

BIJLAGE 10
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

SCHADEHERSTEL

DIAMANT-GROEP

-

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, minicompetitie.....	5
artikel 6, procedure schade.....	5
artikel 7, procedure niet-rijdbare schades.....	5
artikel 8, procedure rijdbare schades.....	6
artikel 9, niet repareren.....	6
artikel 10, schadeafhandeling niet-rijdbare en rijdbare schades	6
artikel 11, vervangend vervoer	7
artikel 12, haal- en brengservice.....	7
artikel 13, termijn van schadeherstel.....	8
artikel 14, fotomateriaal.....	8
artikel 15, onderdelen	8
artikel 16, verborgen schade.....	8
artikel 17, eindcontrole raamcontractant	9
artikel 18, eindcontrole opdrachtgever	9
artikel 19, garantieregeling op verrichte werkzaamheden	9
artikel 20, schadedossier	9
artikel 21, bereikbaarheid	10
artikel 22, evaluatie en rapportage	10
artikel 23, accountmanagement.....	10
artikel 24, dienstverleningsplan.....	11
artikel 25, plan van aanpak sroi	11
artikel 26, prijs	11
artikel 27, facturering en betalingsvoorwaarden.....	11
artikel 28, klachtenregeling	12
artikel 29, overige verplichtingen	13
artikel 30, controle.....	13
artikel 31, geheimhouding	13
artikel 32, aansprakelijkheid.....	14
artikel 33, toepasselijke voorwaarden en geschillen	15
bijlage 1 prijzen	16
bijlage 2 dienstverleningsplan	17
bijlage 3 sroi plan van aanpak.....	18
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en wam-verzekering opdrachtnemer	19
bijlage 5 algemene inkoopvoorwaarden opdrachtgever	20

Diamant-groep:

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**";
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen "**Raamcontractant**";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst de dienst Schadeherstel in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Schadeherstel' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van de dienst Schadeherstel aan Opdrachtgever.
- C. Op 31 augustus 2022 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer DG22-216.
- D. Raamcontractant heeft op 2022 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan drie Inschrijver(s), de Raamcontractant(en).
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Raamcontractant de dienst Schadeherstel levert.
- G. Raamcontractant is bereid en gehouden de dienst Schadeherstel te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Diamant-groep:	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, 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;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 5, die van dit Bestek onlosmakelijk deel uitmaken;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Inschrijver:	de ondernemer of combinatie van ondernemers die een Inschrijving heeft ingediend;
Opdracht:	de opdracht voor het leveren van de dienst Schadeherstel zoals omschreven in het programma van eisen;
Opdrachtgever:	Diamant-groep;
Partijen:	Opdrachtgever en Raamcontractant;
Projectorganisatie:	Euro Management Consultants B.V, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d;
Raamcontractant:	een van de Inschrijvers met wie de Opdrachtgever de Raamovereenkomst heeft gesloten;
Raamovereenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van de aanbestedingsprocedure met de Raamcontractant zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele Bijlagen;
Schadeherstel:	herstel van autoschades;
SROI:	Social Return On Investment.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Schadeherstel aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Schadeherstel Diamant-groep, DG22-216;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Raamcontractant van 2022;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever (Bijlage 5).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Bestek Schadeherstel Diamant-groep, DG22-216;
 5. Inschrijving van Raamcontractant van 2022.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Raamcontractant, 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 Raamcontractant verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

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

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2023 en wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar. De Raamovereenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Raamcontractant.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Raamcontractant 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

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

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 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voortvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Minicompetitie

- 5.1 Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wenst Opdrachtgever de dienst Schadeherstel uit te laten voeren door Raamcontractanten waarmee de Raamovereenkomst wordt gesloten. Bij een Nadere opdracht wordt middels een mini-competitie de Raamcontractant geselecteerd die de Nadere opdracht uitvoert. Bij een schade waarbij enkel sprake is van ruitschade dan valt deze niet onder de scope van de (Nadere) Opdracht .
- 5.2 Voor iedere minicompetitie wordt een offerte opgevraagd bij de drie Raamcontractanten waarbij de schade wordt gemeld en digitale foto's worden verzonden.
- 5.3 De Raamcontractanten bieden bij de minicompetitie aan conform de voorwaarden en uitgangspunten van de Raamovereenkomst. Het gunningcriterium bij de mini-competitie is alleen Prijs.
- 5.4 In de offerte dient opgegeven te worden de prijs, onderverdeeld naar uren en materialen alsmede de hersteltermijn.

