal vervolgens worden verwerkt in overeenstemming met de procedure zoals beschreven in Informatie Zakelijk Verkopen.
3. De Zakelijke Verkoper is niet gerechtigd om een door een Gebruiker geplaatste bestelling af te wikkelen buiten de procedure zoals beschreven in Informatie Zakelijk Verkopen om.
4. De Zakelijke Verkoper is verantwoordelijk voor het versturen en leveren van de bestelling aan de Gebruiker en draagt aldus tevens het risico voor beschadiging en/of verlies van het Product tijdens de verzending. De Zakelijke Verkoper zal voor het verzenden van de bestelling gebruik maken van de pakbon die automatisch door fonQ naar aanleiding van het bestelproces wordt gegenereerd en vervolgens door fonQ digitaal aan de Zakelijke Verkoper ter beschikking wordt gesteld (en zoals nader beschreven in Informatie Zakelijk Verkopen). De Zakelijke Verkoper zal deze pakbon, zonder daar wijzigingen in aan te brengen, uitprinten en insluiten met de verzending. Alleen in overeenstemming met fonQ mag de Zakelijke Verkoper afwijken van dit gebruik van de digitale pakbon. Alle bestellingen zullen door de Zakelijke Verkoper worden verzonden met track & trace.

Artikel 5 - Klantrelatie

1. Indien een Klant van het Platform overgaat tot de aanschaf van een door de Zakelijke Verkoper aangeboden Product, komt een Koopovereenkomst tot stand tussen de Zakelijke Verkoper en de Klant. De Zakelijke Verkoper is verplicht jegens de Klant ofwel (1) zijn eigen algemene voorwaarden te hanteren, welke voorwaarden door fonQ vooraf schriftelijk moeten zijn goedgekeurd, of (2) de standaard algemene voorwaarden te hanteren die fonQ aan de Zakelijke Verkoper ter beschikking stelt en die door de Zakelijke Verkoper zijn aangevuld met zijn identiteits- en adresgegevens. De te hanteren algemene voorwaarden dienen te zijn opgesteld in de taal van het land van de Omgeving waar het aanbod van de Zakelijke Verkoper op is gericht.
2. De Zakelijke Verkoper erkent dat fonQ geen partij bij deze Koopovereenkomst is en/of wordt.
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 de Klant zich kan wenden tot fonQ. In aanvulling op het bepaalde in artikel 14, zal de Zakelijke Verkoper fonQ vrijwaren tegen iedere claim die een Klant instelt jegens fonQ, als gevolg van of samenhangend met het sluiten en/of de uitvoering van de Koopovereenkomst, een of meer aanbiedingen van Producten in de Omgeving en/of het gebruik van de Omgeving.
4. De Zakelijke Verkoper erkent dat fonQ zgn. 'service levels', zoals opgenomen in Bijlage 1 hanteert en dat fonQ zich het recht voorbehoudt om het Verkoopaccount te blokkeren indien de Zakelijke Verkoper niet aan deze service levels voldoet. fonQ behoudt zich het recht voor de service levels eenzijdig te wijzigen en zal een wijziging daarvan per e-mail mededelen aan de Zakelijke Verkoper, na welke mededeling de wijziging direct van kracht is.
5. De Zakelijke Verkoper zal van alle door de Zakelijke Verkoper verzonden Producten de track & trace code verstrekken aan fonQ. Deze track & trace codes mag fonQ vervolgens onder andere gebruiken om de nakoming van de in bijlage 1 genoemde service levels door de Zakelijke Verkoper te monitoren.
6. De zogenaamde 'after sales', waaronder maar niet beperkt tot klantenservice, garantie en afwikkeling retouren en 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) uur (op werkdagen) worden beantwoord.
7. 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 Producten en/of Zakelijke Verkoper kan schrijven en op de Omgeving kan (laten) plaatsen. fonQ heeft geen invloed op deze reviews en zal deze niet censureren, met uitzondering van teksten die, in strijd zijn met wet- en/of regelgeving, de openbare orde en/of de goede zeden. Dergelijk teksten zullen door fonQ worden verwijderd zodra zij daar kennis van draagt. Het vorenstaande laat onverlet het recht van fonQ om het aantal reviews dan wel de referentieperiode te beperken.
8. De Zakelijke Verkoper is verplicht ervoor zorg te dragen dat zijn handelen, waaronder zijn aanbod alsmede de uitvoering van de Koopovereenkomst, steeds in overeenstemming is met alle van toepassing zijnde wet- en/of regelgeving. De Zakelijke Verkoper is niet gerechtigd van de van toepassing zijnde wet- en/of regelgeving af te wijken, of de verkoop met een Klant buiten het Platform om te (her)sluiten.
9. fonQ stuurt Klanten - nadat de Koopovereenkomst tot stand is gekomen - een bevestiging per email.



