

## Bijlage 2 – Programma van eisen

Nr.	Algemene eisen geldend voor alle percelen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Alle (online/offline en live) contacten met opdrachtgever/ besteller dienen door gegunde opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
3.	De opdrachtgever wil dat haar overeenkomst 1 keer per jaar (in het eerste jaar 1x per half jaar) op locatie van de opdrachtgever met de contractmanager geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; aantal klachten, aard van de klachten, bevindingen op de bezochte locaties van de opdrachtgever, veiligheidsrisico's etc. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen op te schroeven naar 1x per kwartaal indien nodig of indien deze behoefte bestaat.
4.	<p>Minimaal 2 weken voorafgaand aan het overleg dient opdrachtnemer kosteloos zorg te dragen voor een rapportage met hierin minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle kosten (uitgesplitst naar studenten en medewerkers);</li> <li>- Soort reis (vliegtreis, busreis enz.);</li> <li>- Aantal boekingen;</li> <li>- Aantal annuleringen (indien van toepassing);</li> <li>- Toeslagen;</li> <li>- Overzicht van klachten en oplostijd (met vermelding van getroffen maatregelen).</li> </ul>
5.	Opdrachtnemer is lid van de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisbureaus (de ANVR).

Nr.	Niveau van dienstverlening
6.	Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand een factuur), achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing uitgevoerde opdrachten / werkzaamheden op opdrachtniveau.
7.	<p>Op elke factuur (per project te factureren) vermeldt de opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkoopordernummer van de opdrachtgever;</li> <li>• Projectnummer;</li> <li>• Totaalbedrag;</li> <li>• Ordernummer;</li> <li>• Factuurdatum;</li> <li>• BTW-nummer van opdrachtnemer;</li> </ul> <p>Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd;</li> <li>- Uw volledige adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd inclusief telefoonnummer;</li> <li>- Uw BTW-nummer of de mededeling dat u vrijgesteld bent van BTW;</li> <li>- Uw KvK-nummer;</li> <li>- De datum waarop de factuur is uitgereikt;</li> <li>- Een uniek volgnummer;</li> <li>- Geleverde diensten met datum;</li> <li>- Bedrag van de geleverde diensten exclusief BTW;</li> <li>- Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat u in rekening brengt;</li> <li>- Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.</li> </ul>

8.	Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de raamovereenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type dienstverlening dan conform de nadere opdracht, of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere afspraken zijn nietig. Indien opdrachtnemer toch dergelijke afspraken maakt (zonder schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van opdrachtgever) vergoed zij PER gemaakte afspraak een bedrag van € 8.000,-).
9.	Opdrachtnemer kan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aantonen dat een scherpe prijs is betaald voor boekingen. Opdrachtgever behoudt zich het recht om voor de opgegeven prijs steekproefsgewijs te toetsen aan de markt. In het geval dat er een afwijking is van 10% of meer dient opdrachtnemer het prijsverschil te verklaren.
10.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van opdrachtgever naar opdrachtnemer. Omdat opdrachtnemer toegang heeft tot persoonsgegevens, zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 11) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
11.	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice. Opdrachtgever ontvangt, na het indienen van een klacht, binnen 48 uur terugkoppeling (klacht en getroffen oplossing). Door opdrachtgever ingediende klachten worden besproken in het (half) jaarlijkse overleg.
12.	Opdrachtnemer beschikt over een telefoonnummer voor calamiteiten en noodgevallen, welke <b>24/7/365</b> bereikbaar is.
13.	Wanneer opdrachtgever recht heeft op restitutie van kosten (i.v.m. niet gebruikte tickets, vergoeding in geval van vertraging) stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan proactief op de hoogte.
14.	Indien gewenst kan opdrachtnemer voor reizigers een annulerings- of reisverzekering verzorgen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze verzekeringen zelf te verzorgen.
15.	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van vervoerders die verzekerd zijn volgens de Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen.

<b>Nr.</b>	<b>Eisen boekingen</b>
16.	Opdrachtnemer hanteert geen minimum bedragen voor boekingen.
17.	Boekingen kunnen zowel online als offline geplaatst worden. Voor online boekingen stelt opdrachtnemer een boekingssysteem beschikbaar waar minimaal het volgende ingevoerd dient te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum;</li> <li>• Vertrek en aankomst adres;</li> <li>• Vertrek en aankomst tijdstip;</li> <li>• Aantal personen;</li> <li>• Opmerkingen.</li> </ul>
18.	Opdrachtgever kan zelf, aanvullend op de door opdrachtnemer geboekte reis, aanvullende diensten (zoals een annuleringsverzekering) te boeken voor de reis. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord en rekent daar geen hogere boekingskosten of fee voor.