Artikel 6, Procedure Schade

- 6.1 In de schadeafhandelingsprocedure wordt onderscheid gemaakt tussen niet-rijdbare en rijdbare schades.

Artikel 7, Procedure niet-rijdbare schades

- 7.1 Indien een wagen is gestrand en de wagen niet meer kan rijden dan neemt Opdrachtgever contact op met een bergingsbedrijf en zorgt voor repatriëring van de gestrande wagen naar de Zevenheuvelenweg 14 Tilburg.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 7.2 Middels een mini-competitie wordt een offerte opgevraagd bij de drie Raamcontractanten, welke binnen 2 werkdagen aan Opdrachtgever wordt verzonden via wagenpark@diamant-groep.nl. Opdrachtgever stuurt hiervoor een omschrijving van de aanrijding met digitaal foto's toe, die van de schade zijn gemaakt. Eventueel kan de schade geschouwd worden op het adres Zevenheuvelenweg 14 Tilburg op een afgesproken dag om 9.00 uur.
- 7.3 Op basis hiervan geeft Raamcontractant een offerte van het schadebedrag, uitgesplitst in materiaalkosten en arbeidskosten (hoeveelheid uren * uurtarief). Op basis van het offertebedrag wordt door Opdrachtgever besloten de wagen al dan niet te laten repareren.
- 7.4 Voor noodreparaties wordt middels een mini-competitie wordt een offerte opgevraagd bij de drie Raamcontractanten, welke binnen 1 werkdag aan Opdrachtgever wordt verzonden via wagenpark@diamant-groep.nl. Opdrachtgever stuurt hiervoor een omschrijving van de aanrijding met digitaal foto's toe, die van de schade zijn gemaakt.

Artikel 8, Procedure rijdbare schades

- 8.1 Middels een mini-competitie wordt een offerte opgevraagd bij de drie Raamcontractanten, welke binnen 2 werkdagen aan Opdrachtgever wordt verzonden via wagenpark@diamant-groep.nl.
- 8.2 Opdrachtgever stuurt hiervoor een omschrijving van de aanrijding met digitaal foto's toe, die van de schade zijn gemaakt. Op basis hiervan geeft Raamcontractant een offerte van het schadebedrag, uitgesplitst in materiaalkosten en arbeidskosten (hoeveelheid uren * uurtarief).
- 8.3 Op basis van het offertebedrag wordt door Opdrachtgever besloten de wagen al dan niet te laten repareren.

Artikel 9, Niet repareren

- 9.1 Indien Opdrachtgever beslist dat de wagen niet gerepareerd mag worden zijn de kosten voor het uitbrengen van de offerte en bijbehorende werkzaamheden voor Raamcontractant.

Artikel 10, Schadeafhandeling niet-rijdbare en rijdbare schades

- 10.1 Opdrachtgever maakt met Raamcontractant een afspraak over de datum van schadeherstel. Daarbij wordt rekening gehouden met het al dan niet beschikbaar zijn van passend vervangend vervoer.
- 10.2 Bij noodreparaties haalt Raamcontractant de schade-wagen op bij het door Opdrachtgever opgegeven adres onder aflevering van het vervangend vervoer. Behoudens de noodreparaties haalt Raamcontractant op de afgesproken dag om 09.00 uur de schade-wagen op bij de Opdrachtgever op het adres Zevenheuvelenweg 14 Tilburg onder aflevering van het vervangend vervoer.
- 10.3 Per schade wordt een dossier aangemaakt.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 10.4 Indien meerdere andere schades aan de wagen worden geconstateerd dan wordt dit meteen telefonisch gemeld aan de Opdrachtgever. Partijen treden dan in overleg over de voortgang.
- 10.5 Raamcontractant herstelt de schade binnen de gegarandeerde termijn, na ontvangst van de te herstellen wagen.
- 10.6 De herstellde wagen wordt voor retournering aan Opdrachtgever gewassen en uitgezogen. Raamcontractant verzorgt een kwaliteitscontrole voor gereedmelding van de wagen.
- 10.7 Raamcontractant maakt met Opdrachtgever afspraak over terugbrengen van de herstellde wagen op de afgesproken dag om 09.00 uur bij de Opdrachtgever op het adres Zevenheuvelenweg 14 Tilburg.
- 10.8 Opdrachtgever ontvangt herstellde wagen retour en levert vervangend vervoer weer in. Raamcontractant geeft Opdrachtgever hierbij een toelichting van de uitgevoerde werkzaamheden.