Voor het overige verloopt het contact met de Klant in overeenstemming met hetgeen bepaald in Informatie Zakelijke Verkopen. De Zakelijke Verkoper machtigt fonQ hierdoor onherroepelijk om namens en voor rekening en risico van de Zakelijke Verkoper met de Klant rechtstreeks te communiceren zonder dat fonQ partij wordt bij de Koopovereenkomst.

Artikel 6 - Betalingen

1. De Zakelijke Verkoper betaalt aan fonQ een Vergoeding voor ieder via het Platform verkocht Product. Deze Vergoeding is niet verschuldigd indien de Koopovereenkomst met betrekking tot het desbetreffende Product binnen de tussen Zakelijke Verkoper en fonQ overeengekomen herroepingstermijn van dertig (30) dagen door de Klant is ontbonden.
2. De hoogte van de Vergoeding per productcategorie is opgenomen in Bijlage 2. De Zakelijke Verkoper erkent dat fonQ gerechtigd is de hoogte van de Vergoeding voor iedere subcategorie en/of productcategorie eenzijdig aan te passen. De aangepaste Vergoeding is van toepassing op alle bestellingen van Producten die worden gedaan vanaf de zevende dag na mededeling van de aangepaste Vergoedingen door fonQ aan de Zakelijke Verkoper.
3. fonQ zal de Omgeving zodanig inrichten dat Klanten aan fonQ betalen. fonQ zal de betalingen van de Klanten incasseren. In beginsel accepteert fonQ alleen Klanten, die zij ook voor de aanschaf van haar eigen Producten accepteert en behoudt fonQ zich te allen tijde het recht voor Klanten niet te accepteren. De Zakelijke Verkoper verleent hierdoor aan fonQ het onherroepelijk recht om in naam van fonQ en met uitsluiting van de Zakelijke Verkoper de incassorechten uit te oefenen die voortvloeien uit de Koopovereenkomsten.
4. 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 erop wijzen dat betaling uitsluitend aan fonQ kan plaatsvinden. De Zakelijke Verkoper accepteert hierdoor dat uitsluitend een betaling door een Klant aan fonQ de Klant bevrijdt van zijn verplichting tot betaling aan de Zakelijke Verkoper.
5. De Verkoopprijs van ieder Product dat door Verkoper wordt aangeboden op het Platform, dient gelijk te zijn aan de Verkoopprijs waarvoor de Zakelijke Verkoper het desbetreffende Product op haar eigen website aanbiedt. Indien de Verkoper op zijn eigen website Producten tegen een lagere Verkoopprijs aanbiedt dan op het Platform, kan fonQ de Producten van het Platform verwijderen en de toegang tot c.q. het gebruik van het Verkoopaccount al dan niet tijdelijk blokkeren.
6. Indien een Koopovereenkomst binnen de tussen Zakelijke Verkoper en fonQ overeengekomen herroepingstermijn van dertig (30) dagen wordt ontbonden en fonQ van de Klant reeds de betaling van de onderliggende bestelling heeft ontvangen, dan zal fonQ de betaling rechtstreeks aan de Klant retourneren binnen een termijn van veertien (14) dagen na ontvangst van de ontbindingsverklaring van de Klant. Wordt een Koopovereenkomst na deze termijn ontbonden, dan dient de Klant zich rechtstreeks tot de Zakelijke Verkoper te wenden teneinde een betaling geretourneerd te krijgen. fonQ 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 Product. fonQ is niet gehouden enig bedrag aan de Zakelijke Verkoper te vergoeden vanwege een Koopovereenkomst die na deze termijn wordt ontbonden en fonQ is in dat geval gerechtigd de Vergoeding te behouden.
7. Om betalingen te kunnen ontvangen van fonQ dient de Zakelijke Verkoper te beschikken over een account bij de door fonQ aangewezen payment service provider (PSP) en de door deze gehanteerde KYC-verificatieprocedure met goed gevolg te hebben doorlopen. De Zakelijk Verkoper dient daarvoor de door de PSP gevraagde informatie te verschaffen en mee te werken aan (herhaalde) controles. De door fonQ ontvangen betalingen worden door fonQ, na aftrek van de Vergoeding zoals bepaald in artikel 6.1 van deze Gebruikersvoorwaarden, op het door de Zakelijke Verkoper opgegeven rekeningnummer gestort, mits de Zakelijk Verkoper door de PSP positief is gevalideerd via voormelde KYC-verificatieprocedure. Uitbetaling van de ontvangen betalingen geschiedt door fonQ in beginsel tweemaal per maand. fonQ maakt voor deze betalingen een factuur op. Er vindt geen uitbetaling plaats indien de Zakelijk Verkoper niet is gevalideerd door de PSP.
8. fonQ biedt Marketpay als betalingsdienst aan om gemakkelijk betalingen van klanten te innen, verwerken en terug te betalen. Marketpay wordt aangeboden via Adyen N.V., een bedrijf geregistreerd in Amsterdam onder nummer 34259528 en gevestigd aan de Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ in Amsterdam, Nederland. Door Marketpay te gebruiken, gaat u ermee akkoord gebonden te zijn aan de [Terms and Conditions of Adyen N.V.](#) Bovendien mogen gebruikers die ervoor kiezen Marketpay te gebruiken, niet deelnemen aan activiteiten die vermeld staan in de lijst "[Restricted and Prohibited Products and Services](#)" beschikbaar op [adyen.com](#) (die van tijd tot tijd kan worden bijgewerkt).

