

1. Uitvoeringstermijn

- a. De Opdrachtnemer moet de opgegeven bestelling binnen tien werkdagen na afroep kunnen leveren.
- b. Levering vindt plaats conform de bestelopdracht. Leveringen vinden plaats op een door de opdrachtgever aan te wijzen locatie.
- c. De volgende levertijden gelden bij leveringen: werkdagen van 08.00 tot 15.00 uur. Leveringen moeten minimaal 2 werkdagen van te voren aangemeld worden per e-mail aan Opdrachtgever.
- d. Opdrachtnemer conformeert zich aan de reactie en levertijden zoals opgenomen in Bijlage 7 – Procesbeschrijving Vakbeplanting en Bomen.

2. Algemene eisen

- a. Door het inschrijven op de aanbesteding stemt de Opdrachtnemer automatisch in met een leveringsverplichting, die inhoudt dat de producten zoals die in de aanbesteding zijn uitgevraagd ook 1-op-1 conform contractafspraken geleverd worden.
Opdrachtnemer mag alleen een alternatief aanbieden als Opdrachtgever hier zelf om vraagt en hiermee instemt, waarbij de minimale randvoorwaarden zijn dat het om een gelijkwaardig alternatief gaat dat voldoet aan dezelfde kwaliteitseisen en niet duurder is en binnen dezelfde termijn geleverd kan worden.
Indien de Opdrachtnemer in één contractjaar bij meer dan 10% van de voorgenomen bestellingen niet voldoet aan het gevraagde, kan dat reden voor opdrachtgever zijn om de overeenkomst niet te verlengen.
- b. Alle leveringen dienen franco werk geleverd te worden. De opdrachtnemer moet de beplanting lossen op de door Opdrachtgever aangewezen plaats en moet daarbij zelf alle benodigde hulpmiddelen beschikbaar hebben. Schade die ontstaat tijdens het lossen is voor rekening van de opdrachtnemer.
- c. De opdrachtnemer moet op aanvraag van de opdrachtgever de verpakking, emballage retour nemen. Er kan gevraagd worden de verpakking direct retour te nemen of binnen vier weken. Aan het retour nemen van de verpakking en emballage zijn geen extra kosten verbonden.
- d. De opdrachtnemer beschikt over voldoende opslagruimte om geplaatste orders bij "onplantbaar" weer (regen, vorst, overige belemmerende weersomstandigheden) tijdelijk op te slaan in een voor opslag van beplanting geschikte, geconditioneerde ruimte. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

3. Voorschriften leveringen

- a. De levering voor één project moet uniform zijn en Opdrachtnemer dient de soort echtheid van het geleverde te garanderen. Het geleverde dient exact te voldoen aan het gevraagde. Indien dit niet het geval is zijn de vervolgstkosten zoals herplantkosten, het vervangen van de levering en het transport voor de Opdrachtnemer.
- b. Plantmateriaal voldoet aan de onderstaande kwaliteitseisen en specificaties:
 - a. Eerste kwaliteit en soortecht
 - b. In goede conditie verkerend en vrij van ziekten, aantastingen, beschadigingen, onkruiden en uitdroging
 - c. Op tijd verplant of rondgestoken
 - d. Natuurlijk afgerijpt
 - e. Volle planten met stevige takken

- f. Wortelkluit en container moeten volledig zijn doorgeworteld met goed vertakte hoofdwortels en intensieve haarwortelontwikkeling en beperkte wortels (enkel eenjarige worteleinden) buiten de container/pot
- g. Kluiten moeten zodanig stabiel zijn dat deze bij het verwijderen van de kluitverpakking of container niet uiteen vallen
- h. Kluiten moeten beschermd zijn met uitsluitend natuurjute.
- c. Het af te leveren plantmateriaal is voldoende verpakt en beschermd om schade door transport, weer- en / of andere omstandigheden te voorkomen. Mocht onverhoopt schade optreden tijdens transport, dan is de schade voor rekening van de opdrachtnemer.
- d. Opdrachtgever kan leveringen op de kwekerij zelf uitzoeken en labelen indien gewenst.
- e. Voor alle plantmaterialen geldt dat de teelt, met uitzondering van vaste planten, minimaal 2 (twee) jaar (aantoonbaar) in de klimaatzones 7 en 8 van de klimaatzonekaart en temperatuurstabel dient te zijn uitgevoerd.
- f. Alle plantmaterialen dienen, aantoonbaar, onder het certificaat Milieukeur opgekweekt te zijn. Het betreft hier dus zowel de eigen productie, als de productie van contracttelers als de productie bij zakelijke partners. Indien gewenst levert de Opdrachtnemer de gewenste, nadere informatie over de producten.

4. Communicatie en evaluatie

- a. Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in vaste dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring.
- b. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor Opdrachtgever, dan geeft u dit direct door aan de directievoerder van Opdrachtgever.
- c. Eens per jaar vindt een evaluatie plaats. Deze frequentie kan worden verhoogd als de contractuitvoering dit noodzakelijk maakt. De evaluatie wordt uitgevoerd door de contractmanager namens opdrachtgever en de contactpersoon van opdrachtnemer gezamenlijk en betreft alle aspecten die betrekking hebben op de uitvoering van het contract.
- d. Tijdens een evaluatie moet in ieder geval aan de orde komen:
 - De uitvoering:
 - Kwaliteitsborging
 - Levertijden
 - Klanttevredenheid
 - Klachtenafhandeling.
 - Gesignaleerde knelpunten in de uitvoering
 - De voortgang van overeengekomen verbeteracties
 - De facturering.

5. Eisen aan de afhandeling van klachten.

- a. Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure en stelt uiterlijk één maand na ingangsdatum van de overeenkomst klachtenformulieren ter beschikking aan Opdrachtgever.
- b. De procedure maakt onderscheid naar aard van de klachten. Enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Alle klachten worden op verzoek met de contactpersoon besproken. De klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen:
 - Een ontvangstbevestiging binnen één dag sturen aan degene die de klacht heeft ingediend.

- Het invoeren van gegevens in een register met een onderverdeling naar aard van de klacht.
 - Het onderzoeken van de klachten en het vastleggen van deze onderzoeksgegevens.
 - Het nemen van corrigerende maatregelen om herhaling te voorkomen.
 - De opdrachtnemer houdt de klachtindiener schriftelijk op de hoogte van zijn bevindingen.
- c. De gehele procedure dient binnen 14 dagen te zijn afgehandeld. Is dit niet mogelijk dan wordt de klachtindiener hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.