

BIJLAGE 9 PROGRAMMA VAN EISEN

BEBORDING

2021-204
5 AUGUSTUS 2021



© Copyright 2021, Euro Management Consultants B.V

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V

INHOUDSOPGAVE

Pagina

1.	Eisen op het gebied van wetgeving en certificering	3
2.	Verkeersborden	3
3.	Straatnaamborden	4
4.	Kombord-, rotonde- en zoneportalen	5
5.	Overige informatieborden	5
6.	Verkeersbordpalen	5
7.	Beugels en bevestigingsmiddelen	6
8.	Verankeringsystemen	6
9.	Voetgangersbewegwijzering	7
10.	Uitvoering en materiaalkeuze van de bewegwijzeringsborden	7
11.	Assortiment en producteisen	7
12.	Levering	8
13.	Logistiek	9
14.	Portal	9
15.	Milieu	10
16.	Boete, nakoming en ontbinding	10
17.	Kwaliteitsmeetsysteem	10
18.	Garantie en verantwoordelijkheid	11
19.	Communicatie	11
20.	Evaluatie	12
21.	Overige verplichtingen	12
22.	Controle	12
23.	Klachtenregeling	12
24.	Financieel	13

1. Eisen op het gebied van wetgeving en certificering

Alle eisen op gebied van wetgeving en certificering zijn minimumeisen.

Onder standaard artikelen worden verstaan alle artikelen uit bijlage 1 van het RVV (Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens) en alle overige materialen die zijn genoemd in paragraaf 4.1.1. t/m paragraaf 4.1.5;

De verkeersborden voldoen aan de NEN-3381:2020 en de NEN-EN 12899-1 en zijn voorzien van het Qualisign productlabel CE-label of een daarmee vergelijkbaar kwaliteitskeurmerk.

Voor alle NEN-normen geldt: de meest recente norm. Indien de NEN-normen tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, dient Opdrachtnemer te voldoen aan de aangepaste (meest recente) Norm.

De verkeersborden voldoen aan het CE-label en zijn voorzien van de daarbij horende CE-sticker.

Het verkeersbord dient te voldoen aan de minimum vereiste retro reflectiewaarden van de norm DIN 67520-4.

Het RVV1990, het BABW en de uitvoeringsvoorschriften BABW betreffende verkeerstekens zijn van toepassing.

Flespalen en buispalen zijn staal volgens de NEN-EN 3257 (perceel 1).

Flespalen en buispalen zijn aluminium volgens de NEN-EN 3257 (perceel 2).

Wettelijke voorschriften, zoals Arbo en VCA, worden gevolgd.

2. Verkeersborden

Verkeersborden voldoen aan onderstaande minimumeisen en aan de maatvoeringstabel VNVF bordenboek juli 2012:

Alle borden zijn uitgevoerd in retro reflectieklasse III (zie VNVF-bordenboek juli 2012 blz. 22 §3-art.17) conform het concept Ultimate Signing™ (DOR/DG3 klasse III) of gelijkwaardig.

Het Signface dient te bestaan uit een duurzame, hoogwaardige, zelfklevende, microprismatische, retroreflecterende klasse III-folie, waarbij de kleur volgens een zogenaamd MCS-systeem (Matched Component System) door printen is aangebracht en het geheel met een duurzaam transparant laminaat is afgedekt.

Het bord heeft een minimale levensduur van 20 jaar (terug te voeren op retro reflectiemateriaal 3M DG³).

De verkeersborden hebben een garantie van minimaal 20 jaar op de constructie, indien uitgevoerd in Ultimate Signing, het materiaal van het beeldvlak en de lichttechnische- en kleurtechnische eigenschappen. Indien de genoemde minimale levensduur niet wordt behaald, dan zal Opdrachtnemer het betreffende bord kosteloos vervangen.

De drager is van aluminium 2S Halfhard van gerecycled aluminium, voorbehandeld middels elektrolyse en gecoat volgens coil-coating.

Borden zijn voorzien van afwateringsgaten en positioneringsgaten voor de beugels (met klemplaat 80 + 140mm).

Alle borden zijn leverbaar in de maatvoering type O, I en II (zie VNVF-bordenboek juli 2012, blz. 21 §3-art.17en 103).

Borden zijn voorzien van een dubbel omgezette rand (type DOR).

Borden zijn gemaakt van minimaal 2mm dik aluminium dat voldoet aan DIN1050a.
Verkeersborden hebben afgeronde hoeken.