Artikel 7 - E-mailcommunicatie tussen de Zakelijke Verkoper en de Klant

1. fonQ heeft ten behoeve van de communicatie tussen de Zakelijke Verkoper en de Klant (waaronder de after sales verplichtingen zoals genoemd in artikel 5.6) een e-mailfunctionaliteit in het Platform



beschikbaar, die het zowel voor de Zakelijke Verkoper als voor de Klant mogelijk maakt om via e-mail met elkaar in contact te treden via hun respectievelijke accounts. Dit laat het recht van de Klant om telefonisch met de Zakelijke Verkoper contact op te nemen onverlet. Voor het gebruik van de e-mailapplicatie is de Zakelijke Verkoper geen aanvullende vergoeding aan fonQ verschuldigd.

2. Alle communicatie die via deze e-mailfunctionaliteit verloopt kan door fonQ worden ingezien en gebruikt om:
 - de Zakelijke Verkoper en/of de Klant in geval van vragen en/of problemen te ondersteunen;
 - te beoordelen of de Zakelijke Verkoper aan het gestelde in bijlage 1 (Service Levels) en artikel 9.2 van deze Gebruikersvoorwaarden voldoet; en
 - procesverbeteringen te analyseren.
3. De Zakelijke Verkoper stemt hierbij expliciet in en geeft fonQ toestemming om de communicatie die via deze e-mailfunctionaliteit plaatsvindt in te zien en te gebruiken overeenkomstig het bepaalde in lid 2 van dit artikel.

