

# Bijlage A

## Klachten

### Neem contact met ons op

✓ Klachten over de service van bol of een bol artikel

✓ Klachten over een partner artikel

✓ Geschillencommissie Thuiswinkel

✓ Europese Commissie

### ^ Bellen, chatten of mailen

 [Contact opnemen](#)

 [Bel 030 - 310 49 95](#)

 [Mail klantenservice@bol.com](mailto:Mail.klantenservice@bol.com)

## Meer informatie

Nog wat meer informatie nodig? Hier vind je alles over bedrijfsgegevens en contact



### Klachtenprocedure

Hoe werkt het indienen van een klacht



### Notice & Take Down Procedure

Meld illegale content of artikel



Nieuwe pagina

## Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. De ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, moet door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Hierbij geldt dat de consument (indien van toepassing) ook een beroep kan doen op dwingend consumentenrecht van het land waar hij woonachtig is.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand die Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.



Tekst te herschrijven

# Bijlage B

FLOWS

**bol.**





## Melding doen

Via het formulier hieronder kun je makkelijk en snel aangeven waar je melding over gaat. Geef in je beschrijving duidelijk aan wat er aan de hand is. Hoe duidelijker je je vraag beschrijft, hoe sneller we je kunnen helpen.

Jouw tekening

Aan:bol klantenservice

Onderwerp:Melding over vermoedelijk illegaal artikel of content

Wat is er aan de hand?

Waarom is dit volgens jou illegaal en/of in strijd met onze gebruikersvoorwaarden?

Lees hier de regeling die van toepassing is op de Notice and Take Down procedure.

Selecteer een optie

▼

Om welke pagina gaat het?

https://www.bol.com/nl/nl/p/oppo-reno14-5g-8-256gb-luminous-green-extra-garantie/19300000235779854/?cid=1770218699390-306648433683&blgh=45703002-ee93-4b74-9f3d-9b61f9fb79f.ProductList\_Middle.O.ProductTitle

✓

Kopieer de link van de pagina waarop je een mogelijk illegaal content hebt gezien en plak 'm hier.

Bestelnummer (optioneel)

Zo kunnen wij beter en sneller helpen als het om een bestelling gaat. Laat dit veld leeg als het niet om een bestelling gaat.

1010000000

Toelichting

Leg de situatie zo volledig mogelijk uit

q70000

Bijlages toevoegen

Als je bijlages, zoals foto's, meestuur, kunnen we je sneller helpen.

Bestand kiezen

We reageren op je vraag met de volgende gegevens

☐

ik wil dit anoniem melden

Als je een anonieme melding doet, kunnen we je geen bevestigingsmail sturen of contact met je opnemen.

Jouw voor- & achternaam

Jan Janssen

✓

Jouw telefoonnummer

0612345678

✓

Bol of de partner kan contact opnemen met je op dit nummer over afhandeling van je vraag

Jouw e-mailadres

janjanssen@email.nl

✓

☐ Ik verklaar hierbij dat het formulier naar waarheid is ingevuld en dat de verstrekte informatie klopt.

Versturen

Annuleren

### Melding doen

Via het formulier hieronder kun je makkelijk en snel aangeven waar je melding over gaat. Geef in je beschrijving duidelijk aan wat er aan de hand is. Hoe duidelijker je je vraag beschrijft, hoe sneller we je kunnen helpen.

## Jouw toelichting

Aan:

bol klantenservice

Onderwerp:

Melding over vermoedelijk illegaal artikel of content

### Wat is er aan de hand?

Waarom is dit volgens jou illegaal en/of in strijd met onze gebruikersvoorwaarden?

Lees hier de regeling die van toepassing is op de Notice and Take Down procedure.

Selecteer een optie

✓

#### Om welke pagina gaat het?

https://www.bol.com/nl/nl/oppo-reno14-f-5g-8-256gb-luminous-green-extra-garantie/9300000323079854?cid=f1702f66693930-3066484356836&lghme=4570302-ed93c-4b74-9f3d-9b8ff9fb79f.Product\_List\_Middle\_o.ProductTitle

✓

Kopieer de link van de pagina waarop je een mogelijk illegaal artikel of illegale content hebt gezien en plak 'm hier.

#### Bestelnnummer (optioneel)

Zo kunnen wij beter en sneller helpen als het om een bestelling gaat. Laat dit veld leeg als het niet om een bestelling gaat.

XXXXXXXXXX

#### Toelichting

Leg de situatie zo volledig mogelijk uit

0/7000

#### Bijlagen toevoegen

Als je bijlagen, zoals foto's, meestuur, kunnen we je sneller helpen.

Bestand kiezen

### We roageren op je vraag met de volgende gegevens

☒ Ik wil dit anoniem melden

Als je een anonieme melding doet, kunnen we je geen bevestigingsmail sturen of contact met je opnemen.