Borden moeten aan achterzijde voorzien zijn van een sticker met vermelding van levensduur en vervangingsjaar.

3. Straatnaamborden

De te leveren straatnaamborden voldoen aan onderstaande minimumeisen:

- aluminium kokerprofiel systeem 2000 (type AKO);
- kokerprofiel gepoedercoat in de kleur blauw RAL 5010;
- ondergrond wit retroreflectieklasse III, 3M Diamond Grade DG3;
- straatnaamtekst, pijlen en kaderrand gesneden uit blauwe overlay folie;
- diapositief, tekstkleur wit. (zonder kaderrand Ergon; met kaderrand Diamant-groep);
- lettertype binnen de bebouwde kom: ANWB-Ee 60/45 mm;
- lettertype buiten de bebouwde kom: ANWB-Ee 80/60 mm;
- tekstspatiëring 7,5%;
- schaal tekenbreedte 90%;
- nummervwijzing in zwart op witte High Intensity ondergrond;
- letterhoogte nummervwijzing binnen de bebouwde kom: 40 mm;
- letterhoogte nummervwijzing buiten de bebouwde kom: 60 mm;
- pijl D;
- maximale bordlengte 800 mm;
- gemonteerd met aluminium eindkap(pen) in de kleur blauw RAL 5010 (Diamant-groep), in de kleur wit (Ergon);
- opzetbeugels grijs gepoedercoat (Ergon).

4. Kombord-, rotonde- en zoneportalen

De te leveren kombord-, rotonde- en zoneportalen voldoen aan onderstaande minimumeisen:

- aluminium industrie-klapprofiel, IND 80 mm;
- wanddikte profiel 3 mm;
- profiel gepoedercoat in de kleur Reinweis RAL 9010;
- beenlengte staanders 320 mm, waarvan 240 mm boven maaiveld;
- bovenligger gekoppeld door middel van kniestukken INDKS 80;
- bevestiging panelen blind in staanders door middel van RVS stelbouten, volgringen en moeren;
- openen staanders door middel van speciale IND-opener;
- plaatsing in de grond door middel van grondankers gestort in beton;
- voorzien van een volkern paneel en 2 schrikhekplanken model BB15-2; dubbelzijdig retroreflectieklasse III,
- 3M Diamond Grade DG3.

Diamant-groep:

Bij komportalen een wit (RAL 9010) onderbord te plaatsen onder het plaatsnaambord:

- tekst bij inrijden Gemeente Tilburg: T - JE BENT ER;
- tekst bij uitrijden Gemeente Tilburg: WWW.TILBURG.NL.

5. Overige informatieborden

De te leveren overige borden voldoen aan de volgende minimumeisen:

- conform het RVV 1990 en NEN 3381 en voorzien van het Qualisign productlabel;
- RVV-bebording conform bijlage 1, voorzien van een retroreflectieklasse III, 3M DG³ materiaal;
- maatvoering bebording conform VNVF-bordenboek;
- aluminium bord met een dubbel omgezette rand (type DOR).

6. Verkeersbordpalen

De te leveren verkeersbordpalen voldoen aan onderstaande minimumeisen:

- maatvoering is conform maatvoeringtabel VNVF-bordenboek juli 2012 blz. 84/85;
- daar waar twee zoneborden aan een flespaal worden bevestigd moet de paallengte 4300mm worden gehanteerd;
- de standaardlengte voor 2 borden blijft behouden;
- alle palen zijn vervaardigd uit aluminium (Diamant-groep) of stalen (Ergon buis);
- de flespalen zijn geborsteld en naadloos getrokken aluminium palen. De diameters van de flespalen zijn;
- vanaf de onderzijde resp. 76 en 48mm. Ook wordt gebruik gemaakt van buispalen Ø48, 60, 76 en 90mm;
- voor buispalen gelden dezelfde technische eisen als voor flespalen;
- in alle palen zijn ten behoeve van het grondanker 2x2 gaten geboord of gestanst. Aangelaste grondankers;
- zijn niet toegestaan. Zogenaamde spieankers gesneden dan wel gezaagd zijn wel toegestaan;

- bij elke paal worden 2 ankerbuisjes (L= ca 300mm) geleverd. Deze dienen gesneden dan wel gezaagd te zijn;
- de bovenzijde van alle palen is gesloten met een goedsluitende kunststof paaldop.