Artikel 8 - Gebruik Content

1. Indien de Zakelijke Verkoper Producten aanbiedt via het Platform die in het productaanbod, de zgn. catalogus, van fonQ zijn opgenomen, dan wordt bij het aanbod van het desbetreffende Product van de Zakelijke Verkoper op het Platform, voor zover fonQ daarover beschikt, door fonQ de Content getoond.
2. De Zakelijke Verkoper verkrijgt slechts het niet-exclusieve niet-overdraagbare recht de Content te gebruiken conform deze Gebruikersvoorwaarden en uitsluitend ten behoeve van de verkoop via het Platform. De Zakelijke Verkoper zal daarbij telkens alle mogelijke van tijd tot tijd gegeven aanwijzingen van fonQ direct opvolgen. De Zakelijke Verkoper zal geen wijzigingen aanbrengen in de Content en zal dit gebruik nimmer op een misleidende dan wel voor fonQ enigszins schadelijke wijze (laten) uitoefenen. Indien de Zakelijke Verkoper wijzigingen aanbrengt in bestaande Content, dienen deze wijzigingen te voldoen aan de door fonQ in dit artikel 8 gestelde contenteisen, welke eisen van tijd tot tijd door fonQ eenzijdig kunnen worden gewijzigd.
3. Indien de Zakelijke Verkoper Producten waarover fonQ geen Content beschikbaar heeft, wil aanbieden op het Platform, dan dient de Zakelijke Verkoper fonQ van de vereiste (product)informatie te voorzien. Deze (product)informatie dient te voldoen aan de door fonQ in dit artikel 8 gestelde eisen, welke eisen van tijd tot tijd door fonQ eenzijdig kunnen worden gewijzigd.
4. De Zakelijke Verkoper garandeert dat:
 - a. de productomschrijvingen geen verwijzingen naar kortingen, garantieregelingen, marketingkreten of andere producten bevatten;
 - b. de productomschrijvingen geen URL's bevatten naar eigen of andere websites;
 - c. de images, die via een URL worden aangeleverd, 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 taal van de Omgeving is gesteld;
 - f. de door hem aangeleverde (product)informatie voldoet aan de nationale wet- en regelgeving van het land waarin Zakelijke Verkoper de betreffende Producten aanbiedt, althans het land van de Omgeving waar de aanbieding op is gericht, inclusief alle bijbehorende informatieverplichtingen.
5. De Zakelijke Verkoper verleent hierbij aan fonQ een niet-exclusieve, overdraagbare licentie om de van Zakelijke Verkoper verkregen (product)informatie onbeperkt en voor altijd te gebruiken, te verveelvoudigen en openbaar te maken. Deze licentie geldt wereldwijd en omvat alle bestaande en toekomstige bevoegdheden, waaronder alle toekomstige en thans onbekende exploitatiewijzen. De Zakelijke Verkoper garandeert dat zij bevoegd is deze licentie (eventueel reeds nu voor alsdan) te verstrekken en zal alle medewerking verlenen indien er nadere handelingen nodig zijn voor het verlenen van deze licentie.
6. fonQ is te allen tijde gerechtigd aangeleverde (product)informatie te verwijderen, te wijzigen of aan te passen.
7. fonQ is niet verplicht gebruik te maken van door Zakelijke Verkoper aangeleverde (product)informatie of deze (product)informatie te tonen op het Platform.
8. De Zakelijke Verkoper dient de (product)informatie aan fonQ aan te leveren volgens de voorwaarden zoals opgenomen in Informatie Zakelijk Verkopen.
9. De Zakelijke Verkoper vrijwaart fonQ 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 8.



Artikel 9 - Privacy

1. fonQ 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. Het betreft in ieder geval naam, adres en woonplaats (hierna: "NAW-gegevens"), e-mailadres 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 voortvloeiende uit de Koopovereenkomst en zij deze 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 fonQ geleden schade.
3. De Zakelijke Verkoper zal alle Klantgegevens behandelen in overeenstemming met alle toepasselijke wetten regelgeving op het gebied van verwerking en bescherming van persoonsgegevens.
4. fonQ staat niet in voor de juistheid van de (door Klanten aangeleverde) (persoons)gegevens en kan daarvoor dan ook op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden door de Zakelijke Verkoper.

