

DINSDAG 24 MAART 2026

KLANTINSTRUCTIES

4Fii
E-fulfilment

4Fill
NIJMEGEN

DUIDELIJKE PROCESSEN

Bij 4Fill streven wij ernaar om te voldoen aan de verwachtingen van onze klanten door inkomende zendingen, uitgaande orders en retouren tijdig en efficiënt te verwerken. Om dit mogelijk te maken, hebben wij enkele voorwaarden opgesteld. Deze voorwaarden stellen ons in staat om snel, nauwkeurig en efficiënt te werken.

Wij benadrukken het belang van het correct en duidelijk aanleveren van informatie, of het nu gaat om nieuwe voorraad, uitgaande orders of retouren. Wanneer zendingen en retouren aan deze voorwaarden voldoen, verwerken wij deze binnen de gestelde servicelevel-tijden (best-effort). Zendingen en retouren die niet aan onze voorwaarden voldoen, kunnen helaas vertraging oplopen en een meerprijs met zich meebrengen. Dit komt doordat extra tijd nodig is om de benodigde informatie uit te zoeken, en wij prioriteit geven aan correct aangeleverde zendingen.

Wij waarderen uw begrip en staan altijd open voor feedback en suggesties om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Remco de Jong
Directeur
4Fill, Nijmegen

NIEUWE PRODUCTEN AANMELDEN

Om nieuwe producten aan te melden, moeten ze voldoen aan de volgende voorwaarden:

■ Eerst volledig aangemaakt in uw webshop of in Picqer:

Verplichte gegevens:

- Naam
- Productcode (SKU)
- Barcode (EAN)

Verplicht voor zendingen buiten de EU-zone:

- Prijs
- HS-code doorgeven aan 4Fill, voor handmatige verwerking)
- Land van oorsprong (doorgeven aan 4Fill, voor handmatige verwerking)

Optioneel:

- Afbeelding(en)



Indien er geen mogelijkheid is om de producten in uw webshop te zetten, moeten de nieuwe producten volledig worden aangemaakt in Picqer, met bovenstaande gegevens. Het is essentieel dat de SKU in uw webshop en die in Picqer te allen tijde overeenkomen.

SAMENVATTING

- Invoer in webshop of Picqer met naam, SKU en EAN barcode vereist.
- Voor zendingen buiten de EU-zone zijn prijs, HS-code en land van oorsprong verplicht in Picqer.
- SKU in webshop en Picqer moet altijd overeenkomen.

INKOMENDE ZENDINGEN AANLEVEREN

Voor de verwerking van inkomende zendingen gelden de volgende voorwaarden:

- Elke levering, colli of collo, moet voorzien zijn van een PO-nummer of bestelnummer van de leverancier, zoals vermeld in Picqer. Zorg ervoor dat het PO-nummer of bestelnummer duidelijk zichtbaar is aan de zijkant/bovenkant van alle pallets of losse colli (niet onder het verpakkingsmateriaal of alleen in de doos).
- Er moet minimaal 24 uur voorafgaand aan de ontvangst van de zending een inkooporder in Picqer zijn aangemaakt, zodat er een Picqer PO-nummer beschikbaar is.
- Alle ontvangen artikelen moeten beschikbaar zijn in Picqer en voorzien zijn van een barcode aan de buitenzijde van de productverpakking, welke overeenkomt met de barcode in Picqer.
- Voor inkomende zendingen met meer dan 300 artikelen, dient de datum en aankomsttijd minimaal 3 dagen van tevoren te worden bevestigd. Alleen vrachtwagens met een laadklep kunnen worden gelost.

4Fill streeft ernaar om inkomende zendingen die aan de bovenstaande voorwaarden voldoen en vóór 14.00 zijn ontvangen, dezelfde dag nog te verwerken en verzendklaar te maken. Ontvangsten kunnen uitsluitend plaatsvinden tussen 09.00 en 17.30.

In alle andere gevallen doen wij ons uiterste best om inkomende zendingen zo snel mogelijk te verwerken. Houd er echter rekening mee dat dit afhankelijk kan zijn van factoren zoals uitzoekwerk en personeelsplanning, en meerdere dagen in beslag kan nemen.

- Betreft het een palletzending, dan dienen het aantal pallets en het type pallet vooraf te worden aangemeld. Bij 4Fill worden uitsluitend euro- en blokpallets geaccepteerd. Andere palletformaten worden afgestapeld en tegen het geldende uurtarief overgezet op een euro- of blokpallet.
- Betreft het een containerzending, dan dient vooraf te worden aangegeven of de producten los in de container staan of op pallets zijn geplaatst.

SAMENVATTING

- Inkomende zending voor 14.00 ontvangen, dezelfde dag verzendklaar.
- Elke pallet/colli moet zijn voorzien van een herkenbaar PO/bestel-nummer.
- Minstens 24 uur van tevoren inkooporders aanmaken.
- Barcode op verpakking gelijk aan barcode in Picqer.
- Bij meer dan 300 artikelen, datum 3 dagen van tevoren bevestigen.
- Geef vooraf aantal en type pallets door.
- Geef bij containers door of pallets aanwezig zijn



ORDERS AANLEVEREN

Voor een snelle verwerking van te verzenden orders gelden de volgende voorwaarden:

- Naam en adres informatie mogen maximaal 35 karakters bevatten.
- De webshop dient de adres informatie correct en volledig aan te leveren.
- Zendingen buiten de EU dienen correcte douane info te bevatten (HS/land herkomst)
- Grote verzendvolumes, zoals bij promoties, die een toename van 100% kunnen veroorzaken, van te voren aanmelden.
- Orders die een handmatige wijziging/mutatie vereisen (bijvoorbeeld adreswijziging, orderwijziging, toevoeging/verwijdering van items of verzendmethode-aanpassing) kunnen vertraging oplopen; 4Fill garandeert niet dat deze orders nog dezelfde dag mee gaan.

4Fill streeft ernaar om alle verkooporders, die aan de bovenstaande voorwaarden voldoen en die vóór 21.00 uur (DPD) en 23.00 uur (PostNL) zijn ontvangen, dezelfde werkdag nog te verwerken en mee te geven aan de transporteur. Daarbij realiseren wij structureel een verzendperformance van 98%.

In alle andere gevallen zullen we ons uiterste best doen om de uitgaande zendingen zo snel mogelijk te verwerken, maar houd er rekening mee dat dit afhankelijk kan zijn van factoren zoals uitzoekwerk en personeelsplanning.

SAMENVATTING

- **Webshops dienen de verzendinformatie correct en volledig aan te leveren.**
- **Zendingen naar buiten de EU hebben aanvullende informatie nodig**
- **Promoties vooraf aanmelden bij 4Fill**
- **Handmatige ordermutaties kunnen vertraging veroorzaken; geen garantie op verzending dezelfde dag.**
- **4Fill verzendt 98% van alle tijdig aangeleverde orders dezelfde dag.**

RETOUREN AANLEVEREN

Voor een efficiënte verwerking van retouren gelden de volgende voorwaarden:

- De volgende adresseringen moet op het postlabel zijn gebruikt:

[De naam van je webshop/bedrijf hier]
p/a 4Fill - afdeling retouren
Kerkenbos 1063M
6546BB Nijmegen
Nederland

- Er moet een retourformulier zijn bijgevoegd in de zending, met vermelding van het ordernummer van de webshop en de naam van de klant en de reden van retour.

Retouren die aan bovenstaande voorwaarden voldoen en in goede staat verkeren, worden binnen 3 werkdagen toegevoegd aan de voorraad. In alle andere gevallen zullen we ons best doen om retouren zo snel mogelijk te verwerken, maar houd er rekening mee dat dit kan variëren vanwege uitzoekwerk en communicatie met de webshop. Voor meer retour mogelijkheden bekijk: <https://4fill.nl/retourprocessen/>

SAMENVATTING

- Adressering postlabel is volledig.
- Retourformulier in de doos, volledig ingevuld.
- Product in verkoopbare staat ontvangen.
- Retour ligt binnen drie werkdagen terug op voorraad.



GEVOLGEN FOUTIEF AANGELEVERDE OF ONTBREKENDE INFORMATIE

Verantwoordelijkheden 4Fill:

Indien er sprake is van een foutieve inboeking van de voorraad, een zoekgeraakt product of een product dat door een fout van 4Fill opnieuw moet worden verzonden, neemt 4Fill de tijd en inspanningen voor haar rekening, inclusief eventuele extra kosten voor een nieuw verzendlabel. Raadpleeg de Algemene Voorwaarden voor de volledige omschrijving van de verantwoordelijkheden van 4Fill.

Nieuwe producten aanmelden:

Er kan altijd iets misgaan bij de initiële aanlevering van informatie. Wij lossen dit graag en snel voor onze klanten op. Klanten kunnen via het Picqer fulfillment portaal zelf een aantal wijzigingen doorvoeren.

Informatie zoals afmetingen en gewicht voeren wij standaard voor u in, zonder extra kosten.

In het portaal kunt u zelf de productnaam, barcode, prijs en kostprijs (VVP) aanpassen. Voor zendingen buiten de EU zijn aanvullende gegevens nodig, zoals een HS-code en het land van oorsprong. Deze gegevens zetten wij voor u in Picqer.

Inkomende zendingen aanleveren:

Om een snelle verwerking van uw inkooporders te faciliteren, is het van groot belang dat de inkoop correct wordt aangemeld en gelabeld. Indien dit niet het geval is, moet er uitzoekwerk worden verricht, besteden wij meer tijd aan uw inkomende zending en duurt het langer om deze te verwerken.

Voorkom extra kosten voor het inboeken van uw inkomende zendingen door uw leveranciers te instrueren dat het essentieel is dat de vereisten nauwkeurig worden gevolgd.

Inkooporders die niet aan de eisen voldoen, bijvoorbeeld door het ontbreken van een PO-nummer aan de buitenzijde of een zending die niet overeenkomt met de vooraanmelding (inkooporder in Picqer), moeten worden uitgezocht en geverifieerd.

Let erop dat de documenten die uw leverancier opstelt voor export en verzending altijd uw bedrijfsnaam en btw-nummer bevatten.

Wanneer deze gegevens ontbreken, wordt 4Fill automatisch als importeur aangemerkt en aangeslagen voor inklaringskosten en btw-betalingen. Deze kosten zullen wij in dat geval aan u doorbelasten. Hiervoor hanteren wij een vergoeding van 2% over de importwaarde, met een minimum van €25, voor voorschot- en administratieve afhandeling.

Orders aanleveren:

De opgegeven vereisten voor het importeren van uw verkooporders zijn er om fouten te voorkomen en een snelle en automatische verwerking te faciliteren.

Het kan voorkomen dat er informatie ontbreekt in uw order, bijvoorbeeld door een douaneproces voor een zending buiten de EU, een foutief of te lang adres, of als u een reeds geïmporteerde order wilt wijzigen. Dit kunnen we voor u verzorgen.

Retouren aanleveren:

Het is van groot belang duidelijke instructies aan uw klanten te geven over het terugsturen van retouren. Een retourpakket dat de gevraagde informatie bevat, kunnen wij snel en tijdig verwerken.

Voorkom extra kosten door uw klanten duidelijke instructies te geven over het retourproces.

Ontbreekt er toch informatie waardoor wij moeten uitzoeken welke order het betreft, of zijn er andere onduidelijkheden, dan zullen we dit voor u uitzoeken.

Meerwerk:

Wanneer informatie onvolledig of onjuist is aangeleverd, of wanneer er extra werkzaamheden nodig zijn door de aard van het product of proces – zoals het

functioneel testen van een RMA, ompakken of andere aanvullende handelingen – worden deze werkzaamheden als meerwerk in rekening gebracht. Dit meerwerk wordt gespecificeerd op de maandelijkse factuur en berekend op basis van ons reguliere uurtarief (€49,50 in 2026). Zie hiervoor ook artikel 4, 6 en 15 van onze algemene voorwaarden.

Bent u klant geworden voor juli 2024?

Wijziging Artikel 15 - Uitzonderingen en Meerwerk

In het oude Artikel 15 van onze Algemene Voorwaarden worden de kosten voor niet expliciet vermelde werkzaamheden, diensten en rapportages, evenals onvoorziene of onverwachte extra werkzaamheden en structureel meerwerk behandeld. Dit artikel vereist dat meerwerk alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij wordt uitgevoerd. Deze voorwaarde leidt in de praktijk echter tot ongewenste vertragingen en zorgt ervoor dat er door de noodzaak van schriftelijke communicatie vooraf meer tijd nodig is om de werkzaamheden uit te voeren. Dit proces is niet efficiënt en om die reden heeft 4Fill deze extra kosten niet altijd consistent doorberekend.

Om deze problemen aan te pakken en de snelheid van onze dienstverlening te optimaliseren, stellen wij een aanpassing van Artikel 15 voor. Wij verzoeken onze klanten om zich strikt te houden aan de vooropgestelde vereisten voor inkomende en uitgaande zendingen en orders. Indien ondanks deze maatregelen toch meerwerk noodzakelijk blijkt, vragen wij klanten om deze extra kosten bij voorbaat te accepteren. Deze kosten zullen duidelijk worden gespecificeerd op de maandelijkse factuur en worden berekend tegen ons reguliere uurtarief.

Wij verzoeken u akkoord te gaan met deze herziene voorwaarden, waarmee de nieuwe procedure de voorgaande in Artikel 15 zal vervangen. Deze wijziging zal een efficiëntere uitvoering van werkzaamheden mogelijk maken en ervoor zorgen dat vertragingen in de verwerking van post tot een absoluut minimum worden beperkt.