

Logistieke

Aanlevervoorwaarden

Versie september 2024 - Actief vanaf 01-09-2024



bol.

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| 1. Algemeen | 3 |
| 2. Definitie- en afkortingenlijst | 4 |
| 3. Artikel labelen en verpakken | 7 |
| 3.1 Artikel labelen met Artikelbarcode | 7 |
| 3.1.1 Bevestigen van de Artikelbarcode | 7 |
| 3.2 Artikel verpakken | 8 |
| 3.2.1 Algemene verpakkingsvereisten | 8 |
| 3.2.2 Extra vereisten voor specifieke artikelgroepen | 8 |
| 3.3 Opgave verpakkingsmaterialen | 10 |
| 4. Zending voormelden | 11 |
| 4.1 Algemene vereisten | 11 |
| 4.2 SSCC | 11 |
| 4.3 Vereiste data voor de Voormelding | 11 |
| 5. Zending verpakken | 12 |
| 5.1 Verzendlabel op de Zending | 12 |
| 5.2 Aanlevering van losse pakketten | 13 |
| 5.3 Aanlevering van pallets | 13 |
| 5.3.1 Verpakken van EPAL Europallet | 13 |
| 5.3.2 Artikelen die niet op een EPAL Europallet passen | 14 |
| 5.4 Aanlevering van Klembare Artikelen (Alleen bij bol Fulfilment Center XL 2 in Oosterhout(Gelderland)) | 15 |
| 6. Zending leveren | 16 |
| 6.1 Voorwaarden voor afleveren | 16 |
| 6.2 Voertuigvereisten | 17 |
| 7. Controle Zending | 18 |
| 7.1 Ontvangst Zending | 18 |
| 7.2 Voorwaardelijke acceptatie van geleverde Artikelen | 18 |
| 7.3 Inboundproces en gevolgen van afwijkingen | 19 |

Bijlage 1: Illustratie van zendingbenodigdheden

1. Algemeen

Bol biedt hoge kwaliteit aan haar klanten door Artikelen tijdig en in goede staat te leveren. Gestandaardiseerde processen op het gebied van logistiek en fulfilment zijn hiervoor essentieel. Het is vereist deze Aanlevervoorwaarden na te leven om Zendingen correct, snel en veilig te kunnen verwerken in de bol Fulfilment Centers.

Lees deze Aanlevervoorwaarden zorgvuldig door en informeer alle relevante afdelingen en ondersteunende dienstverleners over deze voorwaarden.

Bij het niet nakomen van deze Aanlevervoorwaarden kan bol op eigen besluit:

1. leveringen weigeren;
2. leveringen op kosten van de Leverancier terugsturen;
3. op kosten van de Leverancier handelingen verrichten die noodzakelijk zijn voor de verwerking van de levering.

Voor meer praktische informatie en hulpmiddelen rondom het correct aanleveren van Artikelen kun je terecht op het leveranciersplatform (leveranciers.bol.com).

2. Definitie- en Afkortingenlijst

| | |
|---------------------|--|
| Aanlevervoorwaarden | De bol Logistieke Aanlevervoorwaarden bevatten de eisen waaraan voldaan moet worden door een Leverancier op het gebied van levering. |
| Artikel | Eenheid zoals deze aan de klant wordt verkocht. |
| Artikelbarcode | Gegevensdrager van een Artikel, bestaande uit een opeenvolging van lijnen, die door een scanner gelezen kan worden. |
| Bundel | Een Artikel bestaande uit meerdere onderdelen, bijvoorbeeld een prullenbak met een onderkant en deksel. Een Bundel heeft één GTIN. |
| CHEP-Pallet | Een merkpallet van het bedrijf CHEP. CHEP levert een palletpoolingdienst, waarbij de pallet eigendom blijft van CHEP. |
| EDI | Electronic Data Interchange: een geautomatiseerde uitwisseling van gegevens tussen systemen, waardoor handmatig werk geminimaliseerd wordt. EDI wordt onder andere gebruikt voor het inzien van ordergegevens, het voormelden van leveringen en het factureren van leveringen. |
| EPAL Europallet | Een pallet met formaat 120 x 80 cm. |
| Fulfilment Center | Het logistieke centrum waar de Artikelen worden geleverd en opgeslagen voordat ze verstuurd worden naar klanten. |
| Gestapelde pallet | Een ladingseenheid waarbij pallets met Artikelen op elkaar zijn gestapeld, voor efficiënter gebruik van opslagruimte en/of om de goederen tijdens transport of opslag georganiseerd te houden. |
| GS1 | Global Standards One: een internationale organisatie op het gebied van supply chain die standaarden ontwikkelt en onderhoudt, inclusief Artikelbarcodes. |

