

## 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. Bij het lossen van de bomen zijn altijd 2 medewerkers van opdrachtgever aanwezig om de singel om de boom te doen en om op de grond de boom op de losplek te zetten en de singel te verwijderen. De chauffeur van opdrachtnemer bedient de kraan. 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.
- e. Afroep kan zowel door Opdrachtgever als door een door Opdrachtgever gecontracteerde aannemer gebeuren. In het geval van het laatste geldt dat onduidelijkheden / aandachtspunten enz. die hierbij optreden altijd opgenomen moeten worden met Opdrachtgever. Daar waar wordt afgeweken van het contractkader of de kaders gesteld voor de specifieke bestelling, zonder dat dit aantoonbaar is kortgesloten met Opdrachtgever, geldt dat bij nadelige consequenties de Opdrachtnemer hier mede verantwoordelijk voor wordt gehouden.

## 3. Voorschriften leveringen

- a. Inschrijver draagt zorg voor de volledige levering van bomen, waarbij het uitgangspunt is dat Opdrachtgever zelf deze bomen zal verwerken.
- b. 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 vervolgcosten zoals herplantkosten, het vervangen van de levering en het transport voor de Opdrachtnemer.

- c. In aanvulling op het Handboek bomen worden alle bomen apart gelabeld (zie punt 5). Op het label staat als aanvulling de naam en kenmerk van de bestelopdracht.
- d. De bomen moeten goed gevormd en goed geworteld zijn, voorzien van een doorgaande top van tenminste 2 jaar oud (indien bij boomsoorten van toepassing), conform de bovengenoemde Kwaliteitsnormen en Omschrijvingen, met vermelding van het aantal verplantingen, zonder onkruid, ziektevrij, kluit en wortelverpakking volgens plantlijsten, vrij van ongedierte en schimmels. De Opdrachtnemer dient garant te staan voor de echtheid van de soort van de te leveren bomen.

De leveringen moet beschikken over een herkomstverklaring inzake de te leveren bomen conform de richtlijnen van de Naktuinbouw. Indien bij bomen sprake is van ent – onderstamcombinaties wordt deze combinatie aangegeven op de plantlijsten. De laatste versie van de lijst van de vakgroep Bomen en Vaste Planten van LTO m.b.t . onverenigbaarheid is hierbij van toepassing. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht, dat zij, zo nodig de gewenste extra informatie verstrekt. Bij gebruik van ent-onderstamcombinaties wordt in de algemeenheid de zogenaamde onderverdeling gewenst en wordt boven-veredeling van bomen nadrukkelijk als uitzondering daarop aangegeven.

- e. Draadkluiten/Naakte wortel  
Op de plantlijsten staat aangegeven kluit of draadkluit (dkl.), container (c) of naakte wortel/wortelgoed (w) Bij het gebruik van de draadkluit wordt de diameter van de kluit in relatie met de stamomtrek en het aantal verplantingen aangegeven zoals in de bovengenoemde Kwaliteitsnormen en omschrijvingen en op de plantlijsten vermeld staat.
- f. De kwaliteit van de bomen voldoet aan de eisen zoals omschreven in Hoofdstuk 5 'Leveren (laan)bomen' van het Handboek Bomen (meest recente versie uitgegeven door Norminstituut Bomen. Het Handboek Bomen is verkrijgbaar bij het Norminstituut Bomen ([www.norminstituutbomen.nl](http://www.norminstituutbomen.nl)).
- g. 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.
- h. Opdrachtgever kan leveringen op de kwekerij zelf uitzoeken en labelen indien gewenst.
- i. Opdrachtgever kan te allen tijde de kwekerij bezoeken en het sortiment beoordelen zonder dit vooraf te melden bij Opdrachtnemer.
- j. Voor alle bomen geldt dat de teelt, minimaal 3 (drie) jaar (aantoonbaar) in de klimaatzones 7 en 8 van de klimaatzonekaart en temperatuurstabel dient te zijn uitgevoerd.
- k. 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.
- l. De bestelde bomen moeten per stuk worden gelabeld met vermelding van de gegevens die Opdrachtgever bij de afroeporder specificeert. Deze afleverlocatie kan zowel een gemeentelijke locatie betreffen als de locatie waar de bomen verwerkt worden.

## 4. Communicatie en evaluatie

- a. Alle communicatie geschiedt in de Nederlandse taal. Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de dienst belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.