Artikel 11, Vervangend vervoer

- 11.1 Indien de te vervangen wagen een pick-up met laadbak of veegvuilwagen betreft, regelt de Opdrachtgever zelf vervangend vervoer.
- 11.2 Raamcontractant zorgt voor de beschikbaarheid van overig vervangend vervoer tot en met klasse B.
- 11.3 De wagen moet in ieder geval voldoen aan een aantal basis eisen:
- schoon, interieur en exterieur;
 - representatief;
 - geen technische mankementen;
 - afgetankt;
 - all-risk verzekerd.
- 11.4 Raamcontractant brengt enkel brandstofkosten en eventuele kosten voor bekeuringen en eigen risico bij schade aan de vervangend vervoer wagen in rekening voor het vervangend vervoer. Voor het overige zijn aan het vervangend vervoer voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 11.5 Voor de inzet en bij inname noteert Raamcontractant met de berijder de eventuele schades en onvolkomenheden aan de wagen.

Artikel 12, Haal- en brengservice

- 12.1 Indien een wagen is gestrand en de wagen niet meer kan rijden dan neemt Opdrachtgever contact op met een bergingsbedrijf en zorgt voor repatriëring van de gestrande wagen naar de Zevenheuvelenweg 14 Tilburg.
- 12.2 Raamcontractant heeft de beschikking over een haal- en brengservice. Indien Opdrachtgever opdracht aan Raamcontractant geeft voor het uitvoeren van Transport/vervoer dan vindt deze plaats op kosten en risico van de Opdrachtgever.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

12.3 Het halen en brengen wordt uitgevoerd door een representatieve chauffeur van Raamcontractant.

Artikel 13, Termijn van Schadeherstel

13.1 Raamcontractant zal zorgdragen dat schadeherstel plaatsvindt binnen de hieronder vermelde termijnen, behoudens uitzonderingssituaties:

Grote, niet rijdbare schade	: na opdracht direct inplannen voor reparatie, Start herstel binnen 5 werkdagen
Rijdbare schades met noodreparatie	: na opdracht noodreparatie, Start herstel binnen 4 uur
Rijdbare schades zonder noodreparatie	: na opdracht direct inplannen voor reparatie, Start herstel binnen 10 werkdagen
Kleine schade, in 1 dag reparabel	: na opdracht direct inplannen voor reparatie, Start herstel binnen 10 werkdagen

Artikel 14, Fotomateriaal

14.1 Raamcontractant maakt meerdere foto's waarbij de volgende procedure van toepassing is:

- een foto van het totale wagen, indien van toepassing genomen vanuit de stootrichting, waarop het kenteken duidelijk zichtbaar is;
- een detailfoto van de beschadigde delen, genomen vanuit de stootrichting, indien noodzakelijk gevolgd door meerdere detailfoto's;
- relevante informatie tijdens de reparatie wordt ook door Raamcontractant vastgelegd op foto's;
- indien het kenteken op de bovenstaande foto's niet zichtbaar is, maakt Raamcontractant een aparte foto waarop het kenteken wel zichtbaar is;
- tijdens het herstel van de schade worden per afdeling foto's gemaakt van het reparatieproces;
- de kwaliteit van de foto's is zodanig, dat beoordeling achteraf mogelijk is.

Artikel 15, Onderdelen

15.1 De benodigde onderdelen worden direct na de opdrachtverlening besteld. Voor het herstel van de schades gebruikt Raamcontractant alleen nieuwe of gebruikte originele onderdelen.

Artikel 16, Verborgen schade

16.1 Indien tijdens het herstelproces verborgen schades aan het licht komen, die niet geconstateerd konden worden op basis van de foto's en/of schouwing, wordt dit terstond telefonisch aan Opdrachtgever gemeld met vermelding van:

- aard van de verborgen schade;
- eventuele gevolgen;
- schatting van het bedrag.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 16.2 Van de verborgen schade worden foto's gemaakt, die digitaal opgestuurd worden naar Opdrachtgever, ter ondersteuning van de bovengenoemde melding.