2. Definitie- en Afkortingenlijst

| | |
|--------------------|---|
| GTIN | Global Trade Item Number: een code om Artikelen mee te identificeren, uitgegeven door GS1 (in bol systemen ook bekend als EAN). GTIN-8, GTIN-12 en GTIN -13 zijn specifieke varianten, bestaande uit respectievelijk 8, 12 en 13 karakters. |
| Hangtag | Een label met Artikelbarcode dat aan kleding of andere Artikelen van textiel hangt. |
| ISBN | International Standard Book Number (ISBN) is een unieke code die specifiek aan boeken is toegekend en standaard op elke boekenkaft te vinden is, verder vergelijkbaar met een GTIN-13 code. |
| Klembare Artikelen | Artikelen die ontworpen zijn om door machines met een klemmechanisme vast te pakken en te verplaatsen. |
| Leverancier | Iedere onderneming die een door bol ingekocht Artikel fysiek en/of digitaal levert aan bol. |
| Mono pallet | Een pallet waarop één type Artikel is gestapeld, dus één unieke GTIN. |
| Multicolli Artikel | Een Artikel dat in meerdere afzonderlijke verpakkingen (colli's) wordt verzonden. |
| Multipack | Twee of meer dezelfde Artikelen die samen als één Artikel te koop worden aangeboden, bijvoorbeeld acht flessen shampoo die als één eenheid te koop worden aangeboden. |
| Omdoos | Een doos waar één of meerdere Artikelen in zitten. |
| Paklijstreferentie | Een unieke referentiecode die op de Vrachtbrief/CMR en Verzendlabels moet staan. Op deze manier kan bol deze informatie koppelen en gebruiken in het logistieke proces. |

2. Definitie- en Afkortingenlijst

| | |
|-------------------|---|
| SCP | Supply Chain Portal: het door bol gefaciliteerde systeem om ordergerelateerde berichten uit te wisselen tussen een Leverancier en bol. De SCP wordt onder andere gebruikt voor het inzien van ordergegevens, het Voormelden van leveringen, het factureren van leveringen en het maken van een tijdslotboeking. |
| SSCC | Serial Shipping Container Code: een unieke code van achttien cijfers voor het identificeren van logistieke eenheden zoals pallets, kratten of containers. SSCC is een GS1 industriestandaard, en wordt toegevoegd aan een Verzendlabele om bestelde Artikelen te kunnen traceren. |
| Verzendlabele | Een Verzendlabele is een etiket dat gebruikt wordt om logistieke eenheden te verzenden. Op het Verzendlabele staat de informatie die voor bol nodig is om de Artikelen te verwerken. |
| Voormelding | De digitale aanmelding van de Zending waarin bol wordt geïnformeerd over de inhoud en leverdatum van de Zending. |
| Vrachtbrief/CMR | De vastlegging van een overeenkomst omtrent goederenvervoer. De Leverancier komt met de vervoerder overeen dat de vervoerder een bepaalde lading in ontvangst zal nemen en deze zal afleveren bij een bestemming. |
| Zending | De aflevering van Artikelen bij een van de Fulfilment Centers. Iedere Zending kent een unieke Zendingreferentie. |
| Zendingreferentie | De Zendingreferentie is een unieke referentie naar een specifieke Zending gelijk aan de "shipment ID" in SCP. Deze specifieke Zending komt overeen met de lading van een Leverancier in één vrachtwagen, en kan één of meerdere Paklijstreferenties bevatten. |

3. Artikel labelen en verpakken

Voor het verpakken en labelen van Artikelen zijn onderstaande voorwaarden van toepassing.

3.1 Artikelen labelen met Artikelbarcode

Elk Artikel dient voorzien te zijn van een Artikelbarcode, zijnde een GTIN-8, GTIN-12, GTIN-13 of ISBN. Elk Artikel dient te voldoen aan de GS1-standaard en zodanig bij GS1 geregistreerd te zijn. Het gebruik van Application Identifiers (AI's), waarmee aanvullende informatie in de barcode kan worden opgenomen als identificatie van Artikelen, is niet toegestaan.

