

BIJLAGE 11
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

BEBORDING PERCEEL 2

DIAMANT-GROEP of
ERGON

-

XXX

INHOUDSOPGAVE

Pagina

| | |
|---|----|
| artikel 1, begrippen | 3 |
| artikel 2, onderwerp van de raamovereenkomst | 4 |
| artikel 3, opdrachtverstrekking en aanvaarding..... | 4 |
| artikel 4, duur en beëindiging van de raamovereenkomst | 4 |
| artikel 5, eisen op het gebied van wetgeving en certificering | 5 |
| artikel 6, assortiment en producteisen | 5 |
| artikel 7, levering | 6 |
| artikel 8, logistiek..... | 7 |
| artikel 9, portal | 7 |
| artikel 10, milieu..... | 8 |
| artikel 11, boete, nakoming en ontbinding | 8 |
| artikel 12, kwaliteitsmeetsystemen..... | 8 |
| artikel 13, garantie en verantwoordelijkheid | 9 |
| artikel 14, communicatie..... | 9 |
| artikel 15, evaluatie..... | 10 |
| artikel 16, overige verplichtingen | 10 |
| artikel 17, controle..... | 10 |
| artikel 18, klachtenregeling..... | 11 |
| artikel 19, prijzen..... | 11 |
| artikel 20, facturering | 12 |
| artikel 21, betalingsvoorwaarden..... | 13 |
| bijlage 1 prijzen..... | 14 |
| bijlage 2 kwaliteit dienstverleningsplan | 15 |
| bijlage 3 sroi plan van aanpak..... | 16 |
| bijlage 4 algemene rijksinkoopvoorwaarden 2018 | 17 |

Diamant-groep of Ergon:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Diamant-groep**, gevestigd en kantoorhoudend te 5048 AN Tilburg aan de Zevenheuvelenweg 14, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer H.A.P.J.M. Bool, hierna te noemen "Opdrachtgever";

Of:

1. **de Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven en haar dochterorganisaties, hierna te noemen Ergon**, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.J. van Mierlo, hierna te noemen "Opdrachtgever";
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen "Opdrachtnemer";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "Partijen".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst Bebording in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Bebording' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van Bebording aan Opdrachtgever.
- C. Op 5 augustus 2021 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2021-204.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2021 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, de Opdrachtnemer.
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer Bebording levert.
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden Bebording te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

| | |
|--------------------------|---|
| Aanbestedende dienst: | Diamant-groep of Ergon, zijnde de Opdrachtgever; |
| Aanbestedingsdocumenten: | alle documenten die door of namens Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure; |
| AW: | Aanbestedingswet 2012; |
| Bebording: | een plaat met tekst of teken zoals verkeersborden, straatnaamborden, plaatsnaamborden en markeringen, conform KOR 2018; |
| Beoordelingscommissie: | de beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers van Opdrachtgever en zal de Inschrijvingen beoordelen; |
| Bestek: | dit document inclusief Bijlagen; |
| Bijlagen: | de Bijlagen 1 tot en met 4, die van dit Bestek onlosmakelijk deel uitmaken; |
| Europese aanbesteding: | aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit; |
| Geïnteresseerde: | de organisatie die het Bestek download via TenderNed; |
| Inschrijver: | de ondernemer of combinatie van ondernemers die een Inschrijving heeft ingediend; |
| Inschrijving: | de aanbieding van de Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure; |
| Nota van Inlichtingen: | een document waarin de door Geïnteresseerden gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen, alsook eventuele opmerkingen van de Aanbestedende dienst; |
| Opdracht: | de opdracht voor het leveren van Bebording zoals omschreven in het programma van eisen; |
| Opdrachtgever: | Diamant-groep of Ergon; |
| Opdrachtnemer: | een van de Inschrijvers met wie de Opdrachtgever de Raamovereenkomst heeft gesloten; |

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

| | |
|---------------------|---|
| Partijen: | Opdrachtgever en Opdrachtnemer; |
| Projectorganisatie: | Euro Management Consultants B.V, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d; |
| Raamovereenkomst: | de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen; |
| SROI: | Social Return On Investment. |

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Bebording aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Bebording Diamant-groep, 2021-204;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2021;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (Bijlage 4).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst;
 2. Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018;
 3. nadere schriftelijke werkafspraken;
 4. nota van inlichtingen;
 5. Bestek Bebording Diamant-groep, 2021-204;
 6. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2021.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van Bebording, gelijk Opdrachtnemer deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Raamovereenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2022 wordt aangegaan voor een periode van 2 jaar tot en met 31 december 2023. De Raamovereenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever driemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van een jaar. De optie(s) tot verlenging word(en)t minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door Diamant-groep schriftelijk ingeroepen door middel van een e-mail aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal na verzending van de e-mail telefonisch nabellen voor bevestiging goed ontvangst door Opdrachtnemer.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen
 6. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 en/of 7 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Eisen op het gebied van wetgeving en certificering

- 5.1 Alle eisen op gebied van wetgeving en certificering zijn minimumeisen.
- 5.2 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;
- 5.3 Flespalen en buispalen zijn aluminium volgens de NEN-EN 3257.
- 5.4 Wettelijke voorschriften, zoals Arbo en VCA, worden gevolgd.

Artikel 6, Assortiment en producteisen

- 6.1 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

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

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.

