

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese aanbesteding laboratorium artikelen en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde dienstverlening.

De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Bij het niet akkoord gaan met, of bevestigen van één van de eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname.

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Inschrijver gaat akkoord met de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
Eis 1.2	Inschrijver verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen Inschrijver door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van Avans Hogeschool blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst. Indien Avans Hogeschool dit wenst, is Inschrijver verplicht een geheimhoudingsverklaring af te laten geven door zijn medewerkers.
Eis 1.3	<p>De medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Avans Hogeschool, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheid)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij Opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij Avans Hogeschool worden ontzegd.</p> <p>Avans Hogeschool houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan Opdrachtnemer mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gederfde omzet.</p> <p>Het vereiste niveau van veiligheid van Avans Hogeschool is maatgevend indien dat hoger is dan de wetgever vereist of beoogt.</p> <p>Voor zover in het Beschrijvend Document niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.</p>
Eis 1.4	Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze overeenkomst conform de (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften - zoals (NEN-normen), ARBO- en hygiëne-wetgeving- die door de Rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te leveringen Producten.

Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	Door het indienen van de Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de overeenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Avans Hogeschool is vastgesteld.
Eis 2.2	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans zijn van toepassing op deze aanbesteding, de algemene en/of verkoopvoorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 2.3	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: <ol style="list-style-type: none"> De overeenkomst inclusief Bijlagen en documenten; De tweede Nota van Inlichtingen; De eerste Nota van Inlichtingen; Het Beschrijvend document zoals gepubliceerd op d.d. 14-10-2020 inclusief bijlage De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans Hogeschool De Inschrijving van Opdrachtnemer inclusief bijlagen.
Eis 2.4	Inschrijver informeert Avans zodra inschrijver weet, of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden
Eis 2.5	<p>Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Overeenkomst.</p> <p>Opdrachtnemer vrijwaart Avans Hogeschool tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsanspraken van Onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.</p>
Eis 2.6	<p>Opdrachtnemer volgt de voor Avans Hogeschool relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans Hogeschool. Daarbij is het noodzakelijk Avans Hogeschool tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans Hogeschool.</p> <p>Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; aansprakelijkheid; planning en samenhang andere activiteiten.

Eisen 3. Commercieel	
Eis 3.1	<p>De basisduur van de overeenkomst is twee (2) jaar. Avans heeft het recht deze basisduur van de overeenkomst vier (4) maal te verlengen met een periode van maximaal twaalf (12) maanden. De totale duur van de overeenkomst bedraagt niet meer dan zes (6) jaren en eindigt aan het einde van de looptijd van rechtswege.</p> <p>Ingeval Avans gebruikt wenst te maken van de verlengingsopties, stelt Avans de opdrachtnemer hiervan schriftelijk (en rechtsgeldig ondertekend) op de hoogte minimaal drie (3) maanden voor de einddatum van de overeenkomst.</p>
Eis 3.2	De aangeboden prijzen zijn in Euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief BTW. De Opdrachtnemer brengt separaat geen leverings- en/of orderkosten in rekening deze zijn verdisconteerd in de opslagpercentages.

Eis 3.3	Opdrachtnemer verstrekt prijzen die tot minimaal twaalf (12) maanden na inwerkingtreding van de overeenkomst vaststaan.
Eis 3.4	Opdrachtnemer kan en zal geen andere kosten berekenen aan Avans Hogeschool als genoemd in het prijsblad tenzij met schriftelijke toestemming van Avans Hogeschool.
Eis 3.5	<p>Inschrijver dient bij inschrijving Avans inzicht te geven in het prijsniveau van producten welke niet specifiek op het prijsblad zijn vermeld. Inschrijver dient dit doen door een bruto tarieflijst van het volledige standaard leveringsprogramma met bijbehorende kortingspercentages aan te bieden bij inschrijving. Inschrijver kan dit doen doormiddel van het beschikbaar stellen van een bewerkbaar Excelbestand en/of door Avans toegang te geven tot een werkende webportal van de inschrijver.</p> <p>Opdrachtnemer hanteert voor het volledige leveringsprogramma marktconforme prijzen die in lijn liggen met de inschrijfprijs zoals zijn aangeboden op het prijsblad behorende bij deze aanbesteding.</p> <p>Avans zal deze eis <u>voor</u> gunning steekproefsgewijs toetsen aan de hand van de bij inschrijving aangeboden tarieflijst.</p> <p>Deze tarieflijst maakt <u>geen</u> onderdeel uit van de door inschrijver in te dienen inschrijfprijs en zal <i>niet worden beoordeeld, maar maakt wel onderdeel uit van de overeenkomst.</i></p>
Eis 3.6	<p>Voor bijzondere toeslagen zoals toeslagen voor gevaren, ijs, restocking en opslag etc. verwacht Avans Hogeschool de in de branche gebruikelijke (marktconforme) prijzen te ontvangen.</p> <p>Opdrachtnemer dient bij inschrijving hiervoor een tarieflijst in te dienen, deze tarieflijst maakt geen onderdeel uit van de beoordeling maar wordt wel als onderdeel opgenomen in de overeenkomst.</p>
Eis 3.7	<p>Tussentijdse prijsindexeringen en/of prijsaanpassingen lopende een contractjaar worden niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.</p> <p>Door uitzonderlijke aantoonbare marktomstandigheden zoals grondstoftekort of productieproblemen waardoor er een prijsstijging/daling van meer dan <>5% ontstaat, kan Opdrachtnemer en Avans Hogeschool in overleg treden om eventueel te komen tot een andere prijs.(zie ook eis 3.8)</p>
Eis 3.8	Het initiatief voor prijsaanpassingen ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hiertoe uiterlijk zes weken voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijsverhoging schriftelijk een gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorstel te hebben gedaan dat door Avans Hogeschool en Opdrachtnemer binnen Twee (2) weken schriftelijk moet zijn bekrachtigd.
Eis 3.9	Uitsluitend na goedkeuring door Avans Hogeschool kunnen prijswijzigingen worden toegepast.