3.1.1 Bevestigen van de Artikelbarcode

- De in artikel 3.1 genoemde Artikelbarcode moet gescand kunnen worden zonder het verpakte Artikel te moeten openen of uitpakken. De Artikelbarcode moet vrij zichtbaar zijn en op een vlak oppervlak zitten, zodat deze zonder belemmering gescand kan worden.
- De Artikelbarcode dient aan het oppervlak zichtbaar te zijn en moet direct gescand kunnen worden. Als er plastic om het Artikel zit, bijvoorbeeld bij een knuffel of kleding in een polybag, dient de Artikelbarcode aan de buitenkant van het plastic te zitten.
- De Artikelbarcode dient goed bevestigd te zijn en mag onder normale omstandigheden niet loslaten.
- Voor Artikelen gekenmerkt met een 'this side up'-sticker, mag de Artikelbarcode niet aan de onderkant van de verpakking zitten.

3.2 Artikel verpakken

3.2.1 Algemene verpakkingsvereisten

- Een Artikel moet voldoende beschermd zijn om te voorkomen dat de staat ervan achteruitgaat (bijvoorbeeld vuil wordt of schade oploopt) tijdens opslag- en transportprocessen.
- Het Artikel mag geen delen bevatten die uit de verpakking steken.
- Er mag geen prijs op het Artikel, de Hangtag of de verpakking staan.
- Als losse Artikelen in een Omdoos worden geleverd, mag de Artikelbarcode van het Artikel dat zich in de Omdoos bevindt nooit zichtbaar zijn op de Omdoos.

3.2.2 Extra vereisten voor specifieke artikelgroepen

Voor specifieke artikelgroepen gelden extra vereisten:

Breekbare Artikelen

Artikelen die gemakkelijk beschadigd kunnen raken dienen beschermd verpakt te zijn op een manier die schade tijdens opslag en/of transport voorkomt.

Kleding, pluche, schoenen en accessoires

- Het Artikel dient verpakt te zijn in een afgesloten polybag of doos.
- Het Artikel mag geen kledinghanger bevatten.
- De verpakking van kleding moet voorzien zijn van dezelfde Artikelbarcode als op de Hangtag.
- Schoenen dienen geleverd te worden in de originele verpakking.

Scherpe, puntige Artikelen of Artikelen met andere veiligheidsrisico's

- Het Artikel moet zodanig verpakt zijn dat het veilig verwerkt kan worden in het Fulfilment Center.
- Alle scherpe randen en puntige uiteinden dienen bedekt te zijn en mogen niet (gaan) uitsteken.

3. Artikel labelen en verpakken

Beperkt houdbare Artikelen

Artikelen waarop een t.h.t. (tenminste houdbaar tot) datum van toepassing is moeten bij bol aangeleverd worden met een bepaalde minimale houdbaarheid. Deze minimale houdbaarheid is de zogenaamde distributietermijn. Hiervoor geldt het volgende:

- De distributietermijn of minimale houdbaarheid dient minimaal 75 dagen te zijn.
- De Leverancier dient per beperkt houdbaar Artikel de distributietermijn in dagen bekend te maken bij bol.
- Elk beperkt houdbaar Artikel dient voorzien te zijn van een zichtbare t.h.t. datum op de verpakking van het Artikel.
- Artikelen waarbij de t.h.t. datum lager is dan de distributietermijn worden niet geaccepteerd door bol.
- Per pallet moeten alle Artikelen met dezelfde GTIN ook dezelfde t.h.t datum bevatten. Een GTIN op dezelfde pallet mag dus nooit Artikelen met verschillende t.h.t. datums bevatten.

Verkopen als Multipack

- De individuele Artikelen dienen gezamenlijk te zijn verpakt, zodanig dat geen van de Artikelen los kan raken uit de Multipack.
- De Multipack dient een GTIN te hebben die niet overeenkomt met de GTIN van de losse Artikelen.
- Wanneer een Omdoos gebruikt is om meerdere Multipacks in te verzamelen, dient de GTIN van de Multipack niet op de Omdoos te zitten.
- Er dient een signalering op de Multipack-verpakking te zitten waaruit blijkt dat het een Multipack betreft, bijvoorbeeld één van de volgende teksten: 'Multipack', 'Do not separate', 'Do not unpack'.
- Bol accepteert geen Artikelen die door bol tot een Multipack gemaakt moeten worden.

