

Overeenkomst Reisagent

De ondergetekenden:

Stichting Onderwijsgroep Tilburg, gevestigd te Tilburg, Stappegoorweg 183, 5022 DD, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08126099, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam rechtsgeldig vertegenwoordiger> in zijn/haar hoedanigheid van <functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

<formele naam Opdrachtnemer>, gevestigd te <vestigingsplaats>, <adres>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer <nummer KvK>, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam rechtsgeldig vertegenwoordiger> in zijn/haar hoedanigheid van <functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>, hierna te noemen "Opdrachtnemer",

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk aan te duiden als "Partijen"

In aanmerking nemende dat:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan een partij welke een dienstverlening kan verzorgen omtrent vliegtickets;
- Op datum door Opdrachtgever een aanbesteding is uitgeschreven inzake de dienstverlening omtrent vliegtickets;
- Op datum door Opdrachtnemer een inschrijving is gedaan;
- Opdrachtgever besloten heeft de opdracht aan Opdrachtnemer te gunnen;
- Partijen de in dit kader gemaakte afspraken in deze overeenkomst willen formaliseren, waarbij de in de overeenkomst genoemde en gerangschikte bijlagen onlosmakelijk met deze overeenkomst verbonden zijn.

Zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Voorwerp van de overeenkomst

1.1 De dienstverlening ziet toe op vliegreizen van studenten en medewerkers en mogelijk in de nabije toekomst ook op het regelen van accommodatie, trein, bus en huurauto's.

1.2 De opdracht betreft onder meer:

- Alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening/reservering/wijziging en annuleren van (vlieg)tickets inclusief de financiële afhandeling en het beschikbaar stellen van managementinformatie.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf OGT:

- Het boeken van vliegtickets voor studenten en medewerkers. En optioneel het vervoer van en naar een vliegveld en/of trein-/busstation. Hieronder valt informatievoorziening, reservering, wijziging en annulering.
- Het centraal uitvoeren en beheren van de boekingen.
- Het inspelen op wijzigingen in de samenstelling van de groep. De definitieve groep is in de regel pas laat bekend. Hiervoor worden duidelijke afspraken gemaakt met betrekking tot het annuleren en doorgeven van namen (per persoon of per groep).
- Ondersteuning bij calamiteiten in het buitenland;
- 24-uurs dienstverlening.

1.3 Naast de artikel 1.2 genoemde werkzaamheden kan Opdrachtnemer worden ingezet voor andere relevant (incidentele) werkzaamheden die bijdragen aan de doelstelling van Opdrachtgever. In dat geval zal altijd overleg plaats zal vinden tussen partijen.

Artikel 2 Bijlagen

2.1 Op deze overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg van toepassing. Algemene- of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk uitgesloten.

~~2.2 Partijen hebben met elkaar een Verwerkersovereenkomst gesloten aangezien Opdrachtnemer namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.~~

~~2.3~~ 2.2 Deze overeenkomst wordt verder aangevuld met de in dit artikellid opgenomen documenten, welke zijn toegevoegd als bijlagen. Voor zover de nagenoemde documenten met elkaar in tegenspraak zijn prevaleert het hoger genoemde document boven het lager genoemde.

~~1. Verwerkersovereenkomst;~~

~~2.1.~~ 2.1. Deze overeenkomst;

~~3.2.~~ 3.2. Nota's van Inlichtingen waarbij de meest recente versie het hoogste in de rangorde is;

~~4.3.~~ 4.3. Aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen;

~~5.4.~~ 5.4. Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg;

~~6.5.~~ 6.5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3 Duur van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst voor de dienstverlening wordt aangegaan voor een duur van vier jaar en gaat in op 10 juli 2023 en eindigt derhalve van rechtswege op 9 juli 2027.

3.2 Ieder der partijen kan de onderhavige overeenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden.

Artikel 4 Beoordeling dienstverlening en communicatie

4.1 Tweemaal per jaar vindt er overleg plaats waarin Opdrachtgever de dienstverlening die door Opdrachtnemer wordt verleend, beoordeelt door middel van onder andere de gestelde KPI's uit artikel 4.2. Eventuele wijzigingen in de dienstverlening naar aanleiding van de vorenbedoelde evaluatie worden schriftelijk in een addendum vastgelegd, welke vervolgens onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

4.2 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer twee maal per jaar over de geleverde dienstverlening en de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's):

1. Tevredenheid in het algemeen

Tevredenheid in het algemeen van contactpersonen, minimaal een 7. De contactpersonen vanuit Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:

- de wijze en de kwaliteit van communicatie van Opdrachtnemer richting Opdrachtgever;
- de bereidheid om mee te denken;
- de beschikbaarheid;
- de snelheid van handelen na vragen of verzoeken van Opdrachtgever;
- de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
- Informatieverstrekking volledig en correct.

2. Tevredenheid uitvoering opdrachten

Tevredenheid in de uitvoering van de opdrachten van contactpersonen, minimaal een 7. De contactpersonen vanuit de afdeling International Office geven een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:

- de bereikbaarheid;
- de mate van creativiteit;
- de mate van flexibiliteit.

