

# ALGEMENE VOORWAARDEN

*Inktweb.nl Resellers*

## Levering

### Artikel 1. Levering details

**1.1** Pakketten binnen Nederland en België worden verstuurd met PostNL of DPD, afhankelijk van het formaat en afleveradres. Pakketten zijn online te volgen met een traceercode die na verzending per e-mail gecommuniceerd wordt. Palletzendingen zullen doorgaans via externe partners verzonden worden, afhankelijk van de locatie van de ontvanger. Houd bij een palletzending rekening met een werkdag extra levertijd. Bij nationale feestdagen en rondom deze kan het zijn dat wegens grote drukte bij transporteurs een bestelling eveneens later binnen zal komen.

**1.2** Wanneer de betaaltermijn van één of meerdere eerdere facturen op naam van de reseller ruimschoots verstreken zijn, behoudt Inktweb.nl het recht om nieuwe leveringen vast te houden tot de betaling is voldaan.

### Artikel 2. Levertijden

**2.1** Bestellingen worden verwerkt van maandag tot en met vrijdag. Een bestelling moet uiterlijk vóór 19:30 uur bij ons geplaatst zijn om diezelfde dag mee te gaan met PostNL. Wanneer een bestelling ná de cut-offtijd van 19:30 uur geplaatst is, kan ons logistiek centrum niet garanderen dat de bestelling diezelfde dag nog meegaat.

### Artikel 3. Prioriteit

**3.1** Een bestelling welke reeds betaald is, krijgt prioriteit boven een bestelling welke achteraf betaald wordt. Bijvoorbeeld: Wanneer reseller 1 een product bestelt met betaling achteraf, waarvan er nog maar één voorradig is, kan het zijn dat reseller 2 hetzelfde product bestelt en vooruitbetaalt. Reseller 2 geniet dan van prioriteit omdat de betaling al voltooid is.

**3.2** Regeling 3.1 geldt niet als er reeds een reserveringsmelding gedaan is voor een product/bestelling.

### Artikel 4. Verzendkosten

**4.1** De verzendkosten voor een bestelling binnen Nederland zijn €6,- excl. BTW. Zendingen naar België en Duitsland bedragen €7,- excl. BTW. Binnen Nederland versturen wij franco vanaf €250,- excl. BTW, en buiten Nederland vanaf €300,- excl. BTW.

**4.2** In 2020 heeft PostNL het maximumgewicht per pakket verlaagd. Een pakket mag maximaal 22 kilogram wegen. Indien dit gewicht overschreden wordt, behouden wij het recht om een deel van de bestelling in backorder te zetten, of zullen wij een toeslag van €3 excl. BTW moeten rekenen. Vooral papier kan hierbij snel voor een overschrijding zorgen.

**4.3** Zit uw bestelling boven een gewicht van 22kg? Dan raden wij het aan om uw bestelling in twee, of meerdere delen te plaatsen. Als beide orders boven de €250,- excl. BTW (binnen NL) of €300,- excl. BTW (buiten NL) uitkomen, dan heeft u tweemaal het voordeel van de franco verzending en blijven beide bestellingen onder het gewicht van 22kg waardoor u geen toeslag betaalt.

## Artikel 5. Backorders & Reserveringen

**5.1** Bij iedere bestelling is het mogelijk om aan te geven of er wel of geen backorder aangemaakt mag worden. Dit wordt dan ook door ons logistiek centrum aangehouden. Wanneer de producten van een backorder voorradig zijn, zullen de producten worden gereserveerd. Dit wordt op het moment van reserveren per e-mail gecommuniceerd. De backorder wordt vervolgens meegestuurd met de volgende bestelling.

**5.2** Voor dropshipments kunnen geen backorders aangemaakt worden. Gereserveerde producten worden niet automatisch meegestuurd wanneer een dropshipment verzonden wordt.

**5.3** Wanneer een backorder verstuurd moet worden en onder de francogrens zit, zonder dat een nieuwe bestelling geplaatst wordt met hetzelfde afleveradres, worden daarvoor verzendkosten in rekening gebracht volgens de verzendkosten benoemd in artikel 4.1.

