

Bijlage B

Programma van Eisen

‘Verf en verfmaterialen 2024’

1. Algemene eisen

Eis nr.	Beschrijving
1.1	Indien van toepassing zijnde wet- of regelgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, anticipeert Opdrachtnemer hierop en treft in overleg met Opdrachtgever passende maatregelen en biedt een passend gelijksoortig aanbod.
1.2	Bij Opdrachtnemer is een centraal contactpersoon benoemd, die als eerste aanspreekpunt optreedt. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft het genoemde contactpersoon het aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
1.3	De contactpersoon heeft te allen tijde een vaste vervanger. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.
1.4	De contactpersoon is op werkdagen (telefonisch en per e-mail) bereikbaar tussen 08:30 uur en 17:00 uur.
1.5	Alle personen die leveringen van verf en verfmaterialen verrichten dienen zich vooraf bij de receptie van de betreffende Locatie te melden en te legitimeren.
1.6	Alle werknemers van Opdrachtnemer gedragen zich conform de Richtlijn 'werken op een AZC' zoals opgenomen als bijlage D.
1.7	De Opdrachtnemer garandeert één landelijk bestelpunt voor Opdrachtgever.
1.8	Klachten geuit door alle Locaties vallend onder Opdrachtgever aangaande de leveringen van Opdrachtnemer kunnen door Opdrachtgever gemeld kunnen worden bij een centraal punt van Opdrachtnemer.
1.9	Het bij eis 1.8 bedoelde centrale punt registreert iedere klacht en neemt deze binnen 2 werkdagen in behandeling, stelt hiervan de klager schriftelijk op de hoogte en voorziet de klacht binnen 5 werkdagen van een passende professionele oplossing. Onder een passende professionele oplossing wordt verstaan een correcte en klantvriendelijke afhandeling, die schriftelijk bij klager wordt aangeboden en waarin een transparante weergave van de werkelijkheid wordt gegeven, de oorzaak van de klacht wordt belicht en een passende oplossing/ maatregel wordt voorgesteld die herhaling voorkomt en recht doet aan de gevolgen van de klacht.
1.10	Eenmaal per drie maanden zal op basis van de kwartaalrapportage regulier overleg worden gevoerd tussen de Opdrachtnemer, het expertteam en de contractmanager van Opdrachtgever. Hierbij wordt overleg gevoerd over: • klachten; • verloop van de samenwerking; • successen; • innovaties; • verbeterpunten; • trends; • actiepunten; • bestelhoeveelheden en omzetten.
1.11	Personeel van de Opdrachtnemer dat is belast met de communicatie tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift en communiceert daarin.
1.12	Er vindt ten minste periodiek overleg plaats op: <u>Tactisch niveau</u> eenmaal per kwartaal, of zoveel als nodig wordt geacht: Bespreking tussen afgevaardigde (vaste accountmanager) van Opdrachtnemer en de contractbeheerder van Opdrachtgever. <u>Operationeel niveau</u> naar gelang het nodig is: Bespreking tussen afgevaardigde van Opdrachtnemer en de vertegenwoordiger van de betreffende Locatie van Opdrachtgever.

	Financieel - administratief niveau: Opdrachtnemer zorgt voor één vast aanspreekpunt binnen de BackOffice/debiteurenadministratie. Opdrachtnemer zorgt voor één vast escalatieniveau voor wat betreft de financieel - administratieve afspraken.
1.13	Bij herhaalde klachten, onvoldoende inspanning om de klachten te voorkomen of bij zwaarwegende klachten, kan door Opdrachtgever een verbeterplan worden geëist. Eventuele kosten verband houdend met het opstellen van het verbeterplan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het is aan Opdrachtnemer om ervoor zorg te dragen dat de optimale dienstverlening binnen de kortst mogelijk, doch redelijke, termijn wordt hersteld. Klachten vanuit Opdrachtgever worden alle vermeld in de kwartaalrapportage.
1.14	Bij de contractafstemming tijdens de implementatieperiode dient vastgelegd te worden welke persoon vanuit de Opdrachtnemer de vertegenwoordiging zal verzorgen. Deze persoon dient vertegenwoordigings- en handelingsbevoegd te zijn.