☐ Ik verklaar hierbij dat het formulier naar waarheid is ingevuld en dat de verstrekte informatie klopt.

VerturenAnnuleren

[← Mijn bol](#)

## Melding doen



✓ **Gelukt!**

Het formulier is verstuurd.



### Wat je kunt verwachten



We gaan aan de slag met je melding.

We kijken alles na en beoordelen of er actie nodig is.



**Jouw melding blijft anoniem.**

Je hebt een anonieme melding gedaan, je krijgt daarom geen bevestiging via de mail en we nemen geen contact met je op.

[➤ Naar 'mijn bol'](#)

**We zijn benieuwd naar je mening**

Hoe moeilijk of makkelijk was het om het contactformulier in te vullen?

Zeer moeilijk

Zeer makkelijk

**Klantenservice**

- Contact opnemen
- Bestellen & Leveren
- Betalen
- Retourneren
- Garantie & Reparatie
- Terugroepacties
- Klachten

Over bol

- De voordelen van bol
- Nieuws
- Werken bij bol
- Bol & duurzaamheid
- De bol app
- Bedrijfsgegevens

### Zakendoen met bol

- Zakelijk verkopen
- Zakelijk bestellen
- Zakelijke cadeaukaarten
- Adverteren
- Affiliate Marketing
- Leveranciers
- Tweedehands verkopen

**Wil je ons volgen?**



[Meld je aan](#) voor korting en inspiratie in je mailbox

**bol.**  
de winkel van ons allemaal



 Geldt voor aankopen bij Thuiswinkel-leden

[Algemene voorwaarden](#) | [Privacy](#) | [Cookies](#) | © 1999-2022 bol.com b.v.

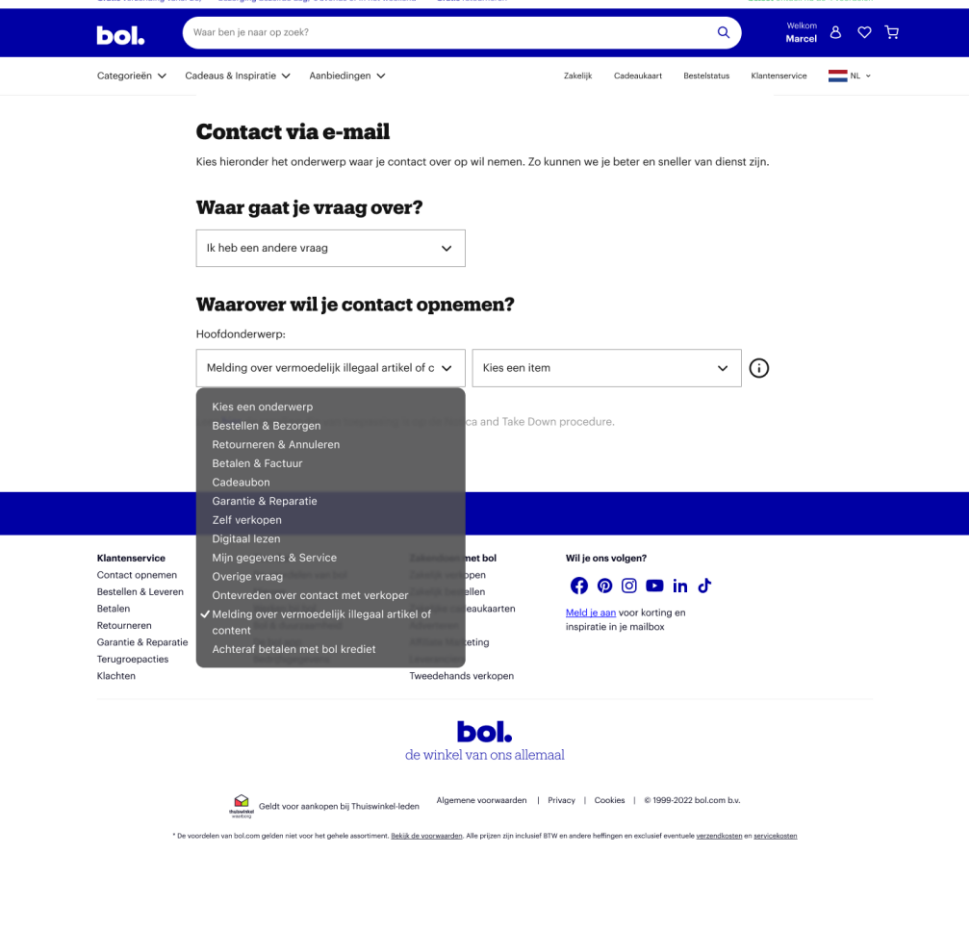
\* De voordelen van bol.com gelden niet voor het gehele assortiment. [Bekijk de voorwaarden](#). Alle prijzen zijn inclusief BTW en andere heffingen en exclusief eventuele verzendkosten en servicekosten.