Verkopen als Bundel

- Wanneer een Artikel uit losse onderdelen bestaat, moeten deze gebundeld en voorzien van één unieke GTIN geleverd worden.
- Bol accepteert geen Artikelen die door bol tot Bundel gemaakt moeten worden.
- De onderdelen dienen gezamenlijk te zijn verpakt, zodat geen van de onderdelen los kan raken uit de Bundel.

Verkopen als Multicolli Artikel

Het is niet toegestaan om Artikelen als Multicolli Artikel aan te bieden.

3. Artikel labelen en verpakken

Verzegeling van Artikelen

De volgende Artikelen moeten verzegeld worden:

- Cd's, dvd's, LP's, games en andere dragers met audio- of video-opnamen of software waarbij de inhoud kan worden gekopieerd.
- Artikelen die om hygiëne- of gezondheidsredenen niet geretourneerd kunnen worden (bijvoorbeeld erotische Artikelen, scheerapparaten, tandenborstels etc.)

Deze Artikelen dienen naast de verzegeling ook volgens de algemene verpakkingsvereisten (zie artikel 3.2.1) verpakt te worden.

Gevaarlijke stoffen

- Indien er Artikelen met gevaarlijke stoffen worden verstuurd, dienen deze opgenomen te zijn in de ADR-gevarenklassen 2.1, 2.2, 3 of 4.1. Het is niet toegestaan om Artikelen uit andere ADR-gevarenklassen aan te bieden. Als blijkt dat er toch Artikelen uit andere ADR-gevarenklassen worden aangeboden en geleverd, worden deze Artikelen op kosten van de Leverancier geretourneerd naar het bij bol bekende retouradres (zoals vermeld op het Verzendlabel).
- De Leverancier moet bol kunnen voorzien van de benodigde veiligheidsdocumentatie.

3.3 Opgave verpakkingsmaterialen

In verband met afvalstoffenheffingen is bol wettelijk verplicht om jaarlijks een opgave te doen van verpakkingsmaterialen van Artikelen die bol in Nederland en België op de markt brengt. Bol zal daarom de Leverancier verzoeken om een opgave aan te leveren van de hoeveelheid gram verpakkingsmateriaal per Artikel. De Leverancier dient bol binnen vier weken vanaf het eerste verzoek te voorzien van deze opgave.

Voor Artikelen die door de Leverancier zelf in Nederland en België op de markt worden gebracht geldt bovenstaande verplichting niet.

4. Zending voormelden

Voor het voormelden van Zendingen zijn onderstaande voorwaarden van toepassing.

4.1 Algemene vereisten

- Per Zending is voorafgaand aan de levering de Voormelding vereist. De Zending kan worden voorgemeld via EDI of SCP.
- De gegevens in de Voormelding, zijnde de GTIN's, de aantallen per GTIN, het afleveradres en de leverdatum, moeten overeenkomen met de inhoud van de door bol geplaatste order(s) en de door bol gevraagde leverdatum.
- Bestelde Artikelen die niet kunnen worden geleverd, moeten door de Leverancier worden geannuleerd vóór het aanmaken van de Voormelding.
- Een Zending moet worden geleverd op de leverdatum die is aangegeven in de Voormelding en moet qua GTIN's en aantallen exact overeenkomen met de inhoud van de Voormelding.
- Een vervoerder kan via SCP een tijdslot reserveren om sneller gelost te worden. De vervoerder dient zich dan te melden met de tijdslotboeking bij de portier van het Fulfilment Center binnen het gereserveerde tijdslot.

4.2 SSCC

Het voormelden van primaire ladingdragers (pallets of pakketten) met SSCC is verplicht.

4.3 Vereiste data voor de Voormelding

Als een Zending wordt voorgemeld via SCP wordt de minimale vereiste data standaard uitgevraagd.