2. orders en offertes

Eis nr.	Beschrijving
2.1	Opdrachtgever plaatst de volgende type orders: - Reguliere orders. Deze orders lopen via de Locatie en komen direct als bestelorder binnen vanuit het ERP systeem van en zijn per opdracht voorzien van een Bestelordernummer (BO nummer). De bestelling wordt afgeleverd op het afgesproken besteladres, dat staat vermeld op het bestelorder. - Bestellingen aan de hand van een door Opdrachtnemer op aanvraag van Opdrachtgever uitgebrachte offerte naar aanleiding van een specifiek artikel dat niet is opgenomen in de artikelstamlijst.
2.2	Opdrachtnemer dient de gevraagde materialen en kosten van bestellingen die op offertebasis worden uitgevraagd, marktconform te specificeren. Opdrachtnemer verplicht zich binnen vijf werkdagen bij de aanvrager een gespecificeerde offerte aan te leveren. Voor producten die zijn vermeld in een offerte geldt dat de Opdrachtnemer deze uitsluitend zal leveren na schriftelijke bevestiging of na schriftelijke opdracht.
2.3	Bestellingen van Opdrachtgever zullen per orderbevestiging worden verzonden. Opdrachtnemer dient over een e-mailadres te beschikken waarop deze bestellingen kunnen worden ontvangen.
2.4	De prijzen voor de levering van Verf en verfmaterialen is vast en inclusief kosten voor transport, aflevering, overhead, reistijd, reiskosten, reizen, nazorg, garantie, eventueel kleine losse onderdelen, en eventuele overige kosten. Deze opsomming is niet uitputtend. De ingediende prijs vormt het uitgangspunt voor de actuele prijslijst. De prijzen zijn vast gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst, met uitzondering van de toegestane indexatie (zie Bijlage C – concept Raamovereenkomst). De door Opdrachtnemer ingediende prijslijst (Bijlage F van het Beschrijvend document) is opgenomen als bijlage bij de Raamovereenkomst.
2.5	Op verzoek van de contractmanager van Opdrachtgever kunnen Producten, die overeenkomen met de Producten uit de scope, worden opgenomen. Wijzigingen in het assortiment worden binnen 5 (werk)dagen verwerkt door de Opdrachtnemer. Producten die in overleg met Opdrachtnemer aan de catalogus worden toegevoegd, vallen ook onder de leveringsvoorwaarden van deze Raamovereenkomst.
2.6	Alle verf en verfmaterialen die als vast assortiment met Opdrachtgever zijn afgesproken, zijn als product te zien en te duiden vanuit een catalogus en zijn te bestellen via het op dat ogenblik bij Opdrachtgever in gebruik zijnde ERP systeem,

	met per artikel alle specificaties en de op dat moment geldende afgesproken verkoopprijs in- en exclusief btw.
--	--

3. Eisen verf en verfartikelen

Eis nr.	Beschrijving
3.1	De aangeboden verven en lakken dienen op basis van de Europese kleurcodering: RAL kleuren, te worden aangeboden en een RAL kleurenwijzer wordt indien gevraagd kosteloos beschikbaar gesteld aan COA locaties.
3.2	Verf dient te voldoen aan de eisen die gesteld worden in het Coatings Care programma of gelijkwaardig. Het Coatings Care programma staat voor het streven naar voortdurende verbeteringen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu en het geven van informatie hierover. Het is een belangrijk instrument om invulling te geven aan de doelstelling van de verf- en drukinktindustrie in Nederland om duurzaam te ondernemen. Zie: file:///G:/Downloads/Coatings%20Care_%20verfrecycling%20en%20hergebruik.pdf
3.3	Alle acrylmuurverf dient afneembaar zijn met water.
3.4	Levertijden van alle in de artikelstamlijst opgenomen artikelen is standaard maximaal vijf werkdagen, tenzij anders afgesproken.
3.5	Opdrachtnemer geeft twee jaar garantie op Leveringen conform de Europese richtlijn Koop en garantie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit en geeft garantie op de volgende onderdelen: • De verf of verfmaterialen als geheel; • De afzonderlijke onderdelen van verfmaterialen en het goed functioneren daarvan.
3.6	Manco's en gebreken verwijtbaar aan Opdrachtnemer die binnen twee dagen gemeld zijn, worden kosteloos omgeruild. De niet geleverde en/of ontbrekende artikelen dienen vervolgens per omgaande te worden nagezonden, m.b.t. foutief geleverde artikelen dienen er afspraken gemaakt te worden over het retourneren van de foutief geleverde artikelen. Opdrachtnemer is verplicht de foutief geleverde artikelen bij de eerstvolgende levering mee retour te nemen. Aan het nazenden en het retourneren zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
3.7	Van alle kwasten dienen twee kwaliteitsniveaus geleverd te kunnen worden: 1. Kwasten voor alledaags gebruik (wegwerpkwast): • Kunststof steel; • Kunststof haren; 2. Kwasten van hoge kwaliteit (voor professioneel gebruik): voor de uitvoeringen zie volgende eisen.
3.8	Kwast voor aklyd buitenlakken kent de volgende eisen: • Professionele ronde patentpunktwast met de haren opgebonden met een touwtje en een blank gelakte steel. De korte vezels hebben een veerkracht die is te vergelijken met die van varkenshaar; • Meer gesloten vezelstructuur voor een betere verwerking en het aanbrengen van de juiste laagdikte; • Geschikt voor oplosmiddelhoudende grond- en aflakken; • Bol gezet en vormvast.
3.9	Kwast voor acrylaat lak kent de volgende eisen: • Professionele ronde patentpunktwast met de haren opgebonden met een touwtje en een blank gelakte steel; • De lange vezels zijn zeer zacht aan de bovenzijde en hebben een veerkracht die zijn te vergelijken met die van varkenshaar; • In "voorbereiden" stand gevormd met touw.
3.10	Spuitverf bevat uitdrukkelijk niet één van de volgende drijfgassen: propaan, (iso-)butaan en/of lachgas.

