

BIJLAGE 10

PROGRAMMA VAN EISEN (PvE)

SPELREGELS

Dit Programma van Eisen (PvE) hoort bij de Europese openbare aanbesteding Zakenreizen 2022 van de KNAW (TenderNed-kenmerk 253632). Als u een Inschrijving indient gaat u akkoord met alle eisen in dit PvE en de andere Aanbestedingsdocumenten. De eisen zijn harde eisen. Als u er niet aan voldoet, dan wordt u uitgesloten van de Aanbesteding.

Dit PvE wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Alle eisen zijn van toepassing op u als Inschrijver tijdens de Aanbesteding en als Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst.

VRAGENRONDE

Wij hebben de eisen met zorg samengesteld. Maar u bent de expert en u weet welke mogelijkheden u en/of de markt wel en niet kunnen bieden. Geef daarom in de vragenronde (zie Beschrijvend document paragraaf 2.3) gemotiveerd aan welke eisen niet redelijk, niet haalbaar of niet uitvoerbaar zijn in uw optiek. Via de Nota's van Inlichtingen geven wij aan of en hoe u van de eisen mag afwijken.

BEGRIPPEN

Termen die beginnen met een hoofdletter hebben de betekenis zoals in de Begrippenlijst van het Beschrijvend document.

EISEN

ALGEMEEN	
ALG-01	U bent akkoord met de eisen, voorwaarden, voorschriften en dergelijke in alle Aanbestedingsdocumenten. U houdt zich daaraan tijdens de Aanbesteding en tijdens de uitvoering van de Opdracht. Zij gelden voor de hele KNAW en zijn gelijk voor alle deelnemende Instituten.
ALG-02	U garandeert dat u de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan wat wij vragen in de Aanbestedingsdocumenten en wat u aanbiedt in uw Inschrijving. U stelt ons direct op de hoogte van wijzigingen in uw situatie die invloed hebben op het kunnen voldoen hieraan.
ALG-03	U verricht geen activiteiten voor stimulerende verkoop. Daaronder verstaan wij in ieder geval het rechtstreeks aan onze medewerkers voorstellen van producten of diensten waar zij niet om hebben gevraagd. U stuurt ons ook geen reclamemateriaal.
ALG-04	U dient geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de Opdracht te verhelpen, waarbij u het overeengekomen kwaliteitsniveau alsnog realiseert. De kosten voor eventuele extra werkzaamheden om (terug) op dat niveau te komen zijn voor uw rekening.

WET- EN REGELGEVING

WET-01	U garandeert dat de aangeboden reizen, verblijven, producten en dienstverlening zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten voldoen aan de hoogste wettelijke vereisten en overige overheidsvoorschriften, waaronder Europese wet- en regelgeving, regelgeving van lagere overheden en de hoogste eisen van de binnen de branche gehanteerde veiligheids-, milieu- en kwaliteitsnormen.
WET-02	U garandeert dat u voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving die van toepassing is op een Onderneming die dienstreizen mag organiseren.
WET-03	U garandeert dat u in het bezit bent van alle verplichte vergunningen en ontheffingen voor de uitvoering van de te leveren producten en diensten. Eventuele kosten hiervoor zijn voor uw rekening.
WET-04	U bent akkoord dat, voor zover van toepassing op deze Opdracht, de te hanteren leveringscondities zijn: INCOTERMS 2020 DDP (Delivery Duty Paid).
WET-05	U biedt geen vluchten aan van luchtvaartmaatschappijen die op de lijst staan van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod van de EU (EU Air Safety List), tenzij anders overeengekomen. U mag dit alleen aanbieden als wij het expliciet aanvragen. Tenzij anders afgesproken met specifieke (afdelingen binnen) Instituten geeft u bij iedere zulke aanvraag duidelijk aan wat de implicaties zijn, wat het risico is van het reizen met de betreffende luchtvaartmaatschappij, en wat de mogelijke alternatieve opties zijn waarmee gereisd kan worden.
WET-06	U bent akkoord dat sommige van onze medewerkers moeten kunnen reizen naar gebieden die van de Nederlandse overheid een geel of oranje reisadvies hebben gekregen, en dat u dat dan helpt faciliteren zoals overeengekomen.
WET-07	U garandeert dat u zich bij uitvoer van de Opdracht houdt aan alle geldende nationale en internationale wet- en regelgeving op het gebied van gegevensveiligheid en dataprivacy, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Acceptatie van een reisoctie (het aangaan van een Nadere Overeenkomst) geldt als toestemming dat u de noodzakelijke persoonsgegevens met derden (zoals hotels en luchtvaartmaatschappijen) die dat nodig hebben mag delen, zodat zij de overeengekomen dienstverlening kunnen verzorgen aan onze reiziger.