Als een Zending wordt voorgemeld via EDI moet onderstaande data worden gedeeld:

- Naam van de Leverancier
- De GTIN en het aantal stuks van elke GTIN
- Het ordernummer per GTIN
- De SSCC-code(s) van de primaire ladingdrager(s) volgens de GS1 SSCC standaard
- Zendingreferentie
- Afleverdatum
- Afleveradres

5. Verzending verpakken

Zendingen dienen onbeschadigd bij bol te worden geleverd, en moeten standaard per pallet worden geleverd. Alleen als een Zending uit minder dan tien losse pakketten bestaat, hoeft de Zending niet op een pallet geleverd te worden. Voor het verpakken van alle Zendingen gelden de voorwaarden in artikel 5.1. Indien Zendingen worden geleverd in losse pakketten moet er worden voldaan aan de aanvullende voorwaarden in artikel 5.2. Voor verzending per pallet moet er voldaan worden aan de aanvullende voorwaarden in artikel 5.3. Voor verzending van Klembare Artikelen gelden de aanvullende voorwaarden in artikel 5.4.

5.1 Verzendlabel op de Zending

- Een Verzendlabel is verplicht. Via SCP worden automatisch Verzendlabels gecreëerd.
- Als er gebruik wordt gemaakt van een eigen Verzendlabel moet deze de volgende informatie bevatten:
 - Ontvanger en afleveradres;
 - Pandaanduiding (indien Artikelen naar afleverlocatie bol Fulfilment Center 1 en/of bol Fulfilment Center 2 worden gebracht);
 - Paklijstreferentie zoals deze in de Voormelding staat;
 - Naam van de Leverancier;
 - Retouradres voor Artikelen;
 - De SSCC-barcode van de primaire ladingdrager(s).
- Indien de Zending geleverd wordt in pakketten, dient ieder pakket voorzien te zijn van een zichtbaar, uniek Verzendlabel.
- Indien de Zending geleverd wordt op pallets of als Klembaar Artikel, dient iedere pallet en ieder Klembaar Artikel voorzien te zijn van twee zichtbare en identieke Verzendlabels aan de buitenkant van de seal:
 - Het eerste label dient rechtsboven op één van de lange zijden van de pallet geplakt te worden.
 - Het tweede label dient rechtsboven op één van de korte zijden van de pallet geplakt te worden.
- Gestapelde pallets worden beschouwd als afzonderlijke pallets en dienen per pallet twee identieke, zichtbare Verzendlabels te bevatten.
- De informatie op het Verzendlabel mag niet bedekt zijn (ook niet met een verzendlabel van de vervoerder).

5.2. Aanlevering van losse pakketten

- Het maximale gewicht per pakket is 15 kg.
- De maximale afmetingen per pakket zijn 80 x 80 x 80 cm. Let op: vervoerders kunnen andere maximale afmetingen hanteren.
- Een pakket mag alleen Artikelen bevatten die onderdeel zijn van eenzelfde Voormelding. Het is dus niet toegestaan om Artikelen uit verschillende Voormeldingen te combineren in één pakket.
- Pakketten dienen in stevige, dichte kartonnen dozen aangeleverd te worden.

5.3 Aanlevering van pallets

Bol accepteert uitsluitend EPAL Europallets (80 x 120 cm) ,tenzij de Artikelen niet op een EPAL Europallet passen. In dat geval zijn de voorwaarden in artikel 5.3.2 van toepassing. In alle andere gevallen geldt het onderstaande.

- De pallets dienen bij aanlevering bij het Fulfilment Center onbeschadigd te zijn.
- EPAL Europallets worden direct bij aanlevering bij het Fulfilment Center omgeruild voor onbeschadigde, lege EPAL Europallets. Indien het omruilen door de chauffeur geweigerd wordt, worden de EPAL Europallets eigendom van bol.
- Bij aanlevering van pallets vanuit een palletpool accepteert bol enkel CHEP-Pallets.

