

4. Programma van Eisen

Nr.	Beschrijving inhoudelijke eisen t.a.v. pakketreizen
1.	Opdrachtnemer dient alle relevante informatie te verstrekken aan de opdrachtgever middels een nadere offerte. De nadere offerte dient de volgende informatie te bevatten: - Activiteitenprogramma (in concept) uitgewerkt; - Plaats en tijdstip van vertrek en aankomst; - Vervoersmaatschappij of soort vervoer; - Prijzen (inclusief alle additionele kosten); - Locatiegegevens; - Aantal dagen; - Type kamers; - Verzorgingstype; - Aantal sterren van de accommodatie; - Reisbescheiden benodigd voor de reis (o.a. Visum); - Btw, uitstoot (voor zover mogelijk) en totale reisduur.
2.	Indien de opdrachtnemer geen geschikte nadere offerte kan uitbrengen op basis van de reisbehoefte in de offerte-uitvraag van de opdrachtgever, biedt zij een alternatieve uitwerking/reis aan naar aanleiding van de offerte-uitvraag.
3.	Opdrachtnemer onderzoekt in samenwerking met Opdrachtgever de eisen en mogelijkheden voor de kwaliteit van accommodaties.
4.	Bij het verblijf dient minimaal logies en ontbijt inbegrepen te zijn.
5.	Er dient zoveel mogelijk gebruik gemaakt te worden van tickets en vouchers voor de activiteiten.
6.	Het reserveren van tickets en vouchers dient door de opdrachtnemer geregeld te worden bij openstelling van, het in de nadere offerte afgesproken, tijdsblok.
7.	Er dient een mogelijkheid te zijn voor het faciliteren van cash geld in de valuta van de bestemming.
8.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat er een verwerkersovereenkomst afgesloten wordt voor de gehele looptijd van de af te sluiten raamovereenkomst. Zie bijlage 5.D.



Nr.	Beschrijving eisen t.a.v. service en rapportages
9.	Opdrachtnemer zorgt dat er binnen tien werkdagen na verzoek tot reisvoorstel een uitgewerkte offerte (met een gestanddoeningstermijn van 5 weken) aan de opdrachtgever wordt verstuurd. Deze offerte dient te voldoen aan de gestelde eisen en aspecten zoals opgenomen in de offerte-aanvraag en het beschrijvend document inclusief bijlagen met het kenmerk 427852.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan welke is toegespitst op de aangeboden pakketreis.
11.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling.
12.	Opdrachtnemer beschikt over een 24/7 telefonische bereikbaarheid tijdens de gehele reisduur in geval van calamiteiten en wijzigingen. Tijdens kantooruren beheersen deze medewerkers van Opdrachtnemer de Nederlandse taal. Enkel buiten kantoor tijden mag er ook gebruik gemaakt worden van Engelstalige medewerkers.
13.	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever per ommekeer bij calamiteiten.
14.	De begeleiders per reis zijn docenten van opdrachtgever. Er is wel 24/7 telefonische bereikbaarheid/begeleiding op afstand vanuit opdrachtnemer gedurende de reis.
15.	Per schoollocatie biedt de opdrachtnemer één (1) vast contactpersoon die de Nederlandse taal spreekt.
16.	Opdrachtnemer levert één (1) keer per jaar kosteloos managementrapportages aan de opdrachtgever. Deze rapportages dienen minimaal de volgende informatie te bevatten: - Aantal boekingen per locatie (vervoer/accommodatie); - Financieel overzicht (per reis en per schoollocatie); - Aantal gemelde klachten/calamiteiten en afhandeling; - Aantal en soort toegangskarten; - Evaluatie dienstverlening; - Aantal afgelegde kilometers inclusief CO2-uitstoot; - Omzet pakketreizen per schoollocatie en in totaal; - Resultaten van klanttevredenheidsmeting.
17.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt er fysiek overleg plaats op een van de locaties van de opdrachtgever over de inhoud van de managementrapportage.



18.	Opdrachtnemer voert uiterlijk vijf (5) weken na afloop van de reis, in overleg met de opdrachtgever, een klanttevredenheidsmeting uit bij de betrokken medewerkers van de opdrachtgever.
-----	--

Nr.	Beschrijving eisen t.a.v. annulerings- en wijzigingsvoorwaarden
19.	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om een wijziging door te kunnen voeren in de nadere offerte binnen vijf (5) werkdagen, gerekend vanaf het moment waarop de opdrachtgever aan de opdrachtnemer verzocht heeft een wijziging aan te brengen.
20.	Indien het aantal reizigers onder de gestelde minimumgrens per reis uitkomt dan behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om binnen de gestanddoeningstermijn van vijf weken de Nadere offerte te laten aanpassen. Deze aanpassing zal dan niet leiden tot wijziging van de eerdere gestanddoeningstermijn van de Nadere offerte.

Nr.	Beschrijving eisen t.a.v. facturatie
21.	Er dient één (1) factuur per inkooporder verstuurd te worden aan de opdrachtgever.
22.	De kosten dienen op de factuur, waar mogelijk, uitgesplitst te zijn in verschillende componenten (zoals verblijf, eten, excursies, etc.).
23.	Facturen inclusief vermelding van het inkoopnummer dienen rechtstreeks gestuurd te worden naar het e-mailadres: inkoopfacturen@ogvo.nl .
24.	Opdrachtnemer kan na akkoord op de offerte (door middel van een inkooporder) 60% vooraf factureren en 40% na afronding van de opdracht.
25.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen.
26.	Opdrachtnemer dient de toegepaste fee te vermelden op de factuur.