PRIJZEN & BETALINGEN

PRY-01	Uw aangeboden prijzen, kortingen, fees etc. gelden voor de hele KNAW en zijn gelijk voor ieder van onze deelnemende Instituten.
PRY-02	U rekent alleen de prijzen die u opgegeven heeft op het Prijzenblad. Die prijzen zijn leidend en u rekent geen andere prijzen, tenzij anders overeengekomen. U bent zelf verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van uw prijzen.
PRY-03	U bent akkoord dat u een meerwerktaarif alleen in rekening mag brengen na overleg met ons en goedkeuring van ons. Het meerwerktaarif op het Prijzenblad geldt als uitgangspunt van dit overleg. U geeft op het Prijzenblad een meerwerktaarif gebaseerd op het gemiddelde meerwerktaarif

PRY-04	Uw opgegeven prijzen op het Prijzenblad bevatten alle mogelijke kosten, waaronder (niet-limitatief): • Reserveringskosten (met inbegrip van reserveringskosten tickets, accommodatie, stoel/plaatsreserveringen); • Afhandeling van incheck en baggage; • Verwerkingskosten (met inbegrip van verwerkingskosten restitutie tickets, hotel/autohuur op rekening, internet check-in); • Bemiddelingskosten; • Toeslagen (met inbegrip van gebruik 24-uur bereikbare algemene servicedesk en calamiteitenhelpdesk); • Dienstverleningskosten, waaronder kosten die u intern maakt voor online en offline reisaanvraagsystemen, salaris, overhead, ondersteunend werk (zoals accountmanagement, front- en backoffice, telefoonverkeer 0900-nummers), apparatuurgebruik, binnenlands reis- en verblijf, woon- en werkverkeer, parkeren, opleidingen, werving- en selectie, vervanging, verzekeringspremie, winst, voorbereiding op implementatie en uitvoering.
PRY-05	U garandeert dat u voor de producten die u inkoopt (vervoertickets, hotelboekingen, etc.) en de prijzen die u rekent voor uw dienstverlening (opgegeven prijzen in het Prijzenblad) altijd marktconforme prijzen vraagt. Wij kunnen dit controleren. Als wij dit controleren, dan gaan wij uit van hetzelfde reisproduct, dezelfde vervoerder/accommodatie, hetzelfde kwaliteitsniveau van de reis (zoals vlucht class, hotelkamer grootte, ontbijt inclusief of niet, e.d.), dezelfde route, dezelfde reisdatums en een boeking binnen de gestanddoeningstermijn van uw Nadere Offerte. Als wij binnen 48 uur na het boeken voor dezelfde reis een prijs vinden van (meer dan) 10% goedkoper, dan kunnen wij u om een eenduidige verklaring hiervoor vragen. Als u deze niet kunt geven dan betaalt u het prijsverschil terug. Wij mogen dit zien als niet nakoming van uw verplichtingen, zoals genoemd in Raamovereenkomst artikel 3.1.
PRY-06	U bent ermee akkoord dat wij de diensten en/of producten die tot de scope van deze Opdracht behoren bij een andere partij mogen afnemen als u geen marktconforme prijzen hanteert of als u de overeengekomen prijzen niet hanteert. Wij gaan dan ook in overleg met u om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Het precieze moment dat wij overgaan tot afname bij een andere partij hangt onder andere af van hoe vaak het voorkomt dat u geen marktconforme prijzen hanteert, de samenwerking met u, de redenen waarom u geen marktconforme of aangeboden prijzen hanteert, en de uitkomsten van het overleg met u.
PRY-07	U garandeert dat u alle reisproducten die u inkoopt (vervoertickets, hotelboekingen, etc.) netto aan ons doorbelast. Het is niet toegestaan een extra marge op de inkooprijzen te zetten, belastingen of CO2-compensaties hoger aan ons door te belasten, of andere constructies te gebruiken die afbreuk doen aan netto doorbelasten. Met andere woorden: u verdient alleen aan de fees zoals opgegeven in uw Prijzenblad. Als wij vermoeden dat u niet netto doorbelast dan gaan wij in gesprek hierover met u. Wij kunnen om bewijsmateriaal vragen of een benchmark of audit (laten) uitvoeren. Als blijkt dat u niet netto aan ons doorbelast dan moet u de door ons teveel betaalde bedragen crediteren. Wij kunnen dit zien als het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van uw verplichtingen. Wij mogen dan een beroep doen op artikel 12.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018.