Artikel 10 - Garanties en verplichtingen

1. De Zakelijke Verkoper verklaart en garandeert dat zij bevoegd is deze Gebruikersvoorwaarden alsmede de voorschriften zoals opgenomen in Informatie Zakelijke Verkopen te aanvaarden en na te leven.
2. De Zakelijke Verkoper garandeert dat:
 - uitsluitend Producten worden aangeboden die bij de Zakelijke Verkoper in toereikende omvang op voorraad liggen of – als dat niet het geval is – deze Producten door de Zakelijke Verkoper geproduceerd en geleverd kunnen worden binnen de op het Platform vermelde levertijden;
 - te allen tijde drieënnegentig procent (93%) van de Producten die door de Zakelijke Verkoper worden aangeboden via het Platform, wordt geleverd binnen de door de Zakelijke Verkoper op het Platform vermelde levertijd behoudens voor zover de Zakelijke Verkoper met de Klant een afwijkende levertijd is overeengekomen;
 - alleen Producten zullen worden aangeboden in de productcategorieën die door fonQ zijn opgesteld;
 - de door hem aangeboden Producten haar eigendom zijn en niet zijn bezwaard;
 - de (kenmerken van de) Producten, het aanbod en de door Zakelijke Verkoper aangeleverde informatie ten behoeve van het Platform (zoals de productomschrijving, afmetingen, kleur, prijs, aantal etc.) te allen juist en volledig zijn en aldus nimmer misleidend, onjuist, onvolledig of anderszins in strijd zal zijn met toepasselijke wet- en/of regelgeving;
 - hij bevoegd is om deze Producten ten verkoop aan te bieden op het Platform en te vervreemden;
 - de aangeboden Producten steeds de oorspronkelijke Producten zijn en het geen namaakProducten betreft;
 - het aanbod op het Platform zal voldoen aan de lokale wet- en/of regelgeving van het land waarin de betreffende Omgeving opereert;
 - voor zover enigerlei informatie over het Product zoals gepubliceerd op het Platform onjuist, onvolledig dan wel op enigerlei andere wijze gebrekkig blijkt te zijn, hij fonQ daarvan onverwijld schriftelijk in kennis zal stellen en zal herstellen of fonQ daarmee aldus in de gelegenheid wordt gesteld de informatie aan te passen;
 - de Producten naar behoren functioneren, geen gebrek vertonen en er geen sprake zal zijn van non-conformiteit;
 - de door haar aangeboden Producten en de door haar verstrekte (product)informatie geen inbreuk maakt op enige rechten van derden (zoals, maar niet beperkt tot, rechten van intellectuele eigendom);
 - het handelen van de Zakelijke Verkoper en/of Producten van de Zakelijke Verkoper de reputatie en/of het imago van fonQ, het Platform of de Omgeving niet zullen schaden;
 - door haar te allen tijde gehandeld wordt in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder meer niet beperkt tot alle toepasselijke wet- en/of regelgeving betreffende koop op afstand, consumentenkoop, oneerlijke handelspraktijken en bescherming persoonsgegevens;
 - hij gevestigd is in een land binnen de Europese Unie;
 - de Producten die op het Platform worden aangeboden en verkocht rechtstreeks vanuit een land binnen de Europese Unie aan de Klant worden geleverd;
 - via het Platform geen Producten worden aangeboden, verkocht en geleverd aan een Klant vanuit een land buiten de Europese Unie;
 - zij te allen tijde in overeenstemming handelt met de richtlijnen en instructies van fonQ ter zake



van de installatie en het gebruik van het Platform.

3. De Zakelijke Verkoper zal fonQ schadeloosstellen en vrijwaren voor ieder nadeel en/of schade die fonQ in welke vorm dan ook lijdt of zal lijden als gevolg van het niet voldoen door Zakelijke Verkoper aan de garanties van dit artikel.
4. Het is de Zakelijke Verkoper niet toegestaan reclame-uitingen mee te zenden bij de levering van Producten aan de Klanten, dan wel anderszins commerciële uitingen bij de Klanten te bezorgen.

Artikel 11 - Intellectuele eigendomsrechten

1. fonQ verkrijgt het niet-exclusieve niet-overdraagbare recht het beeld- en woordmerk van de Zakelijke Verkoper te gebruiken zolang de Zakelijke Verkoper Producten aanbiedt op het Platform op de Omgeving 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 fonQ Merken en logo's eigendom zijn en blijven van fonQ of haar licentiegevers en op geen enkele wijze door de Zakelijke Verkoper zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van fonQ mogen worden gebruikt. De Zakelijke Verkoper zal altijd de intellectuele eigendomsrechten en alle overige rechten van exclusieve aard van fonQ, haar licentiegevers en overige derden volledig respecteren.
3. De Zakelijke Verkoper zal in geen enkel geval in eigen naam, een merk-of domeinnaam deponeren en/of registreren waarin het element "fonQ" of een daarop lijkend element of logo voorkomt. Voor ieder gebruik van fonQ 's Merken en/of logo's door de Zakelijke Verkoper dient voorafgaand schriftelijk goedkeuring te worden verkregen van fonQ.

Artikel 12 - Beëindiging fonQ Zakelijke Verkoperschap

1. fonQ is te allen tijde gerechtigd om, zonder opgaaf van redenen, een Zakelijke Verkoper geen Verkoopaccount te verlenen, aanvullende eisen te stellen voor het verlenen van een Verkoopaccount, een reeds aangemaakt Verkoopaccount te blokkeren of het Zakelijke Verkoperschap met onmiddellijke ingang te beëindigen. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn als fonQ vermoedt dat in strijd wordt gehandeld met één of meer van de toepasselijke voorwaarden en/of andere tussen partijen gemaakte afspraken, er sprake is van fraude, het gebruik van het Verkoopaccount de goede werking van het Platform en/of de Omgeving verstoort of naar oordeel van fonQ schadelijk kan zijn voor de goede naam van fonQ of derden, er sprake is van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling of toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen ten aanzien van de Zakelijke Verkoper of wanneer voortzetting van het Zakelijke Verkoperschap niet meer mogelijk of niet langer kan worden gevegd van fonQ als gevolg van toepasselijke wet- en/of regelgeving.
2. fonQ is tevens te allen tijde gerechtigd om de functionaliteiten voor het Zakelijke Verkoperschap niet langer ter beschikking te stellen, om welke reden dan ook. fonQ zal de Zakelijk Verkoper in kennis stellen van de beëindiging per e-mail.

Artikel 13 - Gevolgen beëindiging fonQ Zakelijke Verkoperschap

1. Indien het Zakelijke Verkoperschap, om welke reden dan ook, is beëindigd:
 - a. wordt het Verkoopaccount geblokkeerd;
 - b. is de Zakelijke Verkoper niet langer gerechtigd om de Content, de Producten en de fonQ Merken (voor zover dat recht al bestond) te gebruiken.
2. De Zakelijke Verkoper kan geen aanspraak maken op enige vergoeding door fonQ in verband met de beëindiging van het Zakelijke Verkoperschap door fonQ en de Zakelijke Verkoper doet hierbij afstand van enig recht op enige (schade)vergoeding.
3. Door de beëindiging van het Zakelijke Verkoperschap wordt de Zakelijke Verkoper echter niet ontheven van zijn (betalings)verplichtingen jegens fonQ die reeds verschuldigd zijn of worden op basis van vóór het einde van het Zakelijke Verkoperschap via het Platform geplaatste bestellingen voor een of meer Producten.
4. fonQ is te allen tijde gerechtigd bij beëindiging van het Zakelijke Verkoperschap haar eventueel nog openstaande vorderingen op de Zakelijke Verkoper te verrekenen met alle nog openstaande vorderingen van de Zakelijke Verkoper op fonQ.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. De Zakelijke Verkoper is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de juiste en tijdige naleving van deze Gebruikersvoorwaarden, de voorschriften opgenomen in Informatie Zakelijke Verkopers en alle aanvullende afspraken die tussen partijen zijn overeengekomen.
2. De Zakelijke Verkoper zal fonQ en/of haar personeel schadeloosstellen en vrijwaren in verband met