3.11	Aan de verven, kitten, vulmiddelen en verfverduunners worden de volgende eisen gesteld: • Alle producten dienen te voldoen aan de op het moment van levering geldende normen, waaronder de 2004/42/EG, waarin is vastgelegd wat het maximale oplosmiddelgehalte (hoeveelheid vluchtige organische stoffen (VOS) mag zijn; • Alle te leveren verf dient te voldoen aan de eisen op het gebied van consistentie, homogeniteit (ook met betrekking tot uitzakking en oproerbaarheid), verdunbaarheid en verwerkbaarheid; • Bij bewaren onder de door de fabrikant aangegeven omstandigheden mogen bij latex tot 9 maanden en bij alkydhars tot twee jaar (of korter, indien speciaal vermeld) geen storende veranderingen in de eigenschappen van het product optreden; • Buitenlakken en verven dienen voorzien te zijn van een UV blokker: bestand tegen UV-straling.
3.12	Opdrachtnemer moet een compleet en op elkaar afgestemd assortiment grondverf en aflakken kunnen leveren wat in samenhang en in opvolging gebruikt kan worden waarbij het in meerdere lagen aanbrengen een professioneel resultaat waarborgt.
3.13	De uitgangspunten van REACH zijn een vast onderdeel in de leveringen door Opdrachtnemer. REACH staat voor: Registratie, Evaluatie, Autorisatie en restrictie van Chemische stoffen. Zie ook: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gevaarlijke-stoffen/vraag-en-antwoord/wat-is-reach

4. Eisen facturatie

Eis nr.	Beschrijving
4.1	De factuurafhandeling vindt plaats conform bijlage K – Factuurvereisten COA.

5 Eisen aan leveringen

Eis nr.	Beschrijving
5.1	Foutieve leveringen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever die te wijten zijn aan Opdrachtnemer worden altijd kosteloos retour genomen. Met de volgende voorwaarden: • Producten (niet verpakking) zijn onbeschadigd; • 100% van aankoopbedrag wordt gecrediteerd; • Verzendkosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
5.2	Garanties worden rechtstreeks door Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever, ongeacht of uitvoering door Opdrachtnemer of een onderaannemer wordt uitgevoerd.
5.3	Indien Opdrachtgever een Nadere opdracht wil plaatsen, die niet door de Opdrachtnemer kan worden geleverd dan geeft Opdrachtnemer een 'niet leveringsverklaring' af aan Opdrachtgever en is Opdrachtgever gerechtigd om deze te plaatsen bij derden.
5.4	Opdrachtnemer moet landelijk kunnen leveren van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
5.5	Opdrachtnemer verzorgt het transport van verf en verf materiaal naar de locatie. Indien van toepassing dient lossen door middel van de eigen losinrichting van de wagen te gebeuren.
5.6	Aflevering van verf en verfmaterialen vindt plaats in overleg en met de goedkeuring van Opdrachtgever. De geleverde goederen dienen eerst te worden gecontroleerd door Opdrachtgever op eventuele gebreken. Bijvoorbeeld of de juiste kleur geleverd is en of de verpakking nog intact is.

5.7	De Leverancier van het product waar gezondheidsrisico's aan kleven is verplicht veiligheidsinformatiebladen per product aan te leveren aan de gebruiker, conform de Europese bepaling in REACH (Europese Verordening EG/1907/2006). Deze veiligheidsinformatiebladen worden centraal in pdf aangeleverd voor het uitleveren van het product door Opdrachtnemer voor digitale verspreiding door Opdrachtgever bij alle mogelijke gebruikers.
5.8	Indien een door Opdrachtnemer aangeboden product niet meer leverbaar is, biedt deze tijdig (binnen 5 werkdagen) een alternatief voor het originele product aan. Dit product dient minimaal gelijkwaardig te zijn aan het origineel aangeboden product uit de offerte. Vervanging van een product kan alleen na overleg en goedkeuring van Opdrachtgever.
5.9	Indien Opdrachtnemer op enig moment afwijkt van de overeengekomen leveringsplanning, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de leveringen door een andere partij uit te laten voeren. Per voorkomend geval zijn eventuele meerkosten voor rekening van Opdrachtnemer. Onder meerkosten wordt verstaan het verschil tussen de door de Opdrachtnemer berekende prijs en de prijs die door de andere partij wordt gehanteerd.
5.10	Verf en verfmaterialen worden aangebracht op of binnen onderdelen van een gebouw of constructie om het te beschermen tegen corrosie, weersinvloeden en andere agressieve vormen van aantasting van de ondergrond. Het materiaal kan variëren van hout, steen en metaal tot kunststoffen. Alle aangeboden verf dient bij vragen vanuit een bestellende Locatie altijd door Opdrachtnemer passend te zijn aan het bedoelde gebruik.