7. Beugels en bevestigingsmiddelen

Het te leveren montagemateriaal voldoet aan onderstaande minimumeisen:

- alle beugels zijn vervaardigd uit geëxtrudeerde, verder niet behandelde, aluminium profielen;
- alle bevestigingsmiddelen, zoals bouten, moeren en ringen, zijn van roestvast staal;
- beugels zijn geschikt voor diameters 48, 60, 76 of 90mm;
- beugels kunnen zijn geschikt voor zowel enkelzijdige als dubbelzijdige middenachter-bevestiging en moeten scharnierbeugels zijn;
- beugels zijn geschikt voor lichtmastbevestiging d.m.v. roestvast staalband.
- daar waar borden over het luik van een lichtmast geplaatst worden en de klembanden over het serviceluik van de lichtmast heen gaan, moet gebruik worden gemaakt klembandmateriaal wat los gedraaid kan worden zodat het luik gemakkelijk toegankelijk is;
- ter bescherming van de lichtmast moet een rubberen beschermband type Hi-Torque tussen mast en roestvast staalband worden aangebracht;
- beugels kunnen geschikt zijn voor muurbevestiging (muurplaatjes);
- beugels kunnen geschikt zijn voor zijkant overschuifbevestiging.

Ergon:

- Borden bevestigd aan een flespaal, bevestigen door middel van Durabo enkelvoudige scharnierbeugels model 1 met rvs. bevestigingsmaterialen;
- Borden bevestigd aan mast, bevestigen dmv. Durabo bandbeugels model 8 en rvs. klemband 19x0,75mm met rvs sluitklemmen en rubber beschermstrip.

8. Verankeringsystemen

Te leveren verankeringsystemen voldoen aan onderstaande minimumeisen:

- het modulair gietijzeren funderingssysteem moet zijn van het type Baseline .60 en .76 mm van de fabrikant;
- powercast, of gelijkwaardig;
- het systeem heeft 2 ondergrondse laterale RVS-verankeringsbouten in een ruimte die door een gietijzeren;
- deksel wordt afgesloten;
- CE-markering en EN124-B125, ISO9001 en ISO14001 gecertificeerd;
- moet voldoen aan EN12767:2007 en EN40:12899.

9. Voetgangsbewegwijzering

Te leveren voetgangsbewegwijzering voldoet aan onderstaande minimumeisen:

- buispaal Ø48 mm – Zwart RAL 9005 – gepoedercoat;
- bevestigingsmateriaal: multifix van AGMI – een ophanging voor 8 gefixeerde richtingen;
- vlakke borden, vierkant met pijlfiguratie als kaderrand.

10. Uitvoering en materiaalkeuze van de bewegwijzeringsborden

Voor de uitvoering van de bewegwijzeringsborden is de CROW publicatie 262 'Richtlijn toeristische bewegwijzering' leidend.

Om de objecten en voorzieningen aan te geven wordt gekozen voor een strokenbord.

Hierbij wordt elk object of voorziening aangegeven op een afzonderlijke strook. De stroken worden gegroepeerd naar categorie en richting. Dit levert voor de weggebruiker het meest overzichtelijke beeld op.

Symbolen; maximaal 3, eigen logo in overleg met de gemeente.

Opschriften; conform CROW uitgevoerd in het lettertype ANWB-Uu.

Reflectie; retroreflectie waarde klasse III.

Materialen; dienen te voldoen aan de norm NEN3381.

Diamant-groep:

Plaatsingshoogte:

- o Boven berm 1,50 meter
- o Boven trottoir 2,50 meter
- o Boven fietspad 3,50 meter
- o Boven rijbaan 4,60 meter

Ergon:

Plaatsingshoogte:

- Binnen kom op flespaal 2,20m
- Binnen kom op lichtmast 2,90m

Afmetingen:

	GEBIEDSONTSLUITINGSWEG	ERFTOEGANGSWEGEN
	Buiten (binnen) de bebouwde kom	binnen de bebouwde kom
Afmetingen eenregelig strokenbord in mm (bxh)	2070 x 320 (1500 x 230)	1130 x 175
Afmetingen tweeregelig strokenbord in mm (bxh)	2070 x 485 (1500 x 350)	1130 x 265

11. Assortiment en producteisen

Door Inschrijver wordt haar volledig assortiment van Bebording geleverd, waarbij minimaal het kernassortiment Bebording is opgenomen met de minimale kwaliteitseisen en normeringen, zie Bijlage 6. Het kernassortiment kan in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst

worden aangepast. Andere Bebording kan door Opdrachtgever aan het kernassortiment worden toegevoegd en afgevoerd.