19.	Na het plaatsen van een boeking door opdrachtgever stelt opdrachtnemer opdrachtgever tijdig op de hoogte van eisen met betrekking tot reisdocumenten, eventuele visumplicht en andere aanvullende eisen voor het land van bestemming.
20.	Na plaatsen van een boeking ontvangt opdrachtgever hiervan binnen 1 werkdag een bevestiging per e-mail van de aanvraag.
21.	Na plaatsen van een boeking ontvangt opdrachtgever binnen 2 werkdagen een e-mail met een overzicht van de reisopties voor de boeking.
22.	Het dient mogelijk te zijn om een spoedaanvraag te doen, waarbij opdrachtgever binnen 4 werkuren een reisoptie ontvangt.
23.	Na het plaatsen van een boeking door opdrachtgever stelt opdrachtnemer opdrachtgever op de hoogte van eventuele vaccinatieadviezen vanuit de GGD.
24.	Opdrachtnemer stelt alle reisdocumenten, tickets en vouchers minimaal 7 werkdagen voor de reis beschikbaar aan de aanvrager/opdrachtgever.
25.	Opdrachtnemer geeft naast een reisvoorstel wat het beste aansluit op de wensen van de boeker een alternatief voordeliger reisvoorstel.

<b>Nr.</b>	<b><i>Eisen busreizen geldend voor perceel 1 en 2</i></b>
26.	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van busmaatschappijen die beschikken over een geldig ISO 9001 certificaat en keurmerk touringcarbedrijf (of minimaal gelijkwaardig).
27.	Het voertuig dient 15 minuten voor aanvang vertrektijdstip aanwezig te zijn op het vertrekadres.
28.	Chauffeurs beschikken te allen tijde over alle benodigde rijbewijzen en certificaten voor personenvervoer.
29.	De voertuig dient voorzien te zijn van vierseizoenenbanden of dient in de winterperiode (november tot en met maart) voorzien te zijn van winterbanden als het land van de bestemming dat vereist.
30.	Bij ritten langer dan één (1) uur dient het voertuig voorzien te zijn van een werkende airco.
31.	Alle zitplaatsen in bussen zijn voorzien van een veiligheidsgordel en de rugleuning is verstelbaar.
32.	Chauffeurs dienen minimaal 3 jaar ervaring in het vervoer van studenten te hebben.
33.	Chauffeurs beschikken over een VOG voor het onderwijs.
34.	Chauffeurs zijn representatief en dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
35.	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdig onderhoud van haar materiaal en zorgt ervoor dat alle banden boven het wettelijke minimum profiel bevinden en dat de banden voldoende lucht bevatten.
36.	Bij de tarieven voor bussen (voor meer dan 10 personen) zijn alle overige kosten inbegrepen, zoals brandstof, verzekering, loonkosten chauffeur, onderhoud, reparatie, schoonmaakkosten, etc.
37.	De kosten voor lunch, diner en eventuele overnachtingen van de ingezette chauffeur zijn (tenzij uitdrukkelijk per reis anders is overeengekomen) voor rekening van de opdrachtnemer.
38.	De kilometerkosten dienen gerekend te worden vanaf de betreffende locatie van Aeres, uitsluitend de heenreis en de terugreis.
39.	De huur voor bussen kan per uur verrekend worden vanaf het gevraagde moment op de betreffende locatie van Aeres tot en met het moment dat iedereen bij aankomst na terugreis uitgestapt is en de bagage uit de bus gehaald heeft.

40.	De betreffende chauffeur doet een check in de bus en in de bagageruimte of alle bagage en eigendommen zijn meegenomen. Indien er nog eigendommen of bagage is achtergebleven zal de chauffeur deze aan de groepsleiding van de betreffende reis overhandigen.
41.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bussen en busjes van binnen en buiten schoon zijn voordat de reis begint.
42.	Bij de tarieven (korte termijn huur, maximaal 1 week) zitten de volgende kosten inbegrepen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volledige voertuigen en inzittenden verzekering binnen Europa;</li> <li>- Op basis van een chauffeur van 25 jaar en ouder met een geldig rijbewijs;</li> <li>- Eigen risico voor opdrachtgever: geen;</li> <li>- Schoonmaakkosten binnen en buiten;</li> <li>- Schadevrije bus, niet voorzien van reclame voor andere partijen dan de reisorganisatie.</li> </ul>