Artikel 17, Eindcontrole Raamcontractant

- 17.1 Raamcontractant draagt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het herstel van de wagens. Dit geldt ook voor wagens waarvan de reparatie geheel of gedeeltelijk is uitbesteed. Tijdens het schadeproces wordt per reparatieproces tussentijds gecontroleerd.
- 17.2 Als de wagen hersteld is wordt deze uitwendig gewassen.
- 17.3 Raamcontractant voert de eindcontrole uit aan de hand van checklisten.
- 17.4 De wagen wordt pas gereed gemeld en afgeleverd als Raamcontractant deze heeft goedgekeurd.

Artikel 18, Eindcontrole Opdrachtgever

- 18.1 De herstellende wagen wordt opgeleverd aan Opdrachtgever. Naar genoegen van Opdrachtgever dient Raamcontractant aan te tonen, dat alle schade volledig is hersteld. Door ondertekening van een opleveringsrapport wordt dit bevestigd door Opdrachtgever.

Artikel 19, Garantieregeling op verrichte werkzaamheden

- 19.1 Raamcontractant verleent op alle uitgevoerde reparaties minimaal 4 jaar garantie conform de stichting FOCWA/Eurogarantiefonds garantiebepalingen, of gelijklopende bepalingen. Indien vanuit de importeurs een langere garantietermijn geldt, zoals bijvoorbeeld fabrieksgarantie, is deze langere termijn door Raamcontractant gegarandeerd.
- 19.2 Indien na de garantietermijn van 4 jaar bij inname van een wagen wordt geconstateerd dat er gedurende de looptijd door Raamcontractant een ondeugdelijke reparatie heeft plaatsgevonden, heeft Opdrachtgever het recht bij Raamcontractant herstel van initiële schade te eisen.

Artikel 20, Schadedossier

- 20.1 Raamcontractant legt gedurende het reparatieproces de volgende relevante gegevens vast in een schadedossier:
- datum en tijdstip binnenkomst wagen;
 - verwachte datum waarop herstel gereed is;
 - datum en tijdstip gereedmelding aan berijder;
 - datum en tijd aflevering herstellende wagen;
 - bijzonderheden;
 - calculatie (e-calc. / audatex);

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- vermelden fysieke –of tele expertise onder vermelding van naam expert, bureau, en/of assuradeur en/of verzekeraar;
- digitale opnamen van de schade, zowel gemonteerd als gedemonteerd;
- pakbon of digitale kopie factuur van de geleverde en gemonteerde onderdelen;
- urenverantwoording;
- uitlijn- en richtbank rapporten;
- kopie kentekenbewijs deel i en ii;
- werkorders;
- eventueel gebruikte alternatieve reparatiemethoden;
- besteldatum en afleverdatum onderdelen;
- controlelijst processen;
- controlelijst eindcontrole;
- gegevens vervangend vervoer;
- indien van toepassing: facturen werk derden;
- indien van toepassing: melding uitbesteed werk;
- indien van toepassing: facturen van (gebruikte) onderdelen;
- indien van toepassing: kopie pakbon retouronderdelen;
- kopie factuur welke een overeenkomst heeft met de eindcalculatie;
- indien van toepassing: rapport wagen en veiligheidsinspectie.

20.2 Raamcontractant verleent te allen tijde aan de door Opdrachtgever bevoegde instanties of personen toegang tot het dossier, rekening houdende met de AVG.

Artikel 21, Bereikbaarheid

21.1 Raamcontractant is bereikbaar voor Opdrachtgever en hanteert de volgende minimale openingstijden:
Maandag tot en met vrijdag: 07:30 – 17:30 uur

21.2 Raamcontractant is tijdens kantooruren direct telefonisch te bereiken.

Artikel 22, Evaluatie en rapportage

22.1 Raamcontractant evalueert minimaal jaarlijks kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever.

22.2 Jaarlijks wordt aan de Opdrachtgever digitaal de rapportage aangeleverd. Deze bevat:

- overzicht aantal herstelde schades;
- overzicht gefactureerde kosten herstelde schades;
- overzicht gefactureerde kosten vervangend vervoer;
- overzicht overschrijding doorlooptijden van het schadeherstel;
- overzicht klachten en klachtenopvolging.

Artikel 23, Accountmanagement

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 23.1 Raamcontractant benoemt voor de Opdrachtgever een vaste accountmanager en een vaste vervanger. De accountmanager en de vaste vervanger zijn op de hoogte van de in de Raamovereenkomst vastgelegde voorwaarden. De accountmanager en zijn vaste vervanger beschikken over voldoende senioriteit en communicatieve vaardigheden en hebben een brede productkennis. De betrokken accountmanager en vaste vervanger beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn rechtstreeks tijdens kantoortijden telefonisch bereikbaar.