Opdrachtnemer is niet gerechtigd het vastgestelde kernassortiment te wijzigen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat bijvoorbeeld een Bebording aantoonbaar niet meer leverbaar is in Nederland. Partijen kunnen het vastgestelde assortiment op grond van deze voorstellen wijzigen, mits dit voor Opdrachtgever financieel voordeel biedt en overleg plaatsvindt met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer biedt bij mutaties een alternatief aan dat wat kwaliteit en prijs betreft vergelijkbaar is met de oorspronkelijke artikel. De Opdrachtgever wordt voor de doorvoering van de wijziging geïnformeerd en Opdrachtnemer biedt, indien noodzakelijk, hiervoor kosteloos passessies aan.

Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de contractperiode Bebording aan te bieden, die prijstechnisch en kwalitatief een interessant alternatief kunnen zijn voor een van de artikelen uit het vastgestelde kernassortiment.

Van het kernassortiment wordt door de Opdrachtnemer een catalogus samengesteld met vermelding van artikelnummers, kwaliteitsomschrijving, afbeeldingen en netto prijzen.

12. Levering

De levering van de Bebording geschiedt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de order door Opdrachtnemer, met een leveringszekerheid van 95% op de door Opdrachtgever aangegeven adressen.

Een vooraf door Ergon aantal aangegeven producten wordt door Opdrachtnemer op voorraad gehouden en binnen 5 dagen uitgeleverd.

Retouren worden met de eerstvolgende levering teruggegeven aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de levering van het kernassortiment te waarborgen. Indien de Opdrachtnemer noodzakelijkerwijs wijzigingen doorvoert met betrekking tot het kernassortiment dan zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover minimaal twee maanden van te voren informeren. Als de wijziging tot een financieel nadeel leidt voor de Opdrachtgever dan wordt in onderling overleg de hoogte van de financiële compensatie vastgesteld die Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verschuldigd is.

Op alle documenten dient een geldig nummer en contract- en (afroep)ordernummer van Opdrachtgever vermeld te worden. Onder documenten worden verstaan: bevestigingen, pakbonnen en facturen.

Opdrachtgever geeft de afleveradressen aan. De op te geven adressen zijn bereikbaar binnen kantoortijden (maandag tot en met vrijdag 08.00 – 16.00 uur) en bevoegde personen zijn aanwezig om de goederen in ontvangst te nemen.

Wanneer Opdrachtnemer deelleveringen uitvoert informeert zij Opdrachtgever wanneer de restant van de levering geschiedt.

Opdrachtnemer kan zich, naast de eigen bekwaamheid, uitsluitend beroepen op de bekwaamheden van een derde, indien en voor zover de Opdrachtnemer aantoont dat deze derde zich onvoorwaardelijk jegens de

Opdrachtnemer heeft verbonden om de, voor de uitvoering van de opdracht benodigde middelen (in de ruimste zin van het woord, daaronder mede te verstaan: kennis, menskracht en materieel) in te zetten. De betreffende derde dient bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk en dienovereenkomstig te worden ingezet.

13. Logistiek

Opdrachtnemer is verantwoordelijk en zorgt voor de uitvoering van het logistieke proces van de Bebording, zoals aangegeven in het plan van aanpak, en dat verder in overleg met de Opdrachtgever wordt opgesteld.

Het gehele proces van voorraad houden, levering, retourneren en facturering wordt door Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.

14. Portal

De bestellingen kunnen online via een portal middels afroep- en inkooporders plaatsvinden. De portal is gebruiksvriendelijk en real-time beschikbaar voor Opdrachtgever.

Opdrachtnemer maakt gebruik van een portal met een volledig geautomatiseerd digitaal bestel-, registratie- en beheersysteem, waarbij de ingestuurde inkooporders binnen twee werkdagen automatisch worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs en levertijd. De portal is vanaf meerdere locaties door meerdere 'bestellers' van de Opdrachtgever tegelijkertijd toegankelijk.

De portal van Opdrachtnemer is systeem compatible met AFAS middels een OCI-koppeling.

Alleen de geselecteerde Bebording uit het kernassortiment mogen in bestelling genomen worden. Indien Bebording buiten Het kernassortiment dient te worden besteld dan is hiervoor toestemming vereist van Opdrachtgever.