- 6.2 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.
- 6.3 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.
- 6.4 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.
- 6.5 Van het kernassortiment wordt door de Opdrachtnemer een catalogus samengesteld met vermelding van artikelnummers, kwaliteitsomschrijving, afbeeldingen en netto prijzen.

Artikel 7, Levering

- 7.1 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 Opdrachtgever aantal aangegeven producten wordt door Opdrachtnemer op voorraad gehouden en binnen 5 dagen uitgeleverd.
- 7.2 Retouren worden met de eerstvolgende levering teruggegeven aan Opdrachtnemer.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 Opdrachtgever geeft de afleveradressen aan. De op te geven adressen zijn bereikbaar binnen kantoor tijden (maandag tot en met vrijdag 08.00 – 7.00 uur) en bevoegde personen zijn aanwezig om de goederen in ontvangst te nemen.
- 7.6 Wanneer Opdrachtnemer deelleveringen uitvoert informeert zij Opdrachtgever wanneer de restant van de levering geschiedt.

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

- 7.7 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.

Artikel 8, Logistiek

- 8.1 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.
- 8.2 Het gehele proces van voorraad houden, levering, retourneren en facturering wordt door Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.

Artikel 9, Portal

- 9.1 De bestellingen kunnen online via een portal middels afroep- en inkooporders plaatsvinden. De portal is gebruiksvriendelijk en real-time beschikbaar voor Opdrachtgever.
- 9.2 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.
- 9.3 De portal van Opdrachtnemer is systeem compatible met AFAS middels een OCI-koppeling.
- 9.4 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.
- 9.5 Bestellingen en retourneren kunnen via de portal doorgegeven worden waarbij de bestel en retourformulieren afgedrukt kunnen worden.
- 9.6 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.

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

9.7 De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

Artikel 10, Milieu

10.1 Het gebruik van milieubelastende materialen en -verpakkingen wordt zoveel mogelijk beperkt.

10.2 Alle noodzakelijke verpakkingen zijn milieuvriendelijk en recyclebaar.

10.3 Inschrijver conformeert zich aan het Besluit beheer verpakkingen 1114, geldend vanaf 1 januari 117 en de voorgestelde wijziging in verband met de implementatie van de richtlijn 119/852.

10.4 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.

10.5 De door Opdrachtnemer gebruikte verpakkingen doen recht aan de inhoud.

10.6 Er wordt door Opdrachtnemer geen gebruik gemaakt van onnodig grote dozen en plastic opvulmateriaal.

Artikel 11, Boete, nakoming en ontbinding

11.1 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.

11.2 Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 11 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op schadevergoeding, conform paragraaf 8

11.3 Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 11 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op schadevergoeding, conform artikel 12.

Artikel 12, Kwaliteitsmeetsystemen

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

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

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

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

- 12.3 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening zal een malus in rekening worden gebracht van 1% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever.
- 12.4 Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.
- 12.5 De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer een leverbetrouwbaarheid (juistheid en tijdigheid) lager dan 95% op regelniveau scoort, gemiddeld gemeten over een geheel jaar.

Artikel 13, Garantie en verantwoordelijkheid

- 13.1 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de Opdracht volgens het opgestelde en overeengekomen dienstverleningsplan.
- 13.2 De geboden garantie is minimaal gelijk aan de fabrieksgarantie.
- 13.3 De Bebording dient zodanig te worden ontworpen en geleverd dat de fabrieksgaranties gegarandeerd zijn.
- 13.4 Garanties worden door de Opdrachtgever geclaimd bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer handelt de garanties af met de fabrikant, indien Opdrachtnemer niet de fabrikant is.

Artikel 14, Communicatie

- 14.1 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.
- 14.2 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.
- 14.3 Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 14.4 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 ontfagen en/of te (laten) verwijderen.

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

14.5 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

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

Artikel 15, Evaluatie

- 15.1 Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever.
- 15.2 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.
- 15.3 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.

Artikel 16, Overige verplichtingen

- 16.1 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.

Artikel 17, Controle

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

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

- 17.2 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.
- 17.3 Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 18, Klachtenregeling

- 18.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 18.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- 18.3 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.
- 18.4 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.

Artikel 19, Prijzen

- 19.1 De prijzen voor de levering van Bebording zijn conform Inschrijving van Opdrachtnemer de bruto prijzen zoals in Nederland door Opdrachtnemer gehanteerd minus de geoffeerde korting.
- 19.2 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.
- 19.3 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.
- 19.4 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.
- 19.5 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

Artikel 20, Facturering

- 20.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever, na goedkeuring van de Opdrachtgever.
- 20.2 De digitale factuur wordt beoordeeld door inkoop. Na goedkeuring door inkoper gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.
- 20.3 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.
- 20.4 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen.
- 20.5 Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 20.6 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

Of:

- 20.6 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

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

Artikel 21, Betalingsvoorwaarden

- 21.1 De betalingstermijn bedraagt 21 dagen na factuurdatum.
- 21.2 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.
- 21.3 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.
- 21.4 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Tilburg op 2021.

Diamant-groep

XXX

H.A.P.J.M. Bool,
Algemeen Directeur

.....,
.....

Of:

Ergon

XXX

Y. van Mierlo,
algemeen directeur

.....,
.....

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

CONCEPT

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

CONCEPT

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

CONCEPT

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|

CONCEPT

| | |
|-------------------------|------|
| Diamant-groep of Ergon: | XXX: |
|-------------------------|------|