5.3.1 Verpakken van EPAL Europallet

- Een pallet mag alleen Artikelen bevatten die onderdeel zijn van eenzelfde Voormelding. Het is dus niet toegestaan om meerdere Zendingen te combineren op één pallet.
- De pallet mag niet hoger zijn gestapeld dan 180 cm (inclusief pallet).
- Een Gestapelde pallet is toegestaan wanneer de individuele pallets met lading niet hoger zijn dan 180 cm (inclusief pallet) en de combinatie niet hoger is dan 250 cm (inclusief pallets).
- Een Mono pallet mag niet zwaarder zijn dan 680 kg.
- Een Mixed pallet mag niet zwaarder zijn dan 1000 kg.
- Een Gestapelde pallet mag niet zwaarder zijn dan 1000 kg, waarbij de individuele pallets niet zwaarder mogen zijn dan 680 kg.
- De pallet dient geseald te zijn, bij voorkeur met transparante sealing. De sealing dient om de gehele lading te zitten en dient vastgeseald te zijn aan de pallet, zodat de lading stabiel is en niet gaat schuiven.
- De lading dient recht gestapeld te zijn en mag niet buiten de pallet steken.
- Artikelen dienen zo op het pallet te worden geplaatst dat er geen (val)gevaar ontstaat bij het verwijderen van de seal/wraps.

5. Verzending verpakken

- Bij een Gestapelde pallet met onstabiele Artikelen, bijvoorbeeld een Zending bestaande uit zakken, dient een kartonplaat of houtplaat tussen de pallets te worden geplaatst om instabiliteit van de pallets en schade aan de Artikelen te voorkomen.
- Wanneer een Artikel beschikt over een 'this side up' markering, moet het Artikel ook met de aangegeven zijde boven door de Leverancier worden opgeslagen en naar het Fulfilment Center worden vervoerd.

5.3.2 Artikelen die niet op een EPAL Europallet passen

Deze voorwaarden gelden enkel voor Artikelen die niet op een EPAL Europallet passen. Indien een Artikel qua formaat op enige wijze op een EPAL Europallet past, dient de pallet zo gestapeld te worden dat het Artikel op een EPAL Europallet wordt geleverd.

- Indien een Artikel qua afmetingen of in verband met veiligheid niet op een EPAL Europallet past, mag het Artikel in de lengte van de EPAL Europallet aan beide zijden maximaal 25 cm uitsteken. De maximale lengte van de pallet wordt daarmee 170 cm. De maximale breedte blijft 80 cm.
- Indien ook dit niet past (in de praktijk zal dit enkel op bol Fulfilment Center XL2 nodig zijn), mag gekozen worden uit de volgende palletvarianten:
 - 2 EPAL Europallets in de lengte. De ladingseenheid wordt daarmee 80 x 240 cm. Het is niet toegestaan de pallets in de breedte (dus met een afmeting van 160 x 120 cm) te positioneren.
 - Een afwijkende pallet groter dan een EPAL Europallet tot maximaal 120 x 210 cm.
- Alleen bij het gebruik van EPAL Europallets en blokpallets (100 x 120 cm) is het mogelijk om Gestapelde pallets te leveren of een palletbox/gaylord box te gebruiken.
- Alleen EPAL Europallets worden omgeruild voor onbeschadigde lege EPAL Europallets. Alle overige palletsoorten worden, indien zij achterblijven in het Fulfilment Center, eigendom van bol.

5.4 Aanlevering van Klembare Artikelen (Alleen bij bol Fulfilment Center XL 2 in Oosterhout (Gelderland))

De onderstaande voorwaarden gelden voor de aanlevering van Klembare Artikelen. Klembare Artikelen kunnen enkel geleverd worden op de locatie bol Fulfilment Center XL2 in Oosterhout (Nijmegen).



- Klembare Artikelen moeten voorzien zijn van het bovenstaande 'klembaar'-symbool op de verpakking.
- Klembare Artikelen dienen zonder pallet geleverd te worden.
- Klembare Artikelen mogen niet aan elkaar worden geseald.
- Klembare Artikelen dienen geladen te worden met de achterkant van de Artikelen gericht op de trailerdeur.
- Dezelfde Artikelen dienen gesorteerd en naast elkaar aangeleverd te worden in stacks met een maximale breedte van 170 cm.
- Van Artikelen in de categorie Major Domestic Appliances (MDA) mogen er in de breedte maximaal twee Artikelen tegen elkaar aan geplaatst worden.
- Klembare Artikelen naast elkaar die niet in één keer ingeklemd kunnen worden, hebben een minimale tussenruimte van 15 cm tussen de Artikelen. De speling tussen Artikel en trailer aan beide zijden is minimaal 15 cm.
- Artikelen lager dan 180 cm mogen gestapeld aangeleverd worden. Het bovenliggende Artikel mag niet breder zijn dan het Artikel eronder en het bovenliggende Artikel moet ook een Klembaar Artikel zijn.
- De tussenruimte tussen het dak van de trailer en het bovenste Artikel is minimaal 25 cm.
- De eerste rij aan de kant van de trailerdeur is maximaal tweehoog gestapeld en lager dan 210 cm.
- Indien Klembare Artikelen worden geleverd in een voertuig dat niet via een dock kan lossen, dient de vervoerder zelf de Klembare Artikelen te lossen.