# Dropshipment

## Artikel 1. Toepasselijkheid

**1.1** Een dropshipment is een zending direct vanuit ons magazijn naar uw klant. Tijdens het bestelproces kunt u een alternatief afleveradres invoeren, het adres selecteren en aangeven dat het om een dropshipment gaat. Dropshipments worden white-label verstuurd – dus zonder Inktweb.nl merchandise en tape. Inktweb.nl staat ook niet vermeld als afzender.

**1.2** Dropshipping omvat alleen het inpakken en verzenden van de bestelling. Andere werkzaamheden waaronder, maar niet uitsluitend het onderhouden van contact met de klant en behandelen van garantie zaken worden door de reseller afgehandeld.

## Artikel 2. Verzendkosten

**2.1** Verzendkosten binnen Nederland blijven €6,- excl. BTW en franco vanaf €300,-. Levering naar België en Duitsland is eveneens €7,- verzendkosten. Voor andere landen gelden afwijkende tarieven. De voorgenoemde tarieven zijn exclusief eventuele toeslagen.

**2.2** Wanneer een pakket opnieuw aan de klant verzonden moet worden, zal Inktweb.nl daarvoor verzendkosten in rekening brengen á €6,- excl. BTW binnen Nederland en €7,- (of afwijkend tarief voor andere landen, plus eventuele toeslagen) voor België of Duitsland. Situaties waarin dit kan gebeuren zijn onder andere, maar niet beperkt tot een pakket dat niet afgehaald wordt van het postkantoor, een foutief ingevuld adres, of een weigering bij bezorging.

## Artikel 3. Onvoldoende voorraad

**3.1** Wanneer producten in een dropshipment niet voorradig zijn, wordt de order pas verzonden wanneer deze compleet is, tenzij expliciet verzocht de bestelling te splitsen (backorder optie). Wanneer een dropshipment bestelling wordt opgesplitst en de overgebleven backorder zit onder de francogrens, zullen hier verzendkosten in rekening worden gebracht.

**3.2** Inktweb.nl kan niet aansprakelijk gesteld worden voor geleden schade door lange levertijd.

# RMA-voorwaarden

## Artikel 1. Algemeen

**1.1** Een RMA dient te worden gemeld via het ticketsysteem van Inktweb.nl door een ticket aan te maken via <https://www.inktweb.nl/account/tickets/request/>.

**1.2** Bij een RMA-aanvraag dienen minimaal de volgende gegevens vermeld te worden:

1. Factuur-/Ordernummer:
2. Productnaam/nummer:
3. Aantal:
4. Defect: Ja/Nee
5. Reden:

Indien niet defect:

6. Geopend: Ja/Nee

Indien er iets defect is:

7. Foto foutmelding:
8. Foto product:
9. Printertype van klant:

**1.3** Bij een RMA-melding zal onze klantenservice om extra informatie vragen, zoals het model van de printer, een foto van een foutmelding en/of een testafdruk. Zonder deze informatie kan en zal Inktweb.nl de RMA niet accepteren.

**1.4** Een retourzending wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen, indien er een RMA is aangevraagd volgens de richtlijnen van 1.2 en als er een Pakbonnummer/Factuurnummer bij de zending van de retour wordt meegezonden.

## **Artikel 2. Manco, beschadigde verpakkingen of artikelen**

**2.1** Een mancomelding moet binnen 8 dagen (geen werkdagen) na bestelling gemeld worden door een ticket aan te maken via <https://www.inktweb.nl/account/tickets/request/>. Na deze termijn is het niet meer mogelijk om manco's aan te melden. Onder manco wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan: ontbrekende producten, beschadigde producten, beschadigde pakketten etc.

**2.2** Wanneer een zending beschadigd aankomt, raden we aan deze aan te nemen en direct foto's te maken van de staat waarin het pakket aangekomen is (ongeopend). Pak vervolgens de bestelling uit en controleer de inhoud. Maak waar nodig verdere foto's en noteer beschadigingen. Meld dit alles vervolgens manco aan [info@inktweb.nl](mailto:info@inktweb.nl).

**2.3** Beschadigde verpakkingen in een bestelling van cartridges/toners en een doos papier kunnen we niet als manco in behandeling nemen. Een doos papier weegt ongeveer 12,5 kilo en gaat schuiven ongeacht de mate van opvulling. Wij kunnen daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in dergelijke zendingen/bestellingen.