alle aansprakelijkheden, verplichtingen, vorderingen, verliezen en onkosten (daaronder begrepen redelijke (on)kosten van rechtsbijstand), indien de schade wordt veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van één of meer verplichtingen uit hoofde van de met fonQ gesloten overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten, schending van deze Gebruikersvoorwaarden en/of de voorschriften opgenomen in Informatie Zakelijke Verkopers en/of onrechtmatige daad dan wel opzet of grove schuld aan de zijde van de Zakelijke Verkoper, zijn personeel of andere personen die door de Zakelijke Verkoper zijn ingezet. Onder aansprakelijkheden, verplichtingen, vorderingen in de hiervoor bedoelde zin worden tevens verstaan claims in verband met (i) productenaansprakelijkheid, (ii) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, (iii) inbreuk op wet- en/of regelgeving betreffende bescherming persoonsgegevens, consumentenkoop, koop op afstand en/of oneerlijke handelspraktijken, (iv) het niet voldoen van de Producten aan de geldende wet- en/of regelgeving dan wel non-conformiteit en/of (v) onjuiste, onvolledige of anderszins gebrekkige informatie zoals opgenomen op het Platform over het Product, het aanbod, een bestelling en/of verzending van het Product.

3. Tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld van leidinggevenden van fonQ, is fonQ 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, het Verkoopaccount, de Content en/of de Producten, zoals – maar niet beperkt tot -schade en kosten ten gevolge van het niet behoorlijk functioneren van het Platform, technische storingen, onjuiste Contentinformatie etc.
4. Ingeval de uitsluiting van aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 14.3 door een daartoe bevoegde rechter geheel of gedeeltelijk nietig wordt verklaard, of wordt vernietigd, komen partijen hierbij reeds nu overeen dat fonQ in dat geval alleen aansprakelijk zal zijn voor de directe aantoonbaar geleden/gemaakte schade/kosten (met uitsluiting van gevolgschade/indirecte schade/kosten) en deze aansprakelijkheid voor deze directe schade/kosten in totaal nooit meer zal bedragen dan € 500,-- (zegge: vijfhonderd euro) per schadegeval en met een maximum van € 2.000 (zegge: tweeduizend euro) per kalenderjaar.

Artikel 15 - Diversen

1. De Zakelijke Verkoper zal zich nimmer voordoen als een agent of vertegenwoordiger van fonQ en zal in het bijzonder geen toezeggingen doen of verplichtingen aangaan voor of namens fonQ. De Zakelijke Verkoper vrijwaart fonQ 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) van zijn rechten uit hoofde van de overeenkomst met fonQ (waar deze Gebruikersvoorwaarden onderdeel van uitmaken) over te dragen aan een derde, tenzij fonQ hier voorafgaand haar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.
3. fonQ is te allen tijde gerechtigd om deze Gebruikersvoorwaarden en (de inhoud van) Informatie Zakelijk Verkopen eenzijdig te wijzigen. Indien sprake is van een wijziging die de rechten of verplichtingen van de Zakelijke Verkoper op significante wijze beïnvloedt, dan zal fonQ de Zakelijke Verkoper daarvan door middel van een e-mail op de hoogte brengen. De gewijzigde Gebruikersvoorwaarden zullen van kracht zijn vanaf het moment dat ze op de Omgeving zijn geplaatst. Indien een Zakelijke Verkoper daarna gebruik blijft maken van zijn Verkoopaccount, aanvaardt deze daarmee de toepasselijkheid van de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden en/of Informatie Zakelijk Verkopen.
4. Indien één of meer bepalingen van deze Gebruikersvoorwaarden onverbindend, ongeldig of onuitvoerbaar mocht zijn of worden, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. De betreffende bepaling zal in dat geval 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.
5. De Zakelijke Verkoper stemt er mee in dat haar medewerkers door fonQ van tijd tot tijd per e-mail geïnformeerd worden op de bij fonQ bekende e-mailadressen over het gebruik en de mogelijkheden van het Platform en/of Verkoopaccount, zoals maar niet beperkt tot de werking en (eventuele nieuwe) (toepassings)mogelijkheden van het Platform en/of het Verkoopaccount (zgn. servicemails).