Bestellingen en retourneren kunnen via de portal doorgegeven worden waarbij de bestel en retourformulieren afgedrukt kunnen worden.

Uit de portal kan minimaal onderstaande managementrapportages gehaald en naar Excel geëxporteerd worden:

- totaal verbruik;
- totaal verbruik/volledigheid per artikel(groep);
- manco's;
- aantallen onjuiste leveringen (in soort en aantallen) en naleveringen;
- gerealiseerde levertijden.
- productiegegevens;
- fouten;
- aantal en inhoud (afgehandelde) klachten.

De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

15. Milieu

Het gebruik van milieubelastende materialen en -verpakkingen wordt zoveel mogelijk beperkt. Alle noodzakelijke verpakkingen zijn milieuvriendelijk en recyclebaar. Inschrijver conformeert zich aan het Besluit beheer verpakkingen 2014, geldend vanaf 1 januari 2016 en de voorgestelde wijziging in verband met de implementatie van de richtlijn 2018/852.

Opdrachtnemer neemt kosteloos oude Bebording retour en draagt vervolgens zorg voor een duurzame en verantwoorde afvoer met respect voor milieu. Afgevoerde Bebording komt niet opnieuw in omloop.

De door Opdrachtnemer gebruikte verpakkingen doen recht aan de inhoud. Er wordt door Opdrachtnemer geen gebruik gemaakt van onnodig grote dozen en plastic opvulmateriaal.

16. Boete, nakoming en ontbinding

Opdrachtgever heeft het recht elders Bebording aan te schaffen indien:

- Opdrachtnemer de bestelde Bebording niet of niet tijdig kan leveren en er geen overeenstemming is bereikt over een mogelijk alternatief;
- niet aan de gestelde servicegraad wordt voldaan.

Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op schadevergoeding, conform paragraaf 17.

17. Kwaliteitsmeetsysteem

Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:

- de leverbetrouwbaarheid;
- de kwaliteit van de Bebording;
- de opvolging van klachten.

Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.

Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening zal een malus in rekening worden gebracht van 1% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever.

Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.

De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer een leverbetrouwbaarheid (juistheid en tijdigheid) lager dan 95% op regelniveau scoort, gemiddeld gemeten over een geheel jaar.

18. Garantie en verantwoordelijkheid

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de Opdracht volgens het opgestelde en overeengekomen dienstverleningsplan.

De geboden garantie is minimaal gelijk aan de fabrieksgarantie.

De Bebording dient zodanig te worden ontworpen en geleverd dat de fabrieksgaranties gegarandeerd zijn.

Garanties worden door de Opdrachtgever geclaimd bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer handelt de garanties af met de fabrikant, indien Opdrachtnemer niet de fabrikant is.

19. Communicatie

Opdrachtnemer benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of te (laten) verwijderen.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Overleg	Functie	Periodiciteit	Betreft
Strategisch/ tactisch	Diamant-groep: Manager Groen Xtra / Inkoop Ergon: Workcenterleider / Inkoop	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	Diamant-groep: Contractmanager / inkoop Ergon: voorman	Indien nodig	Operationele zaken

20. Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

21. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

22. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

23. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

24. Financieel

24.1 Prijzen

De prijzen voor de levering van Bebording zijn conform Inschrijving van Opdrachtnemer de bruto prijzen zoals in Nederland door Opdrachtnemer gehanteerd minus de geoffreerde korting. Indien Opdrachtnemer de brutoprijzen wenst aan te passen zal zij hiertoe Opdrachtgever minimaal 2 maanden van te voren informeren. Maximum indexatie van de brutoprijzen is 5% per jaar.

De in de Inschrijving vermelde bedragen met twee decimalen achter de komma, zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

24.2 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

De digitale factuur wordt beoordeeld door inkoop. Na goedkeuring door inkoper gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- raamovereenkomst nummer;
- volgnummer factuur;
- aantallen en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

Diamant-groep:

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:
dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl

onder vermelding van:

Diamant-groep
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5004 EA Tilburg

Ergon:

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl
inclusief een UBL-bestand.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Ergon
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP EINDHOVEN

24.3 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.



Euro Management Consultants B.V.

Kluizerdijk 1d | 5554 XA Valkenswaard | 040 – 213 00 75 | info@euromanagementconsultants.nl