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie

Eis 4.1	Opdrachtnemer wijst (minimaal) één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans Hogeschool fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de leveringen (werkzaamheden) en werking van de overeenkomst.
Eis 4.2	De Opdrachtnemer informeert Avans Hogeschool tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege

	bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans Hogeschool en de gemaakte afspraken. Avans Hogeschool behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans Hogeschool, niet goed verloopt.
Eis 4.3	<p>Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans Hogeschool. Avans Hogeschool kiest ervoor om voor deze overeenkomst de verschillende overlegvormen samen te voegen waarbinnen zowel het operationeel als het tactische overleg samen valt.</p> <p>Dit overleg dient minimaal twee (2) maal per jaar plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans Hogeschool waarvan één (1) overleg minimaal vier (4) maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daarop volgende jaren van de Overeenkomst . Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde.</p> <p>Managementrapportage (zie eis 4.5), beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken en –doelen, waaronder kpi's (door middel van de Prestatiemeter). Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans Hogeschool wordt verstrekt.</p>
Eis 4.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans Hogeschool.
Eis 4.5	<p>Opdrachtnemer levert twee keer per jaar, één (1) week voorafgaande aan het operationeel/tactisch overleg (Eis 4.3) digitaal een managementrapportage aan in Excel en pdf of ander gewenst formaat die minimaal de volgende zaken bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totale afname door Avans Hogeschool; - Aantallen per product en dienst; - Aantallen door Avans Hogeschool ingekochte duurzame varianten van producten; - Omzet per product; - Bestellingen per organisatieonderdeel; - Doorbelasting, per kostenplaats. De gevraagde gegevens zijn: Kostendrager, aantal (cumulatief), Bedrag (cumulatief);
Eis 4.6	Inschrijver voegt een voorbeeld managementrapportage toe aan de inschrijving. Na gunning zal Opdrachtnemer in samenwerking met Avans Hogeschool de definitieve format voor de managementrapportage opstellen.

Eisen 5. Kwaliteitseisen

Eis 5.2	<p>Een geldig ISO9001:2015 certificaat of vergelijkbaar.</p> <p>Andere gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien ondernemer het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is, moet ondernemer bewijzen dat hij voldoet aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.</p>
----------------	--