**2.4** Wanneer een cartridge defect lijkt te zijn moet daarvoor direct bij het retour nemen van het product een ticket aangemaakt worden op onze website. Vaak zijn problemen op te lossen door enkele stappen te doorlopen. Google is daarbij een erg goed hulpmiddel. Wij raden aan de cartridge naam, met daarachter het probleem op te zoeken. Mocht dit niet helpen is het ook aangeraden dezelfde zoekterm in het Engels op te zoeken. Wij zullen uiteraard bij het aanmelden van een defect altijd de stappen die bij ons bekend zijn doorgeven.

**2.5** In de volgende gevallen zal een retour van een defect product worden afgewezen:

- Het geretourneerde artikel is volledig gebruikt
- Het geretourneerde artikel is door de koper verwaarloosd
- De garantiedatum van het geretourneerde artikel is verstreken (tenzij outlet is besteld)
- Het geretourneerde artikel is niet gebruikt
- Het geretourneerde artikel wordt niet vermeld op het door Inktweb.nl verstrekte RMA-formulier.

### **Artikel 3. Creditering**

**3.1** Wanneer een creditering plaatsvindt, wordt de productprijs aangehouden van het moment dat het ticket aangemaakt wordt. Een product dat retour gestuurd wordt zonder ticketnummer vermeldt, komt niet in aanmerking voor een creditering.

**3.2** Producten die retour gezonden worden zonder dat er een ticket is aangemaakt, kunnen niet gecrediteerd worden. De verzendkosten voor het retourneren zijn te allen tijde voor de reseller.

**3.3** Defecte artikelen, geaccepteerd door Inktweb.nl, zullen worden gecrediteerd onder voorbehoud van toetsing door de fabrikant. Indien de fabrikant een artikel alsnog afwijst, behoudt Inktweb.nl zich het recht voor om de creditnota te corrigeren middels een debetnota.

### **Artikel 4. Garantie**

**4.1** Voor originele producten wordt de fabrieksgarantie aangehouden. Bij huiskamer bieden we garantie tot twee jaar na ontvangstdatum. Om aanspraak te maken op garantie moet te allen tijde een ticket aangemaakt worden.

**4.2** Bij outlet-artikelen waarvan de fabrieksgarantie verstreken is, hanteren wij één jaar garantie vanaf de besteldatum.

## Artikel 5. Ongeopende producten

**5.1** In geval van verkeerde bestellingen en/of het retourneren van ongeopende producten zullen minimaal 10% restockkosten in rekening worden gebracht. Het percentage van de restockkosten zal door Inktweb.nl vastgesteld worden en kan, uitgaande van het aangeboden artikel, per RMA-aanvraag verschillen.

**5.2** Goederen waartoe Inktweb.nl niet tot terugname verplicht is, worden in geen geval geaccepteerd wanneer de goederen:

- Niet meer verkoopbaar zijn, omdat de goederen en/of hun verpakking bijvoorbeeld beschadigd zijn, met labels beplakt zijn of beschreven/bedrukt zijn.
- Over minder dan 12 maanden fabrieksgarantie beschikken. (tenzij outlet is besteld)
- 1-op-1 voor een klant besteld zijn. (Niet-voorraadhoudende artikelen)
- De aanlevering van de goederen meer dan 4 weken voorafgaand aan de RMA-aanvraag plaatsgevonden heeft.

## Artikel 6. Vergoeding

**6.1** De vergoeding van de door Inktweb.nl retour te nemen goederen is als volgt:

- Bij retourname van goederen binnen een maand na levering door Inktweb.nl is de retourvergoeding 75% van de actuele prijs van het desbetreffende product op het moment van retourname;
- Bij retourname van goederen binnen drie maanden na levering door Inktweb.nl is de retourvergoeding 60% van de actuele prijs van het desbetreffende product op het moment van retourname.
- Bij retourname van goederen binnen vier maanden na levering door Inktweb.nl is de retourvergoeding 50% van de actuele prijs van het desbetreffende product op het moment van retourname.
- Bij retourname van goederen binnen zes maanden na levering door Inktweb.nl is de retourvergoeding 30% van de actuele prijs van het desbetreffende product op het moment van retourname.
- Goederen waarvan levering door Inktweb.nl langer dan zes maanden voorafgaand aan het verzoek tot retourname heeft plaatsgevonden, worden niet retour genomen.