



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Tuinmachines en
Alkylaatbrandstoffen





© Copyright 2023, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Tuinmachines	4
Hoofdstuk 2	Alkylaatbrandstoffen	8
Hoofdstuk 3	Portal	9
Hoofdstuk 4	Levering	9
Hoofdstuk 5	Evaluatie	10
Hoofdstuk 6	Communicatie	10
Hoofdstuk 7	Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever	10
Hoofdstuk 8	SROI	10
Hoofdstuk 9	Financiële condities	11
Hoofdstuk 10	Klachtenregeling	12
Hoofdstuk 11	Overige verplichtingen	13
Hoofdstuk 12	Controle	13

1. Tuinmachines

Opdrachtnemer levert haar volledig assortiment Tuinmachines met minimaal de in Bijlage 6a vastgelegde Tuinmachines of gelijkwaardige alternatieven. Onder Tuinmachines wordt verstaan de machines voor bos, tuin en park, zoals bladblazers, bosmaaiers, heggenscharen, motorzagen, grondboren, accu's en laders en benodigde hulpmiddelen zoals maaidraad.

Het vastgestelde assortiment blijft ongewijzigd tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat bijvoorbeeld een Tuinmachine niet meer leverbaar is. Partijen kunnen het vastgestelde assortiment op grond van deze voorstellen wijzigen, mits dit voor Opdrachtgever financieel voordeel biedt en overleg plaatsvindt met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer biedt bij mutaties een alternatief aan dat wat kwaliteit en prijs betreft vergelijkbaar is met het oorspronkelijke. De Opdrachtgever wordt voor de doorvoering van de wijziging geïnformeerd.

Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de contractperiode Tuinmachines aan te bieden, die prijstechnisch en kwalitatief een interessant alternatief kunnen zijn.

De overige Tuinmachines van Inschrijver, die niet in Bijlage 6a voorkomen, worden geleverd tegen de Prijzen zoals gepubliceerd in de officiële actuele Nederlandse prijslijst van de fabrikant/importeur, verminderd met de op te geven kortingspercentage(s).

Alle te leveren Tuinmachines voldoen aan de Nederlandse Arbowet en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.

Verbruiksartikelen en onderdelen, zoals bosmaaigarnituur, kettingen en smeermiddelen etc. worden eveneens door Opdrachtnemer geleverd.

1.1 Onderhoud, Reparatie en Keuringen

Het onderhoud, reparatie en keuringen van de Tuinmachines is uitgesplitst in:

- onderhoud;
- keuringen en jaarlijks onderhoud;
- technische storingen/reparaties.

1.1.1 Onderhoud

Het dagelijks onderhoud van de Tuinmachines wordt door en voor rekening van Opdrachtgever uitgevoerd.

Onder dagelijks onderhoud wordt in zijn algemeenheid verstaan:

- reiniging van de Tuinmachines;
- schoonhouden en zo nodig vervanging van luchtfilters;
- doorsmeren van transmissies;
- regelmatige visuele controle.

Per type Tuinmachine verschillen de werkzaamheden die in het kader van dagelijks onderhoud door Opdrachtgever geschieden. Onderstaand een overzicht per type Tuinmachine van de detailafspraken omtrent de uit te voeren activiteiten in het kader van dagelijks onderhoud:

Heggenscharen : het regelmatig reinigen van de heggenscharen

het sprayen van de schaar na elke werkdag
het smeren van het mes aandrijfmechanisme
het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan
regelmatig visuele controle

Bosmaaiers	: het regelmatig reinigen van de bosmaaiers het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan het vervangen van versleten delen van de draadkop en het bijvullen van het maaidraad regelmatig visuele controle
Motorkettingzagen	: het regelmatig reinigen van de motorzagen Het slijpen van de motorkettingzagen het onderhouden en vervangen van het zaagblad het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan regelmatig visuele controle
Bladblazers	: het regelmatig reinigen van de bladblazers het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan regelmatig visuele controle
Grondboren	: het regelmatig reinigen van de grondboren het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan regelmatig visuele controle
Accu's en laders	: het regelmatig reinigen van de accu's en laders het regelmatig sprayen (met contactspray) van de stekkers voor optimaal contact regelmatig visuele controle

Het slijpen van de heggenscharen geschiedt veelal door Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid het slijpen door Opdrachtnemer uit te laten voeren voor een vast bedrag per slijpbeurt.

1.1.2 Keuringen en jaarlijks onderhoud

De keuringen van de Tuinmachines worden door Opdrachtnemer tijdig uitgevoerd op locatie van Opdrachtgever. De keuringen worden uitgevoerd volgens de geldende richtlijnen voordat de keuringsdatum verloopt. De keuring van de Tuinmachines wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd buiten de seizoenpieken van Opdrachtgever, in de weken 13, 14, 15 en 16 alsmede in de weken 45, 46, 47 en 48 voor de overige Tuinmachines, in combinatie met jaarlijks onderhoud. Bij het jaarlijks onderhoud zal tevens, indien beschikbaar, een monteur van Opdrachtgever aanwezig zijn. Tijdens de keuringsdagen zal dagelijks op einde werkdag nader overleg gevoerd worden tussen Opdrachtnemer en monteur van Opdrachtgever over Tuinmachines die technische storingen hebben en waarover een besluit genomen dient te worden of deze door Opdrachtnemer gerepareerd dient te worden.

De keuringen worden in overleg, in de vastgelegde weken, gepland tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Alle keuringscertificaten en een overzicht van de gekeurde en niet-gekeurde Tuinmachines en worden gestuurd naar de Opdrachtgever en in de portal verwerkt.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de expiratiedatum van de keuringscertificaten.

Opdrachtnemer levert na keuring van de Tuinmachines een gedetailleerd keuringsrapport. In het keuringsrapport wordt gerapporteerd over het keuringsresultaat. Tuinmachines die niet goedgekeurd zijn worden gerepareerd door Opdrachtgever of Opdrachtnemer of indien dit niet mogelijk is, na wederzijdse akkoordverklaring, afgevoerd door Opdrachtnemer.

1.1.3 Technische storingen/reparaties

Onder oplossen van technische storingen vallen alle reparaties volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen.

Opdrachtgever zorgt zelf voor het uitvoeren van de reparaties. De Tuinmachines die reparaties nodig hebben en niet door Opdrachtgever gerepareerd kunnen worden, worden door de Opdrachtnemer opgehaald en gerepareerd. Opdrachtgever zal voor reparatie een prijsopgave afgeven van de verwachten reparatiekosten. Opdrachtgever dient akkoord te geven voor het uitvoeren van de reparatie, behoudens kosten die minder dan € 150,- bedragen.

De doorlooptijd van de reparatie vanaf moment van de melding is maximaal vijf werkdagen. Dus bijvoorbeeld: indien op dinsdag gemeld, dan wordt de Tuinmachine uiterlijk op maandag gerepareerd teruggebracht.

Indien Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld en wordt in onderling overleg vastgesteld of een vervangende Tuinmachine door Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking wordt gesteld.

1.2 Opleidingen/trainingen

Tweemaal per jaar kosteloos een opleiding/training gegeven.

1. specifiek voor de monteurs van Opdrachtgever;
2. specifiek voor de gebruikers van de Tuinmachines.

De inhoud van de opleiding/training wordt in onderling overleg afgestemd.

1.3 Registratie nieuwe Tuinmachines

De Opdrachtgever zal vooraf nieuwe Tuinmachine stuknummers verstrekken.

De Opdrachtnemer correspondeert met de Opdrachtgever inzake registratie van het nieuwe Tuinmachines zodat de administratie van het totale Tuinmachinepark actueel gelijk blijft. Partijen dragen zorg dat de lijst actueel blijft. De Opdrachtnemer neemt indien van toepassing de garantieverplichting van de nieuwe Tuinmachines over van de leverancier waar de Tuinmachine is aangeschaft. De leverancier wordt door de Opdrachtgever hierover bij de aankoop geïnformeerd.

De actuele lijst van Opdrachtgever wordt na gunning aan de Opdrachtnemer verzonden.

1.4 Kwaliteitsmeetsysteem

Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:

- de leveringstermijnen van de Tuinmachines;
- de doorlooptijd van de reparaties;
- de doorlooptijd van de keuringen en jaarlijks onderhoud;
- de opvolging van klachten.

Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.

Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever.



Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd. Opdrachtnemer schiet tekort in haar dienstverlening indien op één van bovengenoemde criteria minder dan 90% wordt gescoord.

De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening of de doorlooptijd van het Onderhoud en reparatie en keuringen.

Opdrachtgever heeft het recht de reparaties of keuring elders te laten uitvoeren indien:

- Opdrachtnemer het onderhoud niet of niet tijdig kan uitvoeren;
- de maximale onderhouds- of reparatietermijn stelselmatig wordt overschreden.

De kosten daarvan worden in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer.

Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op schadevergoeding.

2. Alkylaatbrandstoffen

Onder Alkylaatbrandstoffen wordt verstaan Alkylaatbenzine 2-takt en 4-takt.

Alkylaatbenzine 2-takt

Een kant en klare tweetakt benzinemix, waar 2% volsynthetische olie is toegevoegd, die speciaal ontwikkeld is voor kleine luchtgekoelde tweetaktmotoren.

De Alkylaatbenzine 2-takt is geschikt voor alle moderne luchtgekoelde tweetaktmotoren, die een mengverhouding van 1:50 voorschrijven en voor tweetaktmachines die een mengverhouding van 1:25 (4% olie) met een minerale tweetaktolie. De Alkylaatbenzine 2-takt is geschikt voor werkmaterieel (kettingzagen, bosmaaiers, heggenscharen, bladblazers etc.).

Alkylaatbenzine 4-takt

Een hoogwaardige viertaktbenzine speciaal ontwikkeld voor viertaktmotoren die in de buurt van mensen moeten draaien.

De Alkylaatbenzine 4-takt is geschikt voor alle viertaktmotoren waar normaliter een Euro 95 ongelood voorgeschreven wordt. De Alkylaatbenzine 4-takt is geschikt voor grasmaaiers, tuintractoren, bladblazers en alle andere (hand) gereedschappen waar viertaktmotoren op zitten.

De Alkylaatbenzine bestaat uit onderstaande bestanddelen:

Bestanddeel	Alkylaatbenzine
Octaangetal RON	95
Octaangetal MON	92
Aantal componenten	<10
Zwavel ppm	1
Gehalte aromaten vol%	0,1
Gehalte benzeen vol%	0,01
Olefinen vol %	0,1
Dampspanning kPa	55-65

De Alkylaatbenzine 2-takt wordt in 5 liter verpakkingen geleverd per pallet.

De Alkylaatbenzine 4-takt wordt in 5 liter verpakkingen geleverd.

De verpakkingen van Alkylaatbenzine dienen UN goedgekeurd te zijn.

Verpakkingen (pallets, lege vaten, lege jerrycans en lege drums) worden door de Opdrachtnemer op afroep van Opdrachtgever kosteloos retour genomen door Opdrachtnemer.



2.1 Kwaliteitsmeetsysteem

Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:

- de leveringstermijnen van de Alkylaatbrandstoffen;
- de opvolging van klachten.

Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.

Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever.

Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd. Opdrachtnemer schiet tekort in haar dienstverlening indien op één van bovengenoemde criteria minder dan 90% wordt gescoord.

De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening of de doorlooptijd van het Onderhoud en reparatie en keuringen.

Opdrachtgever heeft het recht de Alkylaatbrandstoffen elders in te kopen indien Opdrachtnemer de levering niet tijdig kan uitvoeren. De meerkosten van het elders inkopen worden in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer.

Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op schadevergoeding.

3. Portal / Managementrapportage

Perceel 1:

De bestellingen kunnen online via een portal plaatsvinden.