6. Verzending leveren

Een Zending dient bij aankomst op het Fulfilment Center gereed te zijn om direct te lossen. Het aanbrengen van wijzigingen, zoals sealen, stapelen of labelen, is na aankomst dan ook niet toegestaan.

6.1 Voorwaarden voor afleveren

- De Zending dient altijd geleverd te worden op de leverdatum en op het afleveradres die in de Voormelding gecommuniceerd zijn.
- De vervoerder dient op het Fulfilment Center de daar geldende veiligheidsvoorschriften en aanwijzingen op te volgen. Een kort overzicht van de belangrijkste veiligheidsvoorschriften is hiernaast/hieronder te vinden.

Do's

- Bind je haar vast boven schouderhoogte
- Betreed het magazijn altijd onder begeleiding
- Draag correcte kleding en een veiligheidshesje
- Gedraag je respectvol en toon geduld
- Draag altijd hoge veiligheidsschoenen

Don'ts

- Het dragen van sieraden is verboden
- Breng geen elektronische apparaten mee naar binnen
- Draag geen losse kleding (bijv. hoodies of sjaals)

6. Verzending leveren

- De vervoerder dient zich bij aankomst te melden bij de portier en een Vrachtbrief/CMR te tonen. Op de Vrachtbrief/CMR moeten ten minste de volgende gegevens staan:
 - Ontvanger en afleveradres
 - Leveranciersnaam
 - Vervoerder
 - Aantal pallets/pakketten
 - Datum van levering
 - Zendingreferentie of Paklijstreferentie zoals die in SCP staat
- De vervoerder krijgt bij aankomst één of meerdere docks toegewezen en dient de Zendingen daar te lossen. Lossen dient te gebeuren via de achterkant van de vrachtwagen.
- De vervoerder dient pallets en losse pakketten zelf te lossen, en de lading te plaatsen op de lanes achter het dock. Er zijn hiervoor pompwagens beschikbaar. Klembare Artikelen worden door bol gelost, tenzij het voertuig niet kan docken. In dat geval dient de vervoerder zelf te lossen.
- Wanneer een Artikel beschikt over een 'this side up'-markering moet het Artikel ook zodanig (met de bovenzijde boven) worden geleverd.

6.2 Voertuigvereisten

- De Zending dient altijd geleverd te worden met ofwel:
 - een voertuig dat achteruit kan rijden naar het dock én dat via de achterkant vanuit een laadkuil van 100 cm gelost kan worden.
 - een voertuig (zoals een bestelbus) dat beschikt over een laadklep waarmee gelost kan worden.
- Andere vervoersmiddelen (zoals personenauto's) zijn niet toegestaan.
- Directe levering van zeecontainers is niet toegestaan.

7. Controle Zending

7.1 Ontvangst Zending

Bij aflevering door de Leverancier van Artikelen wordt de Vrachtbrief/CMR, pakbon of enige andere specificatie afgetekend. Het aftekenen van de Vrachtbrief/CMR, pakbon of andere specificatie betekent geen acceptatie van afwijkingen. Onder afwijkingen worden de volgende situaties verstaan:

- Te veel geleverde Artikelen ten opzichte van de inkoopfactuur en/of inkooporder;
- Te weinig geleverde Artikelen ten opzichte van de inkoopfactuur en/of inkooporder;
- Een ander GTIN ten opzichte van de inkoopfactuur en/of inkooporder;
- Niet door bol bestelde Artikelen inclusief tijdig door bol geannuleerde Artikelen;
- Beschadigde geleverde Artikelen;
- Artikelen met een afwijkende inkoopprijs ten opzichte van hetgeen dat is overeengekomen.

7.2 Inboundproces en gevolgen van afwijkingen

De aantallen Artikelen die door bol worden geregistreerd tijdens het inboundproces zijn leidend voor de bepaling van het aantal Artikelen dat bol heeft ontvangen. Als er tijdens dit inboundproces een afwijking wordt geconstateerd, heeft bol het recht deze afwijking te claimen bij de Leverancier. Ook behoudt bol zich het recht voor om de betaling van de factuur op te schorten.