Artikel 24, Dienstverleningsplan

- 24.1 Raamcontractant zorgt voor een optimale kwaliteit van de dienstverlening, zoals vastgelegd in haar dienstverleningsplan in Bijlage 2.

Artikel 25, Plan van aanpak SROI

- 25.1 Raamcontractant zorgt voor uitvoering van het plan van aanpak SROI, zoals vastgelegd in Bijlage 3.

Artikel 26, Prijs

- 26.1 Raamcontractant hanteert een maximaal uurtarief voor het Schadeherstel, zie Bijlage 1. Het maximale uurtarief is inclusief de kosten van kleinmateriaal en milieutoeslag.
- 26.2 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.
- 26.3 Bij de offertes via minicompetitie staat het Raamcontractant vrij om een lager uurtarief aan te bieden.
- 26.4 De prijzen zijn vast voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)" peildatum 3e kwartaal.
- 26.5 Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw.

Artikel 27, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 27.1 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

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 27.2 Per schadegeval wordt één factuur verstuurd. Uitsluitend facturen van Raamcontractant worden geaccepteerd. Facturen van derden worden niet geaccepteerd.
- 27.3 Op alle facturen het volgende vermelden:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - factuurdatum;
 - factuurnummer;
 - debiteurennummer of Opdrachtgevernnummer;
 - kenteken gerepareerde wagen.
- 27.4 Op de factuur vervangend vervoer tevens het volgende vermelden:
- kenteken vervangende wagen en klasse (geleverd en gefactureerd), merk, model, type;
 - naam berijder;
 - schadenummer;
 - datum, tijd en kilometerstand bij aanvang vervangend vervoer;
 - datum, tijd en kilometerstand bij terugkomst vervangend vervoer;
 - brandstofkosten en aftankfee: u telt bij de brandstofkosten € 10,- aftankfee (niet vermelden op factuur) die u separaat op 1 factuur doorbelast aan Opdrachtgever.
- 27.5 In geval van doorbelasten van bekeuringen tijdens vervangend vervoer, tevens het volgende op factuur vermelden:
- schadenummer;
 - kenteken gerepareerde wagen;
 - kenteken van vervangende wagen;
 - naam berijder;
 - periode;
 - kopie van beschikking (bekeuring) als bijlage.
- 27.6 In geval van doorbelasten eigen risico tijdens vervangend vervoer gereden schade tevens op factuur vermelden:
- schadenummer;
 - kenteken gerepareerde wagen;
 - kenteken van vervangende wagen;
 - korte schadeomschrijving;
 - met bijlage ingevulde en ondertekende saf (schade aangifte formulier).

Artikel 28, Klachtenregeling

- 28.1 Raamcontractant zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 28.2 Raamcontractant is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- voorkoming van herhaling van klachten;

28.3 Van ieder klacht wordt door Raamcontractant geregistreerd:

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

28.4 Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Raamcontractant waarin de klachten en de door Raamcontractant 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 29, Overige verplichtingen

29.1 Raamcontractant 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 30, Controle

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

30.2 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 Raamcontractant niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Raamcontractant.

30.3 Raamcontractant is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 31, Geheimhouding

31.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Raamovereenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

31.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 31.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Raamovereenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 31.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.
- 31.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.
- 31.6 De Raamcontractant verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.
- 31.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 32, Aansprakelijkheid

- 32.1 Indien Raamcontractant geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Raamovereenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 32.2 De aansprakelijkheid van Raamcontractant is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Raamcontractant verzekerd is, conform artikel 32.5.
- 32.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 32.4 Raamcontractant is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Raamcontractant kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Raamcontractant zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 32.5 Raamcontractant heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar, zie Bijlage 4. Opdrachtnemer heeft een WAM-verzekering afgesloten, zie Bijlage 4.
- 32.6 De in dit artikel 32 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Raamcontractant vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Raamcontractant.

Artikel 33, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 33.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 33.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter.
- 33.3 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van toepassing zoals bijgevoegd in Bijlage 5. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst gaat de inhoud van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Raamcontractant worden gesteld.
- 33.4 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 33.5 Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Raamovereenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Raamovereenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.
- 33.6 Raamcontractant kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Tilburg op 2022.

Diamant-groep

XXX

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

.....,
.....

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------