

## Reactie Bol.com

Sinds 2011 kunnen andere winkeliers via bol.com verkopen. Hun aanbod is een aanvulling op de artikelen die bol.com uit eigen voorraad zelf verkoopt. Op dit moment verkopen ruim 16.000 andere winkeliers via bol.com en hebben zij ons assortiment aangevuld tot ruim 15 miljoen artikelen, waaronder sieraden en accessoires. Onze verkooppartners bepalen zelf welk assortiment voor welke prijs en welke productomschrijving ze in onze 'etalage' zetten. Dit betekent dat ze ook zelf de productinformatie invoeren. Uiteraard vinden wij het heel belangrijk dat onze klanten de beste service, kwaliteit en juiste informatie krijgen, ook bij een aankoop via een van onze verkooppartners. Daarom hebben wij verkoopvoorwaarden opgesteld voor onze verkooppartners waarin wij o.a. aangeven dat artikelen die in strijd zijn met de geldende regel- en wetgeving niet verkocht mogen worden en dat de content die wordt gebruikt als productomschrijving moet voldoen aan onze richtlijnen. Deze richtlijnen zijn als bijlage bij deze verkoopvoorwaarden opgenomen en hierin vinden onze verkooppartners alle (wettelijke) aandachtspunten voor productspecificaties. Zo ook bijvoorbeeld de juiste vermelding van materiaal en kleur. Daarnaast geven wij bijvoorbeeld aan dat goud alleen gebruikt mag worden indien het minimaal 14 karaat goud betreft. Als alternatief bieden wij de keus lager zilver geelgoudverguld (zilveren sieraden met geelgouden plating) en staal geelgoudverguld (stalen sieraden met een geelgouden plating) en vragen wij verkopers bij de kleuromschrijving de termen goudkleurig te gebruiken i.p.v. goud om zo verwarring met het materiaal te voorkomen en de juiste klantverwachting te scheppen. Overigens geldt dit beleid ook voor onze leveranciers die ons voorzien van artikelen voor onze eigen voorraad. Ook hen vragen we de juiste informatie bij een artikel aan te leveren en te handelen volgens wet- en regelgeving.

We hebben veel goede verkooppartners waar onze klanten zeer tevreden over zijn. Toch bestaat er een kans dat een verkoper zich, bewust of onbewust, een keer niet aan een juiste productomschrijving, onze voorwaarden en/of de wet houdt. Als wij van onze klanten of partners serieuze aanwijzingen krijgen voor mogelijke onjuiste content of misbruik, dan kunnen wij een onderzoek starten om vast te stellen of er daadwerkelijk sprake is van het overtreden van onze voorwaarden. Zo ook in het geval van de betreffende ring waarbij een medewerker van bol.com tijdens het gesprek aangeeft dat de content inderdaad niet juist is en dit zal onderzoeken en aanpassen. Naast het aanpassen van de productomschrijving hebben wij tevens contact opgenomen met de betreffende verkooppartner. In dit geval was de verkoper er zelf niet bewust van. Hij gaf aan dat de ring niet volledig goud was, maar had zich niet gerealiseerd dit online via een andere kleuromschrijving aan te moeten duiden. De verkoper heeft dan ook direct zijn assortiment gecheckt en onjuiste specificaties aangepast. De reactie van onze collega van klantenservice is dus in lijn met ons beleid.

We blijven alert op de feedback van onze klanten en partners en proberen hier zo goed mogelijk op te anticiperen. Overigens mogen klanten artikelen die gekocht zijn bij een van onze partners altijd retourneren (binnen zichttermijn) en krijgen dan hun geld terug via bol.com.