# Flows

Product Detail Page to Contactform

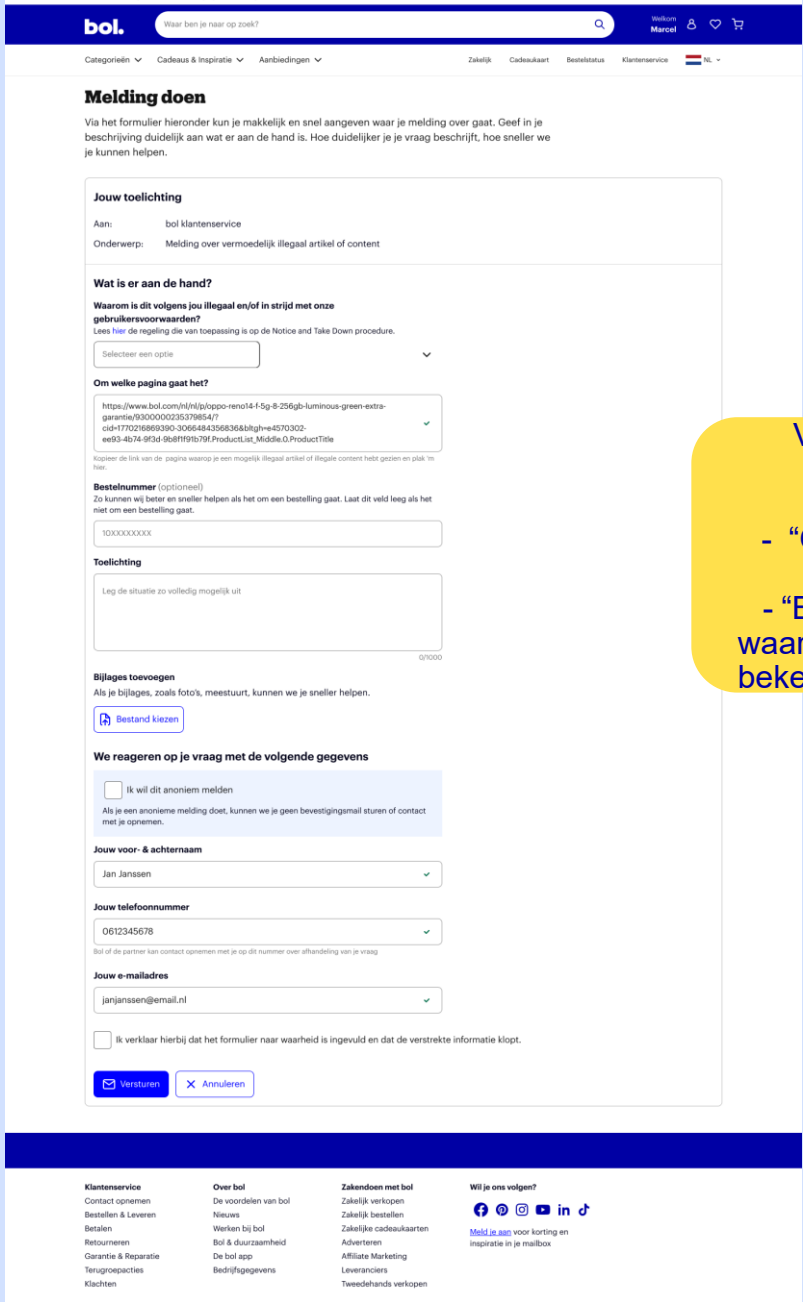
**bol.**





Vooraf ingevuld velden:

- "Waar gaat je vraag over"; en
- En het Hoofdonderwerp bij "Waarover wil je contact hebben?"



Vooraf ingevuld Velden:

- “Om welke pagina gaat het?”
- “Bestelnummer” -> waar relevant en indien bekend



# Bijlage C



Product image of a Ring Floodlight Cam with a heart icon for saving.

Thumbnail gallery:      

**69,99** **DEAL**

~~77,99~~ Meest getoonde prijs in de laatste 90 dagen, promoties uitgezonderd ⓘ

**Op voorraad** **Select**

Voor 23:59 uur besteld, morgen in huis ⓘ

Verkoop door [Startbuy.eu](#) **8.8**

1 ▼  In winkelwagen



Product image of a Ring Floodlight Cam with a heart icon for saving.

Thumbnail gallery:      

**69,99** **DEAL**

~~99,99~~ Adviesprijs Ring ⓘ

**Op voorraad** **Select**

Voor 23:59 uur besteld, morgen in huis ⓘ

Verkoop door [Startbuy.eu](#) **8.8**

1 ▼  In winkelwagen