Eisen 6. Portal	
Eis 6.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een gebruikersvriendelijke Nederlandstalige Web-portal voor de bestellingen van de artikelen.
Eis 6.2	Op de dag van ingaan van het contract, of wanneer bij de implementatie anders is afgesproken, moet de portal en werkwijze eromheen operationeel zijn en zijn de instructies voor de webshop gecommuniceerd aan de gebruikers.
Eis 6.3	Het proces van bestellen en procesmatige afwikkeling moet volledig gedigitaliseerd zijn. Er wordt gewerkt via één portal met alle relevante functies die aansluit bij het bestelproces en betaalsysteem binnen Avans Hogeschool.
Eis 6.4	De kosten voor het inrichten, implementeren, beheer en onderhoud van de portal (webshop) komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 6.5	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct werken van het webbased bestelsysteem. De Opdrachtnemer dient tevens een helpdeskfunctie te vervullen waarop de volgende eisen van toepassing zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonische Nederlandstalige helpdesk met een gratis nummer of een nummer tegen lokaal tarief; • De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tussen 08:30 uur en 17:00 uur;
Eis 6.6	Het dient een losse portal te zijn met koppelingen via bestellen.Avans.nl. Avans Hogeschool maakt gebruik van een bestelsysteem genaamd Proquro waarmee een koppeling dient te worden gemaakt.
Eis 6.7	Avans Hogeschool wil zaken doen met bedrijven welke in staat zijn om door middel van koppeling hun digitale omgeving toegankelijk te maken voor de digitale omgeving van Avans Hogeschool. Dat wil zeggen dat er een beveiligde (secure) link moet zijn vanuit de Avans Hogeschool omgeving naar de boekingsomgeving van de leverancier. Avans Hogeschool hanteert 2 mogelijkheden tot het plaatsen van opdrachten: <ol style="list-style-type: none"> 1. Door een opdracht met vrije bestelregels te verstrekken; 2. Door een opdracht via de online boekingsomgeving van de contractant te plaatsen. In dit geval wordt indien mogelijk via een roundtrip de boekingsomgeving toegankelijk gemaakt. De koppeling tussen het inkoopstelsel/ omgeving van Avans Hogeschool en de digitale boekingsomgeving wordt gerealiseerd d.m.v. een SAP-OCI koppeling In samenwerking met Opdrachtnemer wordt onderzocht welke oplossing de meest passende is.
Eis 6.8	De portal moet voorzien zijn van een logische zoekfunctie* waarbij de artikelen bij voorkeur visueel zichtbaar** zijn op de portal. * Zoekfunctie "Product". • Vermelding van: - productinformatie (producent, CAS-nr, indien van toepassing kwaliteit/ zuiverheid, artikelomschrijving, besteleenheid / verpakkingseenheid) - actuele prijzen exclusief BTW; ** Het bij voorkeur visueel zichtbaar zijn van producten is een wens en is geen uitsluitingsgrond.
Eis 6.9	In de digitale bestelomgeving (portal) van de Opdrachtnemer moet mogelijk het zijn om de bestelhistorie in te zien.
Eis 6.10	Gebruikers kunnen in de Portal de status van hun opdracht (onder handen, afgewerkt, verzonden, etc.) en bestelhistorie zien.
Eis 6.11	De door Opdrachtnemer aangeboden portal is 24/7 beschikbaar en operationeel.
Eis 6.12	Storingen aan de portal worden door de Opdrachtnemer aan een vaste contactpersoon van Avans Hogeschool gemeld volgens worden de gebruiker(s) geïnformeerd door middel van een storingsmelding.

Eisen 7. Bestellen en Betalen	
Eis 7.1	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten' leveranciers Avans Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.
Eis 7.2	U dient de facturen, in PDF, te versturen aan: crediteuren@avans.nl onder vermelding van het betreffende ordernummer (PQxxxxx) zoals vermeld op de inkooporder. Facturen die dit nummer niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd
Eis 7.3	Avans Hogeschool is voornemens om in de 2e helft van 2020 E-factoring te implementeren, op dat moment dient de inschrijver haar facturen in XML aan te kunnen leveren

Eisen 8 Migratie en implementatie	
Eis 8.1	De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in op 07/01/2021 Avans Hogeschool hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst . Inschrijver garandeert dat de door Avans Hogeschool gevraagde dienstverlening vanaf 07/01/2021 door de inschrijver kan worden uitgevoerd / overgenomen.
Eis 8.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Overeenkomst binnen Avans Hogeschool. Opdrachtnemer verzekert Avans Hogeschool van een succesvolle start van de Dienstverlening in de transitieperiode.
Eis 8.3	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst , dient de Opdrachtnemer zijn medewerking te verlenen en te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van Avans Hogeschool in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Avans Hogeschool ter beschikking gesteld.

Eisen 9. Duurzaamheid	
Eis 9.1	De door Opdrachtnemer aangeboden artikelen moeten minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt uiteraard voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
Eis 9.2	De Opdrachtnemer zal Avans Hogeschool op haar verzoek periodiek informeren over (ontwikkelingen) in duurzaamheidsaspecten van de productie van (duurzame) artikelen en verpakkingsmaterialen.
Eis 9.3	De Opdrachtnemer denkt mee en ontwikkelt mee om de hoeveelheid verpakkingsmateriaal zoveel mogelijk te beperken en de verpakkingen te laten voldoen aan duurzaamheidskenmerken. De Opdrachtnemer kan doormiddel van rapportages aantonen dat hij op dit vlak duurzaam(er) handelt.