<b>Nr.</b>	<b>Eisen vliegreizen geldend voor perceel 2 en 3</b>
43.	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van luchtvaartmaatschappijen die voldoen aan alle veiligheidsvoorschriften van de Europese Unie. Opdrachtnemer maakt geen gebruik van luchtvaartmaatschappijen die door de Europese Unie op de 'zwarte lijst luchtvaartmaatschappijen' zijn gezet.
44.	Het dient mogelijk te zijn een vliegticket eerst in optie te plaatsen, zodat wijzigen en aanvullen van gegevens van reizigers mogelijk is.
45.	Opdrachtnemer verzorgt het vervoer van en naar het vliegveld. In overleg met Opdrachtgever kan dit een bus- of treinreis zijn.
46.	Wanneer opdrachtnemer een annulering voor een boeking door opdrachtgever niet tijdig doorgeeft aan de reismaatschappij, kunnen deze kosten niet aan opdrachtgever worden doorbelast.
47.	Standaard economy class is de standaard vliegticket die opdrachtnemer dient te boeken. Tenzij dit specifiek anders wordt aangegeven door opdrachtgever.
48.	Opdrachtnemer dient voor de definitieve boeking de mogelijkheid te bieden om de vliegtickets nog aan te kunnen passen in verband met eventuele aanpassingen van reizigersgegevens.
49.	De reiziger ontvangt in de relevante informatie per vliegreis. Deze dient binnen 5 werkdagen na de de boeking per e-mail verstuurd te zijn.  Hier staat minimaal het volgende in beschreven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reisschema (inclusief tijd, locatie, datum etc.);</li> <li>• Plaats van vertek en aankomst;</li> <li>• Vliegmaatschappij;</li> <li>• Vluchtnummer;</li> <li>• Klasse (standaard economy class tenzij anders aangegeven);</li> <li>• Aantal stops;</li> <li>• Visumplicht ja/nee;</li> <li>• Benodigde verzekeringen;</li> <li>• Benodigde vaccinaties;</li> <li>• Uitsplitsing prijs (bagagekosten, stoelen en belasting etc.)/ alle kosten.</li> </ul>

<b>Nr.</b>	<b><i>Eisen treinreizen geldend voor perceel 2 en 3</i></b>
50.	De reiziger ontvangt in de offerte relevante informatie per treinreis. Deze dient na boeking door Opdrachtnemer binnen 7 werkdagen verstuurd te zijn. Hier staat minimaal het volgende in beschreven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdstip vertrek;</li> <li>• Tijdstip aankomst;</li> <li>• Reisduur;</li> <li>• Treinklasse;</li> <li>• Type trein;</li> <li>• Treinmaatschappij;</li> <li>• Stoel (indien mogelijk);</li> <li>• Aantal overstappen;</li> <li>• Uitsplitsing prijs (prijs ticket, btw, etc.)</li> </ul>
51.	Bij treinreizen in Nederland dient reiziger tweede klasse te reizen.
52.	Bij treinreizen die in het buitenland aanvangen reist reiziger eerste klasse of businessclass.
53.	Bij nachttreinen reist reiziger in een slaapcouchette.

<b>Nr.</b>	<b><i>Eisen bootreizen geldend voor perceel 2 en 3</i></b>
54.	De reiziger ontvangt in de offerte relevante informatie per bootreis. Deze dient na boeking door Opdrachtnemer binnen 7 werkdagen verstuurd te zijn. Hier staat minimaal het volgende in beschreven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reisduur;</li> <li>• Tijdstip vertrek;</li> <li>• Tijdstip aankomst;</li> <li>• Prijs ticket;</li> <li>• Vervoermaatschappij;</li> <li>• Uitsplitsing prijs (btw, etc.).</li> </ul>
55.	Bij vaarten met een nachtboot reist reiziger altijd in een hut.

<b>Nr.</b>	<b><i>Eisen geldend voor perceel 3</i></b>
56.	Opdrachtnemer maakt een overzicht, na verzoek Opdrachtgever over het verblijf in hotels, pensions, jeugdhostels of andere accommodaties in het desbetreffende buitenland.
57.	Op verzoek van Opdrachtgever, biedt Opdrachtnemer accommodaties aan die aansluiten bij de wensen van de reiziger om onnodig lang reizen in het land van bestemming te voorkomen.
58.	Alle accommodaties bieden kosteloos Wifi netwerk aan.
59.	Wanneer opdrachtnemer een annulering voor een boeking door opdrachtgever niet tijdig doorgeeft aan de reismaatschappij of accommodatie, kunnen deze kosten niet aan opdrachtgever worden doorbelast.
60.	De reiziger ontvangt in de offerte de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam van de accommodatie;</li> <li>• Adresgegevens van de accommodatie;</li> <li>• Aankomst datum;</li> <li>• Tijdstip in- en uitchecken;</li> <li>• Aantal nachten;</li> <li>• Kamertype;</li> <li>• Verzorging (incl. of excl. ontbijt/ half pension/ full pension/ all inclusive);</li> <li>• Prijs inclusief toeslagen, belastingen, etc.</li> </ul>