PRY-08	U zorgt voor een proactieve afhandeling van restituties en schadeclaims. Daaronder valt onder meer het terugvorderen van geld voor (gedeeltes van) niet-gebruikte tickets, het terugvorderen van belastingen die op de tickets zijn doorbelast (ook als het ticket zelf niet terug vorderbaar is), en het indienen van schadeclaims als daar grondslag voor bestaat bij vertraagde of geannuleerde (delen van) reizen. In het geval van restituties maken wij onderscheid tussen twee soorten situaties. 1. Restitutie van een foutief verstuurd factuur: a. U stuurt een creditfactuur voor de oorspronkelijke foutieve factuur, waarbij het restitutiebedrag gelijk is aan het totale bedrag van de foutieve factuur. En u stuurt een nieuwe factuur met het juiste bedrag. 2. Restitutie als gevolg van een wijziging, annulering of terugbetaling van een niet-gebruikt ticket: a. U stuurt een creditfactuur voor het niet-gebruikte ticket, waarbij de hoogte van het restitutiebedrag afhangt van de boekingsvoorwaarden en het tijdstip van wijzigen/annuleren.
PRY-09	Voor boekingen waar een vervoersbedrijf (vliegtuig, trein, auto, etc.) of verblijfsbedrijf (hotel, ander soort verblijf) een creditcardbetaling vereisen, financiert u deze voor door middel van een eigen creditcard. Daarna stuurt u ons op de gebruikelijke wijze een factuur. Wij stellen geen creditcard beschikbaar aan u of aan onze medewerkers. Alleen in het geval van uitzonderlijke situaties kunnen wij hierover in goede samenspraak van afwijken. U verstrekt onze reizigers ook een Engelstalig reisdocument waarop duidelijk staat dat de betaling door u gegarandeerd wordt.
PRY-10	U brengt de incidentele kosten van hotels en andere verblijven niet in rekening bij ons. Onder incidentele kosten verstaan wij onder andere: minibar, krant, roomservice, internet, maaltijden anders dan ontbijt, etc. Deze kosten zijn voor de reiziger zelf. Wat u wel in rekening brengt bij ons zijn: de standaardkosten van het verblijf, het ontbijt binnen het verblijf (indien aangevraagd), en in overleg speciale voorzieningen die zijn aangevraagd.
PRY-11	U garandeert dat Bestellers bij alle soort boekingen (via reisconsulent en online boekingssysteem) een intern kostenplaatsnummer of budgetnummer kunnen doorgeven, en indien van toepassing ook een (EU-)projectnummer.