Artikel 16 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de overeenkomst tussen fonQ en de Zakelijke Verkoper, inclusief onderhavige Gebruikersvoorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en geschillen zullen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Utrecht.



BIJLAGE 1 - Service Levels Zakelijke Verkopers

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 uur na ontvangst daarvan op het Platform klantvragen beantwoorden;**
- Op werkdagen telefonisch bereikbaar zijn tussen 09.00 uur en 17.00 uur;
- Binnen 24 uur na ontvangst daarvan op het Platform annuleringsverzoeken van de Klant verwerken;
- Binnen de op het Platform opgegeven levertijd bestellingen verwerken en bezorgen;
- Binnen 24 uur ontvangen retourartikelen verwerken.

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

- Op tijd geleverd $\geq 93\%$ van totaal aantal verzendingen
- Verkoper annuleringen $\leq 2\%$ van totaal aantal bestellingen
- Klantvragen $\leq 2\%$ van totaal aantal bestellingen
- Retourzendingen $\leq 10\%$ van totaal aantal verzendingen *
- Telefoon beantwoorden $\geq 90\%$ van de gevallen binnen 1 minuut **
- Algehele reviewcijfer Minimaal een 4 (uit 5) of hoger
- Track & trace code 100% van totaal aantal verzendingen

*) Dit percentage wordt berekend op retourzendingen met retourreden: artikel verkeerd, beschadigd, defect, incompleet of niet ontvangen; artikel niet naar verwachting of te veel ontvangen.

***) Op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur.

fonQ zal de (prestaties van de Zakelijke Verkoper op de) hiervoor bedoelde service levels op basis van de bij haar bekende gegevens administreren en analyseren. Voor zover tussen partijen een verschil van inzicht zou ontstaan met betrekking tot de prestaties van de Zakelijke Verkoper op de verschillende service levels, dan zijn de (technische) systemen en bijbehorende administratie van fonQ bepalend.



BIJLAGE 2 - Commissiemodel

De commissie wordt over de totale verkoopprijs incl. btw verrekend.

De standaard commissie is 15% + € 1,00 in elk van de tien hoofdcategorieën van fonQ, zoals hieronder vetgedrukt weergegeven. De commissie in sommige onderliggende productgroepen wijkt af van de standaard zoals in onderstaand model is weergegeven.

Meubels	15% + € 1,00
Grootmeubelen zoals Banken, Kasten, Tafels, Stoelen	13% + €3,00
Kleinmeubelen zoals Vloerkleden & Kapstokken	15% + €1,00
Verlichting	15% + € 1,00
Slimme verlichting	13% + €1,00
Woonaccessoires	15% + € 1,00
Slapen	15% + € 1,00
Bedden & Boxsprings	13% + €3,00
Koken & Tafelen	15% + € 1,00
Keukenapparatuur groot zoals wijnkoelkasten	6% + €3,00
Keukenapparatuur klein mixers & broodroosters	6% + €1,00
Tuin & Balkon	15% + € 1,00
Grootmeubelen zoals Tuinmeubelen & Blokhutten	13% + €3,00
Zwembaden & Jacuzzi's	10% + €1,00
Speeltoestellen zoals Trampolines en Speelhuisjes	10% + €1,00
Badkamer	15% + € 1,00
Sanitair groot zoals Baden & Toiletten	10% + €1,00
Badkamermeubelen zoals Fonteynen & Kasten	13% + €3,00
Huishouden	15% + € 1,00
Huishoudelijke apparaten zoals Strijkijzers & Ventilatoren	6% €1,00
Baby & Kids	15% + € 1,00
Grootmeubelen zoals Kasten & Bedden	13% + €3,00
Klussen	15% + €1,00