Eisen 10. Eisen m.b.t. de dienstverlening	
Eis 10.1	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het logistieke deel van onderhavige dienstverlening waarin Avans Hogeschool ontzorgt wil worden.
Eis 10.2	Enkel door Avans Hogeschool aangewezen functionarissen kunnen bestelopdrachten plaatsen en zijn rechtsgeldig.
Eis 10.4	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.

Eis 10.5	Binnen 24 uur na het verstrekken van de bestelorder dient de Opdrachtnemer een digitale bestelbevestiging inclusief verwachte leverdatum/leverweek per besteld artikel te communiceren.
Eis 10.6	De transportverpakkingen van de Producten moeten overeenstemmen met de Nederlandse ADR wet- en regelgeving.
Eis 10.7	De te leveren Producten dienen in ongeopende toestand bij normaal gebruik conform de voor de betreffende producten geldende gebruiksvoorschriften tijdens opslag en transport geen gevaar op te leveren voor de gebruiker(s).
Eis 10.8	Alle leveringen vinden plaats op de door Avans Hogeschool aangegeven locatie aan vooraf benoemde contactpersoon, dan wel als vermeld in de bestelorder.
Eis 10.9	Op iedere verpakkingseenheid waarin het Product zich bevindt dient te zijn vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • de uiterste, van toepassing zijnde, gebruiksdatum en/of houdbaarheidsperiode; • de naam van het desbetreffende Product; • artikelcode Opdrachtnemer (indien van toepassing); • CAS-nummer; (Indien van toepassing) • het eventuele batch-nummer; • de kritische van toepassing zijnde bewaarcondities van de ingesloten materialen (waaronder tenminste de temperatuur) voor vervoer en opslag.
Eis 10.10	Elke levering dient voorzien te zijn van een pakbon aan de buitenzijde van de leveringsverpakking waarop tenminste is vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • referentie inkoopopdracht / naam besteller; • datum inkoopopdracht; • artikelcode/nummer zoals in de inkoopopdracht vermeld; • artikelnummer Opdrachtnemer (indien van toepassing); • per artikel de bestelhoeveelheid; • datum verzending; • naam en aantal geleverde Producten; • vermelding inhoud aard en omvang en datum eventuele nalevering (backorder).
Eis 10.11	Opdrachtnemer levert minimaal 95% van de Producten uit het basisassortiment (zie bijlage prijsblad) binnen 48 uur na besteldatum
Eis 10.12	Op verzoek van Avans kunnen artikelen en/of batches toegevoegd worden aan het basisassortiment. Opdrachtnemer behoudt het recht om het verzoek niet te honoreren of aanvullende voorwaarden te stellen. (denk hierbij bijvoorbeeld aan een afname commitment)
Eis 10.13	Opdrachtnemer hanteert geen administratie-/ verzendkosten. (Incoterms DDP Delivered Duty Paid)
Eis 10.14	Opdrachtnemer verzorgt ook deelleveringen, zonder extra (logistieke) kosten
Eis 10.15	Spoedbestellingen uit het basisassortiment dienen binnen 24 uur geleverd te kunnen worden, zonder extra kosten. Alleen voor spoedbestellingen buiten het basisassortiment kunnen in overleg extra kosten berekend worden, op rekening van Avans
Eis 10.16	Retourzendingen i.v.m. schade, onjuiste levering, ondeugdelijke en/ of bij het terugroepen van Producten zijn geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 10.17	Retourzendingen < € 500,- i.v.m. foutieve bestellingen door Avans Hogeschool mogen maximaal belast worden met € 50,- retour/restocking kosten. voor foutieve bestelling > € 500,- mag maximaal 10% van het orderbedrag in rekening worden gebracht voor de retour/restocking kosten. Opdrachtnemer dient vooraf duidelijkheid te verschaffen over de kosten van de retourzending.
Eis 10.18	De ingerichte helpdeskfunctie van de Opdrachtnemer is operationeel tijdens kantooruren voor zowel vragen/klachten over bestellingen en leveringen als het (technische) problemen rondom de portal.
Eis 10.19	De besteller van Avans Hogeschool wordt onmiddellijk op de hoogte gebracht indien de bestelling geheel of gedeeltelijk niet op de afgesproken datum geleverd kan worden.

	Opdrachtnemer zal dan voor de/het ontbrekende product(en) een vergelijkbaar alternatief voorstellen. De besteller van Avans Hogeschool dient te allen tijde het alternatief voor verzending te accorderen.
Eis 10.20	Bestellingen die niet op de gewenste leverdatum zijn geleverd of kunnen worden geleverd mogen kosteloos geretourneerd en/of geannuleerd worden.