3. Opvolging offerte aanvraag, 99% van alle offertes wordt binnen 6 uur (kantoortijden) na aanvraag toegestuurd.

4. Opvolging offerte spoedaanvraag, 99% van alle offertes wordt binnen 48 uur (2 kalenderdagen) na aanvraag toegestuurd.

4.3 De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.

4.4 Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

4.5 Als de KPI's niet behaald zijn dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na bekendwording daarvan een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan wordt het binnen twee weken na de akkoordverklaring van Opdrachtgever uitgevoerd. In het verbeterplan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

4.6 Wanneer Opdrachtnemer het verbeterplan niet aanlevert of Opdrachtgever het verbeterplan niet accepteert, Opdrachtnemer het verbeterplan niet uitvoert of niet juist opvolgt, mag Opdrachtgever maximaal € 2.500 per niet behaalde KPI factureren aan Opdrachtnemer bij de beoordeling van de dienstverlening die twee maal per jaar plaatsvindt, zoals beschreven in artikel 4.1.

4.7 Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg heeft, onverlet.

4.8 Het aanspreekpunt bestaat op het moment van aanvang van deze overeenkomst uit de volgende personen:

Vanuit Opdrachtnemer:

Vanuit Opdrachtgever:

Artikel 5 Prijzen

5.1 De tarieven van Opdrachtnemer voor de dienstverlening zijn:

XXX

5.2 Alle genoemde prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten en inclusief het geldende btw percentage.

Artikel 6 Bestelproces en facturatie

6.1 De orders die Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever, dienen per ordernummer te worden gefactureerd.

6.2 Uitgangspunt voor het bestelproces is het door Opdrachtgever versturen van orders aan Opdrachtnemer via een vast emailadres.

6.3 Op de factuur dient minimaal terug te komen:

- a. ordernummer;
- b. Specificaties over de deelnemers (zoals het aantal);
- c. Vluchtschema;
- d. Prijs per persoon.

6.4 Facturen dienen digitaal in pdf bestand gestuurd te worden naar: financieelbeheer@onderwijsgroepstilburg.nl. Iedere pdf bevat één factuur.

6.5 Facturatie dient per opdracht te geschieden.

6.6 Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient Opdrachtnemer hier voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een nieuwe order op te vragen bij Opdrachtgever, met een nieuw ordernummer. Facturen met extra kosten zonder nieuwe opdracht worden niet voldaan..

6.7 Prijzen op de factuur dienen inclusief btw te worden vermeld. Opdrachtnemer zal in geen geval order- en/of administratiekosten en/of bezorgkosten in rekening brengen, ongeacht de omvang van de order.

6.8 Facturatie vindt achteraf plaats, na een in het bestelsysteem geregistreerd akkoord op de levering.

6.9 Facturen worden betaald binnen [zeven werk-dagen met uitzondering van schoolvakanties \(wanneer betalingen niet worden gedaan\)](#).-

Artikel 7 Indexering

7.1 De prijzen kunnen eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024, maximaal worden geïndexeerd met de consumenten prijsindex voor alle bestedingen (2015=100) van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden voor december in het voorafgaande jaar aan indexatie schriftelijk kenbaar gemaakt aan OGT via inkoop@onderwijsgroepstilburg.nl. Deze indexering is gemaximeerd op maximaal 5%.

7.2 Indexering mag slechts worden doorgevoerd na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de wijziging doorvoeren. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.

7.3 Indien Opdrachtnemer niet de in artikel 7.1 genoemde frequentie en termijn aanhoudt voor de aankondiging van de prijsindexatie, wordt de prijsindexatie niet geaccepteerd.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf OGT:

Artikel 8 Klachten

8.1 In geval van klachten reageert Opdrachtnemer binnen één werkdag naar de contactpersoon van Opdrachtgever over de oplossing en oplostijd van de klacht.

Artikel 9 Wijzigingen van de overeenkomst

9.1 Wijzigingen op deze overeenkomst zijn slechts bindend indien ze schriftelijk zijn vastgelegd in de vorm van een door Partijen ondertekend addendum, welk vervolgens onlosmakelijk onderdeel vormt van de overeenkomst.

Artikel 10 Overige bepalingen

10.1 [Opdrachtnemer voldoet aan de AVG en alle overige en toekomstige wet- en regelgeving met betrekking tot en rondom deze opdracht.](#)

~~XX (afwijkingen/aanvullingen op de algemene voorwaarden)~~

Artikel 11 Toepasselijk recht

11.1 Op de totstandkoming, het sluiten en de uitvoering van deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

11.2 Indien en voor zover partijen een geschil, dat voortvloeit uit deze Overeenkomst niet minnelijk kunnen schikken, dan zal dit geschil bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland – West-Brabant.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te Tilburg op 20...

Namens Onderwijsgroep Tilburg

.....
<naam rechtsgeldig vertegenwoordiger>
<functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>

en

namens <aanduiding Opdrachtnemer>

.....
<naam rechtsgeldig vertegenwoordiger>

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf OGT:

<functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>

Paraaf Opdrachtnemer:

Reisagent

Paraaf OGT: