

Programma van Eisen Cadeaubonnen

1	EISEN AAN DE CADEAUBON EN HET ASSORTIMENT
1.1	Opdrachtnemer levert een cadeaubon (hierna ook aangeduid met “de cadeaubon”) die de ontvanger op een webshop kan verzilveren en daarbij uit geschenken, belevenissen, goede doelen en giftcards kan kiezen.
1.2	De cadeaubon moet in waarde kunnen variëren tussen €10,- en €150,- euro (incl. BTW).
1.3	De cadeaubon kent minimaal 250 acceptanten en biedt minimaal lokale/regionale ¹ en landelijke dekking.
1.4	De cadeaubon biedt keuze uit minimaal 1.000 geschenken onder de €50.
1.5	De cadeaubon dient inwisselbaar te zijn in minimaal 10 verschillende branches.
1.6	De cadeaubon is twee jaar geldig.
1.7	Opdrachtnemer stuurt na een half jaar een herinneringsmail indien de cadeaubon digitaal is verzonden.
1.8	De cadeaubon heeft een gegarandeerde winkelwaarde gelijk aan het op de cadeaubon vermelde bedrag en behoudt deze waarde gedurende de volledige geldigheidsduur van twee jaar.
1.9	Het totaalbedrag van de cadeaubon kan in delen worden besteed.
1.10	De ontvanger kan met één cadeaubon meerdere geschenken en/of giftcards aanschaffen.
1.11	In het assortiment van opdrachtnemer zijn mogelijkheden opgenomen voor de ontvanger om het bedrag van de cadeaubon te besteden aan goede doelen.
1.12	Opdrachtnemer biedt producten aan die per type geschenk een reële waarde vertegenwoordigen, en daarmee een goede prijs-kwaliteitsverhouding hebben.
1.13	Opdrachtnemer levert zowel fysieke als digitale cadeaubonnen.
2	EISEN AAN BESTELLING EN LEVERING
2.1	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid bulkbestellingen (vanaf 50 cadeaubonnen per bestelling) en ad hoc bestellingen (1-49 cadeaubonnen per bestelling) te plaatsen. De levertijd voor de bulkbestellingen is maximaal 3 weken en de levertijd voor de ad hoc bestellingen is maximaal 2 weken.
2.2	Indien gewenst verzorgt opdrachtnemer bij bestellingen vanaf 50 cadeaubonnen de distributie. Opdrachtnemer doet dit op basis van de door opdrachtgever aangeleverde gegevens.

¹ Bedrijven die gevestigd zijn in de gemeente Haarlemmermeer en haar grensgemeenten. Dit zijn achtereenvolgens Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Bloemendaal, Haarlem, Heemstede, Hillegom, Kaag en Braassem, Teylingen, Velsen en Zaanstad.

2.3	Bestellingen kunnen in ieder geval per e-mail worden geplaatst door opdrachtgever.
2.4	Er geldt geen minimum afname. Opdrachtgever mag per bestelling binnen de raamovereenkomst één of meerdere cadeaubonnen bestellen.
2.5	Indien de cadeaubonnen vooraf opgewaardeerd en geactiveerd dienen te worden, kan dit zowel door opdrachtnemer als opdrachtgever worden gedaan. Via een klantportaal kan deze cadeaubon elk moment van de dag opgeladen worden door de servicedesk medewerkers van gemeente Haarlemmermeer met een bedrag tussen de €10,- en €150. Tevens is er de mogelijkheid te controleren of het tegoed inderdaad op de cadeaubon staat (saldo check).
2.6	Opdrachtnemer levert, op aangeven van opdrachtgever, cadeaubonnen met een volledig gepersonaliseerde opmaak en representatieve verpakking die aansluit bij de huisstijl en/of een specifieke campagne van opdrachtgever. De benodigde bestanden en instructies worden door opdrachtgever aangeleverd. De verpakking levert zo min mogelijk handelingen op voor de opdrachtgever.
2.7	Indien de opdrachtnemer op zijn aangeven de bestelling van cadeaubonnen niet, niet geheel, of niet tijdig conform de eisen kan leveren, dan is opdrachtgever vrij de bestelling geheel of ten dele te plaatsen bij een derde.
3	EISEN AAN DE DIENSTVERLENING
3.1	De webshop is 24 uur per dag beschikbaar voor de ontvanger. De ontvanger kan hier zelfstandig inloggen om het assortiment in te zien, de cadeaubon te verzilveren en informatie opzoeken over cadeaubon.
3.2	Het updaten van software en/of onderhoud aan de webshop en klantportaal vindt plaats buiten reguliere kantooruren (09.00 - 17.00 uur) en wordt minimaal 1 werkdag voorafgaand gemeld aan opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt bij storingen, dat het systeem binnen 1 werkdag operationeel is of biedt een alternatief, zoals bestellingen per telefoon of per e-mail.
3.3	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice waar telefonische en per e-mail vragen, klachten en retourzendingen van de opdrachtgever en ontvanger van de cadeaubon behandeld worden. De benodigde contactgegevens hiervoor staan ten minste vermeld op de webshop. De klantenservice is op werkdagen bereikbaar tussen 09:00 – 16:00 uur.
3.4	De website biedt mogelijkheden voor het toevoegen van een persoonlijke boodschap, bijvoorbeeld met een tekst of video.
3.5	De website voldoet aan de wettelijke eisen omtrent informatiebeveiliging en AVG vereisten en dient digitaal toegankelijk te zijn.
3.6	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 2 werkdagen voor het inhoudelijk beantwoorden van een vraag.
3.7	Opdrachtnemer handelt klachten van opdrachtgever en ontvangers van de cadeaubon voortvarend af en heeft hiervoor een klachtenprocedure ingeregeld.

3.8	In geval dat kwaliteit van de dienstverlening niet conform deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg om een oplossing te vinden. Hierin wordt een proactieve houding verwacht van opdrachtnemer.
3.9	Bij faillissement van één van de toeleveranciers van de opdrachtnemer, biedt de opdrachtnemer binnen 48 uur een gelijkwaardig alternatief aan de getroffen ontvangers van de cadeaubon van de opdrachtgever.
4	EISEN AAN RAPPORTAGE
4.1	Opdrachtgever verlangt van opdrachtnemer jaarlijks in januari overzichtelijke managementinformatie. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk te maken. Hiermee kan de uitvoering van de dienstverlening gecontroleerd worden evenals sturing worden gegeven aan verbeterprojecten. De rapportage bevat minimaal: - het aantal afgenomen bonnen gesplitst naar minimaal het type (mantelzorg, kerstcadeau, etc.) en de waarde van de bon; - het aantal verzilverde bonnen door de tijd heen; - de hoeveelheid bestellingen per keuzemogelijkheid in aantallen en percentages; - de eventuele klachten en afhandeling, gesplitst naar mantelzorgcompliment en bonnen ten behoeve van kerstgeschenken van de gemeente en bonnen voor overige doeleinden; - eventuele feedback/reacties van ontvangers van de cadeaubon. Indien mogelijk: - welke digitaal verzonden bonnen niet verzilverd zijn; Opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen gezamenlijk besluiten de jaarlijkse rapportage aan te passen.
4.2	Opdrachtnemer evalueert jaarlijks uiterlijk in juni met opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst.
4.3	Opdrachtnemer licht op verzoek van opdrachtgever de rapportage mondeling toe.
5	FACTURATIE
5.1	De inschrijver dient binnen een maand een factuur te sturen aan opdrachtgever. Elke factuur moet worden voorzien van de juiste kostenplaats en het betreffende cluster van de opdrachtgever. Facturen boven de €5.000 euro dienen ook voorzien te zijn van een door de opdrachtgever aangeleverd inkoopordernummer. Facturen zonder deze informatie zullen worden geretourneerd.
6	JURIDISCHE EISEN
6.1	Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen, die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de aanbestedingsdocumenten genoemde activiteiten.