Opdrachtnemer maakt gebruik van een internetapplicatie met een volledig geautomatiseerde portal, waarbij de ingestuurde inkooporders binnen twee werkdagen automatisch worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs en levertijd. De portal is vanaf meerdere locaties door meerdere 'bestellers' van de Opdrachtgever tegelijkertijd toegankelijk.

Alleen de in Bijlage 6a opgenomen Tuinmachines mogen in bestelling genomen worden. Voor overige Tuinmachines is toestemming vereist van de contractmanager van Opdrachtgever.

De portal bevat minimaal onderstaande rapportage mogelijkheden:

- overzicht Tuinmachines en levertermijnen;
- overzicht kosten reparaties, keuring en jaarlijks onderhoud van de Tuinmachines, onderverdeeld in personeelskosten, materiaalkosten en voorrijkosten op materieelstuknummer niveau van Opdrachtgever;
- overzicht doorlooptijden van de reparaties, keuringen en jaarlijks onderhoud;
- overzicht klachten en klachtenopvolging.

Perceel 2:

Voor de Alkylaatbrandstoffen wordt per halfjaar een rapportage aangeleverd:

- overzicht geleverde Alkylaatbrandstoffen;
- overzicht levertermijnen;
- overzicht prijsontwikkelingen met bewijslast;
- overzicht klachten en klachtenopvolging.

Vanaf punt 4 gelden de eisen voor Perceel 1 en 2 of zoals aangegeven!

4. Levering

De levering geschiedt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de order door Opdrachtnemer, met een leveringszekerheid van 95% op de door Opdrachtgever aangegeven adressen.

Perceel 1: Nieuw bestelde Tuinmachines worden afgeleverd op de door Opdrachtgever opgegeven locatie.

Perceel 1: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de registratie van de nieuwe Tuinmachines.

De Opdrachtgever zal vooraf nieuwe Tuinmachine stuknummers verstrekken.

Een overzicht van de huidige Tuinmachines wordt door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer overhandigd, zodat een actueel totaaloverzicht gegenereerd wordt.

Perceel 1: De Opdrachtnemer correspondeert met de Opdrachtgever inzake registratie van de nieuwe Tuinmachines zodat de administratie van de totale Tuinmachines actueel gelijk blijft.

Perceel 1: Bij aflevering zijn de Tuinmachines voorzien van het unieke materieelstuknummer.

Perceel 2: De levering van de Alkylaatbrandstoffen geschiedt per pallet of per 3 stuks.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de levering te waarborgen. Indien de Opdrachtnemer noodzakelijkerwijs wijzigingen doorvoert dan zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover informeren en overleg voeren.

Op alle documenten dient een geldig door Opdrachtgever aangegeven nummer en contract- en (afroep)ordernummer van Opdrachtgever vermeld te worden. Onder documenten worden verstaan: bevestigingen, pakbonnen en facturen.

Opdrachtgever geeft de afleveradressen aan. Het merendeel van de adressen zijn bereikbaar binnen kantoortijden (maandag tot en met vrijdag 08.00 – 16.00 uur) en bevoegde personen zijn aanwezig om de goederen in ontvangst te nemen.

Opdrachtnemer kan zich, naast de eigen bekwaamheid, uitsluitend beroepen op de bekwaamheden van een derde, indien en voor zover de Opdrachtnemer aantoont dat deze derde zich onvoorwaardelijk jegens de Opdrachtnemer heeft verbonden om de, voor de uitvoering van de opdracht benodigde middelen (in de ruimste zin van het woord, daaronder mede te verstaan: kennis, menskracht en materieel) in te zetten. De betreffende derde dient bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk en dienovereenkomstig te worden ingezet.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk en zorgt voor de uitvoering van het logistieke proces, zoals aangegeven in het plan van aanpak, en dat verder in overleg met de Opdrachtgever wordt opgesteld.

5. Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert halfjaarlijks kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij worden de laatste ontwikkelingen, de kostenontwikkeling en de voortgang van de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

6. Communicatie

Opdrachtnemer benoemt voor de Opdrachtgever een vaste accountmanager en een vaste medewerker verkoopbinnendienst en tevens een chef werkplaats, en voor deze medewerkers een vaste vervanger. Deze medewerkers en de vaste vervangers zijn op de hoogte van de in de Raamovereenkomst vastgelegde voorwaarden.

Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens per Opdrachtgever één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tussen 7:30 – 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.

De medewerkers beschikken over voldoende senioriteit en communicatieve vaardigheden en hebben een brede productkennis. De betrokken medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

7. Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever

De Opdrachtgever zal één of meerdere personen benoemen die bevoegd zijn tot het geven van opdrachten. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden uitgevoerd en gefactureerd.

8. SROI

De Opdrachtgever wenst met haar Opdrachtnemer te komen tot een samenwerking en wenst dit ook tot uitdrukking te

brenge in reciprociteit.

Opdrachtnemer dient 3% van de aangeboden jaarlijkse contractsom jaarlijks aan diensten af te nemen van de Opdrachtgever als SROI.

De concrete invulling van SROI wordt na Gunning in prestatieafspraken tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever nader overeengekomen. De prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Partijen berekenen jaarlijks na afloop van het kalenderjaar het verschil tussen de in de Overeenkomst vast te leggen contractsom en de werkelijk door Opdrachtnemer afgenomen waarde aan SROI. Indien Opdrachtnemer gedurende een jaar niet de contractsom aan diensten, als SROI, afneemt bij de Opdrachtgever wordt dit gecrediteerd in het eerste kwartaal na afloop van het boekjaar.

9. Financiële condities

9.1 Prijzen en tarieven

Perceel 1:

De kortingen van de Tuinmachines zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst blijven ongewijzigd en gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst. De brutoprijzen van de Tuinmachines worden afgegeven door de producent van de Tuinmachines.

Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren voor reparatie, keuringen en jaarlijks onderhoud in rekening bij Opdrachtgever. De tarieven voor reparatie, keuringen en jaarlijks onderhoud staan vast tot en met 31 december 2023. Voor de prijzen geldt 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 september.

Er geldt één kortingspercentage voor alle onderdelen, op basis van de catalogus, zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst en dit blijft ongewijzigd en geldt voor de looptijd van de Raamovereenkomst.

Er geldt één kortingspercentage voor alle verbruiksartikelen, op basis van de catalogus, zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst en dit blijft ongewijzigd en geldt voor de looptijd van de Raamovereenkomst.

Perceel 2:

Voor Alkylaatbrandstoffen geldt dat prijswijzigingen zijn toegestaan, indien de producent van de Alkylaatbenzine een landelijke wijziging (in Nederland) doorvoert. Een kopie van deze landelijke wijziging dient schriftelijk te worden afgegeven door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. De door Opdrachtnemer aan te geven wijziging dient procentueel gelijk te zijn aan de landelijke wijziging van de producent.

Perceel 1 en 2:

De in de Inschrijving vermelde bedragen met twee decimalen achter de komma, zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2023 en exclusief btw.

9.2 Facturering

Opdrachtnemer factureert de investering van de Tuinmachines na levering aan Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer factureert reparatie en keuringen aan de Opdrachtgever maandelijks achteraf, met een verzamelfactuur, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde uren- en vergoedingenverantwoordingen.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl ter attentie van:

WVS
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 1130
4700 BC Roosendaal.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- bestel-/ordernummer of andersoortig uniek kenmerk waarmee de oorspronkelijke (werk)opdracht door de Opdrachtgever herleid kan worden;
- kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Opdrachtgever;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn (perceel 1);
- aantal en prijzen verbruiksartikelen exclusief btw (perceel 1);
- het toepasselijke uurtarief en totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw (perceel 1);
- aantal en prijzen Alkylaatbrandstoffen en totaal in rekening gebracht bedrag exclusief btw (perceel 2);
- het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.

9.3 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

10. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

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

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer 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.

11. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer 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.

12. Controle

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

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 Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**