PERSONEEL

PER-01	U garandeert dat alle medewerkers die u inzet voor het maken van reisoffertes, het plaatsen van opties en het maken van boekingen beschikken over alle relevante kwalificaties voor die werkzaamheden. Ook garandeert u dat zij de benodigde kennis en ervaring hebben om gunstige aanbiedingen en andere kortingen voor ons te bedingen.
PER-02	U garandeert dat uw medewerkers handelen volgens de voorschriften van de AVG en de Verwerkersovereenkomst die wij met u aangaan.

DIENSTVERLENING																									
DIE-01	U biedt alle producten en diensten aan die onderdeel zijn van de scope van de Opdracht. U voert uw diensten uit volgens de eisen, voorwaarden en beschrijvingen in de Aanbestedingsdocumenten. Dat is inclusief wat in Beschrijvend document Hoofdstuk 1 staat over wat wij verwachten van de uitvoering van de Opdracht (waaronder paragraaf 1.7 Huidige en toekomstige situatie en paragraaf 1.8 Gevraagde workflows).																								
DIE-02	U accepteert aanvragen en boekingen via uw online boekingssysteem en via uw reisconsulent.																								
DIE-03	U garandeert dat alle communicatie tussen u en onze Bestellers en reizigers in het Nederlands en in het Engels kan plaatsvinden. Daaronder valt in ieder geval communicatie via de reisconsulent, servicedesk, calamiteitenhelpdesk, en de taalinstellingen van het gehele online boekingssysteem.																								
DIE-04	U biedt ons minimaal onderstaande communicatiekanalen met minimaal de genoemde beschikbaarheid en responstijd. Onder respons verstaan wij een niet-geautomatiseerd, inhoudelijk antwoord op de vraag van de vragensteller. In het uitzonderlijke geval dat er nog geen antwoord beschikbaar is binnen de responstijd dan stuurt u in ieder geval een statusupdate binnen de responstijd. In de statusupdate geeft u aan waarom het antwoord vertraagd is en het moment dat het antwoord wel komt. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">REISCONSULENT</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doel</td><td>Om reisaanvragen in te dienen en reisopties te ontvangen</td></tr> <tr> <td>Beschikbaar</td><td>Minimaal op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 09:00–17:00u, per telefoon en e-mail</td></tr> <tr> <td>Responstijd</td><td>Maximaal binnen 6 werkuren, tenzij anders overeengekomen met Besteller. Geteld op werkdagen van 09:00–17:00u, van het moment dat Besteller een reisaanvraag doet tot het moment dat de reisconsulent de reisopties naar Besteller stuurt</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">SERVICEDESK*</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doel</td><td>Voor ondersteuning bij boeken via het online boekingssysteem en algemene probleemoplossing (geen calamiteit of noodgeval)</td></tr> <tr> <td>Beschikbaar</td><td>09:00–17:00u, 7 dagen per week, minimaal per telefoon</td></tr> <tr> <td>Responstijd</td><td>Maximaal binnen 48 uur, tenzij anders overeengekomen met de aanvrager. Geteld van het moment dat de aanvrager de vraag stelt tot het moment dat de servicedesk het antwoord stuurt.</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CALAMITEITENHELPDESK*</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doel</td><td>Voor ondersteuning van reizigers bij calamiteiten en spoedgevallen. Hieronder valt ook de repatriëring van reizigers (onder andere vanwege ziekte, ongeval, omstandigheden bestemmingsland) in samenwerking met de (eventueel) betrokken verzekeringsmaatschappij(en).</td></tr> <tr> <td>Beschikbaar</td><td>24 uur per dag, 7 dagen per week, minimaal per telefoon</td></tr> <tr> <td>Responstijd</td><td>U garandeert een maximale inspanning om vragen die binnenkomen zo snel mogelijk te beantwoorden en zo snel mogelijk passende hulp, ondersteuning en oplossingen te organiseren. U houdt de aanvrager hierover steeds zo goed mogelijk op de hoogte en geeft nieuwe ontwikkelingen direct door.</td></tr> </tbody> </table>	REISCONSULENT		Doel	Om reisaanvragen in te dienen en reisopties te ontvangen	Beschikbaar	Minimaal op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 09:00–17:00u, per telefoon en e-mail	Responstijd	Maximaal binnen 6 werkuren, tenzij anders overeengekomen met Besteller. Geteld op werkdagen van 09:00–17:00u, van het moment dat Besteller een reisaanvraag doet tot het moment dat de reisconsulent de reisopties naar Besteller stuurt	SERVICEDESK*		Doel	Voor ondersteuning bij boeken via het online boekingssysteem en algemene probleemoplossing (geen calamiteit of noodgeval)	Beschikbaar	09:00–17:00u, 7 dagen per week, minimaal per telefoon	Responstijd	Maximaal binnen 48 uur, tenzij anders overeengekomen met de aanvrager. Geteld van het moment dat de aanvrager de vraag stelt tot het moment dat de servicedesk het antwoord stuurt.	CALAMITEITENHELPDESK*		Doel	Voor ondersteuning van reizigers bij calamiteiten en spoedgevallen. Hieronder valt ook de repatriëring van reizigers (onder andere vanwege ziekte, ongeval, omstandigheden bestemmingsland) in samenwerking met de (eventueel) betrokken verzekeringsmaatschappij(en).	Beschikbaar	24 uur per dag, 7 dagen per week, minimaal per telefoon	Responstijd	U garandeert een maximale inspanning om vragen die binnenkomen zo snel mogelijk te beantwoorden en zo snel mogelijk passende hulp, ondersteuning en oplossingen te organiseren. U houdt de aanvrager hierover steeds zo goed mogelijk op de hoogte en geeft nieuwe ontwikkelingen direct door.
REISCONSULENT																									
Doel	Om reisaanvragen in te dienen en reisopties te ontvangen																								
Beschikbaar	Minimaal op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 09:00–17:00u, per telefoon en e-mail																								
Responstijd	Maximaal binnen 6 werkuren, tenzij anders overeengekomen met Besteller. Geteld op werkdagen van 09:00–17:00u, van het moment dat Besteller een reisaanvraag doet tot het moment dat de reisconsulent de reisopties naar Besteller stuurt																								
SERVICEDESK*																									
Doel	Voor ondersteuning bij boeken via het online boekingssysteem en algemene probleemoplossing (geen calamiteit of noodgeval)																								
Beschikbaar	09:00–17:00u, 7 dagen per week, minimaal per telefoon																								
Responstijd	Maximaal binnen 48 uur, tenzij anders overeengekomen met de aanvrager. Geteld van het moment dat de aanvrager de vraag stelt tot het moment dat de servicedesk het antwoord stuurt.																								
CALAMITEITENHELPDESK*																									
Doel	Voor ondersteuning van reizigers bij calamiteiten en spoedgevallen. Hieronder valt ook de repatriëring van reizigers (onder andere vanwege ziekte, ongeval, omstandigheden bestemmingsland) in samenwerking met de (eventueel) betrokken verzekeringsmaatschappij(en).																								
Beschikbaar	24 uur per dag, 7 dagen per week, minimaal per telefoon																								
Responstijd	U garandeert een maximale inspanning om vragen die binnenkomen zo snel mogelijk te beantwoorden en zo snel mogelijk passende hulp, ondersteuning en oplossingen te organiseren. U houdt de aanvrager hierover steeds zo goed mogelijk op de hoogte en geeft nieuwe ontwikkelingen direct door.																								