Met uitzondering van de afwijking in de categorie “te weinig geleverde Artikelen ten opzichte van de inkoopfactuur en/of inkooporder”, worden Artikelen op kosten van de Leverancier tijdelijk opgeslagen in het Fulfilment Center. Bol kan Artikelen terugsturen aan de Leverancier nadat de Leverancier de factuur van de door bol gemaakte opslagkosten heeft voldaan. De retourzending komt voor rekening van de Leverancier en wordt geleverd aan het retouradres dat bij bol bekend is.

Een afwijking wordt binnen 15 werkdagen na levering van de Artikelen en ontvangst van de inkoopfactuur door bol aan Leverancier gemeld. Deze melding vindt plaats via een creditfactuur uit naam van Leverancier door bol aan Leverancier.

7.3 Bezwaar tegen afwijkingen

Als de Leverancier niet akkoord is met de afwijking, moet de Leverancier binnen 15 dagen een bezwaar indienen, te rekenen vanaf de datum van de creditfactuur die uit naam van de Leverancier is gestuurd door bol. Het bezwaar moet ingediend worden in de Nederlandse of Engelse taal.

Het bezwaar moet ingediend worden via het invullen van een ticketformulier [<https://ap.lc/vo3Fg>]. Dit formulier is terug te vinden in de creditfactuur die uit naam van Leverancier is gestuurd door bol. Daarnaast moeten tenminste de onderstaande bewijsstukken door de Leverancier worden aangeleverd:

- Bewijs van voorraadtelling;
- Afgetekend bewijs van levering (Vrachtbrief/CMR, pakbon of andere specificatie);
- Informatie over de verpakking van de Artikelen.

Bol neemt het bezwaar niet in behandeling als het bovenstaande proces niet is gevolgd. Als het proces is gevolgd zal bol het bezwaar in behandeling nemen en zal de claim worden beoordeeld op basis van de aangeleverde bewijsstukken. Bol zal vervolgens het bezwaar gemotiveerd goed- of afkeuren.

GOEDKEURING: Zodra het bezwaar is goedgekeurd, ontvangt de Leverancier een bevestiging hiervan. Bol handelt de claim verder af.

AFKEURING: Als het bezwaar wordt afgekeurd, zal bol hiervoor een motivering geven, het dossier sluiten en overgaan tot inhouding. De Leverancier kan na afkeuring door bol geen tweede keer bezwaar indienen tegen dezelfde afwijking.

GEEN BEZWAAR: Er is sprake van geen bezwaar als:

- i. De Leverancier geen bezwaar indient binnen 15 dagen of;
- ii. bol niet tijdig de bovenstaande bewijsstukken heeft ontvangen.

De Leverancier is dan automatisch akkoord met de vaststelling van de afwijking door bol, en bol zal overgaan tot inhouding. In deze situatie neemt bol geen verder bezwaar van de Leverancier in behandeling.

Bijlage 1: Illustratie van zendingbenodigdheden

| | Kenmerk | Document | Frequentie |
|--------------|--------------------|-----------------|----------------------------|
| Zending | Zendingreferentie | Vrachtbrief/CMR | 1 per truck |
| Paklijst | Paklijstreferentie | Paklijst | 1 of meerdere per zending |
| Verzendlabel | SSCC barcode | Verzendlabel | 1 of meerdere per paklijst |

Zending 1

- Zendingreferentie
- Ontvanger en afleveradres
- Datum van levering
- Partnernaam
- Retouradres voor Artikelen
- Vervoerder
- Aantal pallets/pakketten



Paklijst A



Paklijst B

- Paklijstreferentie
- Ontvanger en afleveradres
- Datum van levering
- Leveranciersnaam
- Retouradres voor Artikelen
- Corresponderende Zendingreferentie
- GTIN & aantal stuks

Paklijst C

Verzendlabel X



Verzendlabel Y

- Ontvanger en afleveradres
- Pandaanduiding in geval van bol Fulfilment Center 1/2
- Leveranciersnaam
- Retouradres voor Artikelen
- Paklijstreferentie
- SSCC barcode

Verzendlabel Z