	*De servicedesk en calamiteitenhelpdesk kunnen ook samengevoegd zijn binnen één helpdesk.
DIE-05	In uw online boekingssysteem is er geen significante wachttijd voor gebruikers anders dan de tijd die het systeem erover doet om de opties te zoeken en in te laden. De reisopties zijn direct binnen de zoeksessie te zien.
DIE-06	U garandeert dat alleen gemandateerde Bestellers een boeking kunnen doen bij uw reisconsulent en uw online boekingssysteem. U bent akkoord dat ieder Instituut zelf bepaalt wie gemandateerd wordt en dat u faciliteert dat zij kunnen boeken.
DIE-07	U stuurt Bestellers die per e-mail een reisaanvraag doen aan de reisconsulent zo snel mogelijk – maar uiterlijk binnen de maximale responstijd genoemd in eis DIE-04 – een bevestiging per e-mail van de reisaanvraag.
DIE-08	Als u in een uitzonderlijke situatie niet kunt voldoen aan de maximale responstijd voor het verstrekken van de reisopties genoemd in eis DIE-04, dan zorgt u ervoor dat de Besteller daarvan zo snel mogelijk – maar uiterlijk binnen de maximale responstijd – op de hoogte wordt gesteld per e-mail. In die e-mail geeft u ook de reden waarom u niet kunt voldoen aan de maximale responstijd en wanneer de Besteller de reisopties ontvangt. De Besteller mag dit zien als het niet voldoen aan de Raamovereenkomst en kan de reisaanvraag intrekken en naar een andere partij uitwijken.
DIE-09	Reisopties die u aanbiedt bevatten minimaal deze informatie: - Plaats van vertrek en aankomst, en het tijdschema; - Vlucht en ticketgegevens; - Verblijfgegevens (zoals hotelnaam en adres); - CO2-uitstoot en CO2-compensatie; - Totaalprijs en prijsopbouw; - Geldigheidsduur van de aangeboden prijsonderdelen; - Relevante wijzigings-/annuleringsvoorwaarden; - Relevante reisinformatie, waaronder benodigde visa/toelatingsdocumenten, benodigde vaccinaties en negatief reisadvies; - Eventuele andere adviezen of alternatieven, bijvoorbeeld om de reis te bespoedigen.
DIE-10	U stuurt Bestellers die via het online boekingssysteem een reis boeken zo snel mogelijk een bevestiging van de boeking per e-mail. Bestellers die via de reisconsulent (zowel per e-mail als per telefoon) een reis boeken stuurt u ook zo snel mogelijk een bevestiging van de boeking per e-mail. In deze boekbevestigingen per e-mail staan de relevante gegevens waarmee de Besteller kan controleren of de boeking klopt, zoals: - Reisdatums; - Aantal personen; - Reistijden; - Bestemming; - Vervoer (soort en maatschappijnaam); - Verblijf (soort en naam); - Bijzonderheden; - Kosten;

	- Intern kostenplaatsnummer/budgetnummer; - Indien van toepassing (EU-)projectnummer.
DIE-11	U biedt ons één vaste contactpersoon/accountmanager met tenminste één vaste vervanger die verantwoordelijk is voor alle reis-overstijgende zaken, waaronder werkwijzen, overeenkomsten, facturaties, evaluaties, rapportages, klachten en periodiek contractoverleg. U garandeert dat dit contact in het Nederlands kan plaatsvinden.
DIE-12	U garandeert dat u onze vaste contactpersoon/accountmanager vervangt wanneer wij hier met opgaaf van reden om verzoeken. Voordat wij dat verzoek indienen gaan wij in overleg met u waarin wij de problemen aankaarten. Dat overleg kan tot een verbeterplan leiden. Als wij instemmen met het verbeterplan dan geven wij die in alle redelijkheid voldoende tijd om te kunnen slagen.
DIE-13	U garandeert dat u onze klachten registreert en daar op werkdagen binnen 24 uur op reageert. In uw reactie stemt u ook een oplostijd af met ons.

REIZEN	
REI-01	U biedt in het geval van vluchten standaard Economy Class aan, tenzij anders aangevraagd door ons.
REI-02	U biedt naast reguliere (lijn)vluchten ook vluchten van <i>low-cost carriers</i> en speciale aanbiedingen.
REI-03	U baseert kamers van hotels of andere verblijven standaard op één persoon, tenzij anders aangevraagd door ons.
REI-04	U biedt alle commercieel beschikbare verblijven aan bij boekingen via uw reisconsulent. Dat is inclusief verblijven die (ook) via andere partijen te vinden zijn, waaronder bijvoorbeeld Booking.com en Airbnb.
REI-05	U biedt ons alleen speciale opties aan van tickets of hotels nadat u de specifieke voorwaarden van die speciale opties heeft afgestemd met de betreffende maatschappij. Op het moment dat u de reisopties aanbiedt stelt u onze Bestellers op de hoogte van de voorwaarden van die speciale opties.
REI-06	U bewaakt de gestanddoeningstermijn en de deadlines van de reisopties in uw reisoffertes. U informeert de Besteller tijdig wat de gestanddoeningstermijn is van iedere reisoctie en u informeert de Besteller vóór het aflopen van een deadline.
REI-07	U garandeert dat alle belangrijke reisinformatie en de benodigde reisdocumenten (tickets, visa, etc.) voor zover deze onderdeel uitmaken van de boeking uiterlijk drie werkdagen vóór vertrek zijn verstuurd naar de Besteller of het door de Besteller opgegeven e-mailadres. Een uitzondering hierop geldt als er tussen het moment van onze reisaanvraag en de datum van vertrek minder dan drie werkdagen zitten, en als er gegronde redenen zijn bijvoorbeeld bij een spoedboeking of gewijzigde boeking.

REI-08	U zorgt ervoor dat bij de reisdocumenten in ieder geval een Engelstalig en op verzoek ook een anderstalig verblijfsvoucher (hotelvoucher) zit, waarmee de reiziger aan kan tonen dat: - Het verblijf door u is betaald, of dat de betaling is gegarandeerd bijvoorbeeld door middel van uw creditcard; - De prijs inclusief of exclusief het ontbijt is; en - De prijs inclusief eventuele belastingen/tax is.
REI-09	Bij spoedgevallen, gewijzigde boekingen of andere voorkomende gevallen biedt u onze reizigers ook de mogelijkheid om reisdocumenten af te halen bij een servicebalie op de luchthaven of op een andere centrale plek.
REI-10	U zorgt ervoor dat voordelen die voortkomen uit bedrijfsloyaliteitsprogramma's, bedrijfspaarprogramma's en dergelijke ten goede komen aan de KNAW en niet aan andere organisaties of individuele reiziger. U verleent geen medewerking aan persoonlijke loyaliteitsprogramma's. Als u kosten maakt voor de registratie en uitvoering van dergelijke programma's dan zijn die kosten voor uw rekening.
REI-11	U garandeert dat u zich tot het uiterste inspannt om bij annuleringen de voor ons meest gunstige regeling te krijgen.
REI-12	U garandeert dat u zich tot het uiterste inspannt om onze reizigers op ons verzoek te ondersteunen en/of helpt terug te halen uit landen die een oranje of rood reisadvies hebben gekregen van de Nederlandse regering op het moment dat zij in die landen zijn.

FACTURERING

FAC-01	U stuurt één factuur per geboekte reis, per Nadere Overeenkomst, in PDF-format naar het bestellende Instituut (decentrale facturatie). Een PDF bevat niet meer dan één factuur. Wij accepteren geen verzamelacturen waarop meer dan één Nadere Overeenkomst wordt gefactureerd.
FAC-02	U stuurt één groepsfactuur in het geval van een groepsreis waarbij alle onderdelen van de groepsreis voor alle reizigers in één keer is geboekt (één Nadere Overeenkomst).
FAC-03	U stuurt alleen facturen die voldoen aan de wettelijke vereisten. Ze bevatten in ieder geval deze informatie: ○ Naam Ondernemer; ○ Adres Ondernemer; ○ Btw-nummer Ondernemer; ○ KvK-nummer Ondernemer; ○ Bankrekeningnummer Ondernemer; ○ Uniek volgnummer; ○ Datum waarop de factuur gemaakt is; ○ Naam Besteller en/of reiziger; ○ Naam bestellend Instituut en afdelingsnaam; ○ Intern kostenplaatsnummer/budgetnummer; ○ (EU-)Projectnummer (indien van toepassing); ○ Aantal geleverde goederen en/of diensten;

	○ Omschrijving van de producten en diensten die zijn geleverd, inclusief reis- en verblijfslocatie en CO2-compensatie; ○ Reis- en verblijfsdatum; ○ Bedrag (in €) exclusief btw per artikel en/of dienst (ook de CO2-compensatiekosten geeft u als aparte regel op de factuur); ○ Btw-tarief (in %) per artikel en/of dienst; ○ Btw-bedrag (in €) per artikel en/of dienst; ○ Totaalbedrag (in €) exclusief btw; ○ Totaal btw-bedrag (in €). Facturen waarop informatie ontbreekt nemen wij niet in behandeling.
FAC-04	U stuurt ons geen factuur zonder dat daar een door ons geaccepteerde boeking (Nadere Overeenkomst) aan ten grondslag ligt.

RAPPORTAGE

RAP-01	U garandeert dat u ons op ieder moment op verzoek een actueel overzicht geeft van de verblijfplaats van al onze reizigers. Dit zullen wij voornamelijk opvragen in het geval van calamiteiten. Dat geldt enkel voor reizigers die reizen via door u geboekte vervoersopties en/of die verblijven in via u geboekte verblijven.
RAP-02	U registreert gedetailleerde afnamegegevens per kostenplaats/(EU-)project, per Instituut en voor de KNAW als geheel, ook uitgesplitst naar binnenlandse en buitenlandse reizen, met in ieder geval: - Aantallen, waaronder aantal reisaanvragen, gemaakte reizen, verblijven, vluchten, treinreizen, gewijzigde reizen, geannuleerde reizen, visumaanvragen; - Kosten, waaronder totale vervoerskosten, totale verblijfskosten, vluchten, treinreizen, uw fees, restituties, geannuleerde reizen, CO2-compensatie; - Reisgegevens, waaronder bestemmingen (van waar naar waar) met bijbehorende verblijfsduur en vervoersmiddel per Instituut, en top-10 reisbestemmingen, verblijfsbestemmingen en luchtvaartmaatschappijen; - Duurzaamheidsimpact, waaronder tenminste de CO2-uitstoot en CO2-compensatie; - Aantal klachten inclusief hun oplostijden. U rapporteert deze gegevens periodiek (minimaal 2x per jaar, waarvan 1x een afsluitende jaarrapportage). U rapporteert deze gegevens daarnaast ook op ons verzoek. De precieze frequentie en inhoud van (delen van de) rapportage wordt in samenspraak afgestemd.

DUURZAAMHEID

DUU-01	U biedt de mogelijkheid tot volledige (100%) CO2-uitstoot compensatie op vluchten en treinreizen. De CO2-compensatie moet gekoppeld zijn aan de reis en wordt tegelijkertijd met de reis ingekocht. U brengt de CO2-compensatiekosten op dezelfde manier in rekening zoals u ook de reis zelf in rekening brengt. De CO2-compensatiekosten staan op dezelfde factuur als de bijbehorende overige reiskosten.
--------	--

DUU-02	In de eerste optie van uw reisoffertes met vluchten biedt u rechtstreekse vluchten (voor zover rechtstreekse vluchten beschikbaar zijn) met de laagste CO2-uitstoot. Als meerdere rechtstreekse vluchtopties vergelijkbare lage CO2-uitstoot hebben, dan biedt u de vluchtopties met de laagste prijs aan.
DUU-03	Binnen de EU biedt u in de eerste aangeboden reisoctie een verblijf aan dat beschikt over het Green Key label of gelijkwaardig, tenzij niet beschikbaar of anders overeengekomen.
DUU-04	Binnen de EU biedt u alleen huurauto's aan met energielabel A, of met energielabel B als A niet beschikbaar is.