

**Programma van Eisen**

**Geschenken**

## Inhoud

Inhoud.....	1
1. Algemene eisen .....	2
1.1. Algemeen .....	2
1.2. Wet- en regelgeving.....	2
1.3. Tarieven en facturatie.....	3
1.4. Communicatie.....	3
1.5. Managementinformatie en KPI's .....	4
1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling .....	5
1.7. Implementatie .....	5
2. Eisen geschenken .....	6
2.1. Eindejaarsgeschenk - Keuzecadeau .....	7
2.2. Eindejaarsgeschenk - Webshop keuzecadeau .....	8
2.3. Eindejaarsgeschenk - Alternatief .....	9
2.4. Zomer- en herfstgeschenk .....	9
2.5. Geschenken voor Opvangouders.....	10
3. Logistiek .....	11
3.1. Bestelwijze .....	11
3.2. Levering .....	11
4. Milieu en duurzaamheid .....	12

## 1. Algemene eisen

### 1.1. Algemeen

Nummer	Eis
1.	Door een inschrijving verklaart opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, voorwaarden en procedures beschreven die aan de opdracht zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota('s) van inlichtingen.
2.	Er wordt te allen tijde vertrouwelijk omgegaan met de (bedrijfs)informatie, gegevens en bestanden van opdrachtgever door opdrachtnemer en al haar medewerkers. Dit wordt niet zonder toestemming van opdrachtgever met derden gedeeld.
3.	De raamovereenkomst wordt aangegaan op basis van partnership: opdrachtnemer en opdrachtgever zullen zich als goede opdrachtnemer en opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
4.	Opdrachtnemer gebruikt, zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, niet de naam of het logo van opdrachtgever in eigen publicaties, reclame-uitingen of andere openbare uitingen.
5.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van opdrachtgever deskundig advies, op proactieve wijze, met betrekking tot de opdracht.
6.	Er geldt geen minimale afnameverplichting gedurende de looptijd van de overeenkomst.
7.	De opdrachtnemer streeft gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst naar een hoge mate van klanttevredenheid, zowel bij de opdrachtgever als bij diens medewerkers en opvanggezinnen. Het doel is een minimale beoordeling van een 8 als rapportcijfer. De opdrachtnemer neemt proactief initiatieven, implementeert waar nodig verbetermaatregelen en realiseert verbeteringen om het kwaliteitsniveau te waarborgen en continu te verbeteren.

### 1.2. Wet- en regelgeving

Nummer	Eis
8.	Opdrachtnemer dient alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de opdracht in acht te nemen, als de AVG, Persoonsgegevensverwerking,

	overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieubepalingen en andere wet- en regelgeving met betrekking tot de opdracht.
9.	De aangeboden producten voldoen aan de relevante Europese veiligheidsrichtlijnen. Indien van toepassing, zijn zij voorzien van een CE-markering.

### 1.3. Tarieven en facturatie

Nummer	Eis
10.	De door opdrachtnemer ingediende tarieven in het prijzenformulier betreffen de algehele dienstverlening omtrent de geschenken. De opgegeven tarieven zijn all-in tarieven, inclusief alle bijbehorende activiteiten en kosten gerelateerd aan de eisen uit dit PvE. De tarieven zijn exclusief BTW. Meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
11.	Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van opdrachtnemer.
12.	Opdrachtgever heeft het recht om, bij twijfel over de product- of marktconformiteit, andere leveranciers te benaderen voor een offerte.
13.	Tijdens de contractperiode kunnen de aantallen en hoeveelheden wijzigen. Aan de aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
14.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt facturatie plaats op basis van de werkelijk bestelde aantallen.
15.	Facturering vindt plaats na levering. Voor elke opdracht wordt een factuur opgemaakt met minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Projectreferentie/kostenplaats</li> <li>• Prijs per item van levering;</li> <li>• Verschuldigde bedrag exclusief BTW;</li> <li>• KVK nummer en NAW gegevens van opdrachtnemer.</li> </ul>
16.	De facturen worden digitaal verstuurd naar <a href="mailto:facturen@nidos.nl">facturen@nidos.nl</a> . In de implementatieperiode wordt de factuurinstructie van opdrachtgever gedeeld.

### 1.4. Communicatie

Nummer	Eis
17.	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Deze persoon is inhoudelijk betrokken bij de uitvoering van de opdracht. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt de opdrachtnemer voor

	<p>tijdige en adequate vervanging. De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever schriftelijk en tijdig op de hoogte van (voorgenomen) personele wisselingen.</p> <p>De contactpersoon (of vervanger) is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar.</p>
18.	<p>De opdrachtgever hecht waarde aan een goede communicatie. Hiervoor dient een overlegstructuur te worden ingericht. Voor goede afstemming en borging van kwaliteit vinden de volgende overleggen plaats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwartaaloverleg (contractbeheerder): voortgang bestelproces, klachten, facturatie.</li> <li>• Halfjaarlijks overleg (contractmanager): kwaliteit dienstverlening, bespreking rapportages, KPI's, innovatie en ontwikkelingen.</li> <li>• Jaarlijks overleg (contracteigenaar): evaluatie dienstverlening (financieel en kwaliteit) en eventuele bijsturing.</li> </ul> <p>Verslaglegging en actielijsten zijn de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en worden binnen vijf werkdagen na een overleg gedeeld met de opdrachtgever. Data en tijdstippen worden geïnitieerd door opdrachtnemer.</p>
19.	<p>Opdrachtnemer staat ervoor in dat deze zelf, maar ook haar personeel, alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.</p>

### 1.5. Managementinformatie en KPI's

Nummer	Eis
20.	<p>De Opdrachtnemer levert uiterlijk één maand na afloop van ieder geschenkmoment een overzichtelijke rapportage aan, met daarin ten minste de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal en type geleverde geschenken;</li> <li>• Aantal klachten en afhandelingstermijn;</li> <li>• Afwijkingen t.o.v. leverafspraken;</li> <li>• Adviezen/trends voor eventuele volgende geschenkmomenten</li> </ul>
21.	<p>Uiterlijk één maand na de start van de overeenkomst worden in overleg met Opdrachtgever tenminste 5 KPI's vastgesteld, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid;</li> <li>• Tijdige en correcte levering;</li> <li>• Klachtafhandeling (snelheid en klanttevredenheid);</li> <li>• Beschikbaarheid webshop;</li> <li>• Bereikbaarheid klantenservice.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer monitort en rapporteert deze halfjaarlijks. Deze rapportages worden binnen 10 werkdagen na het overleg door opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt. Bij afwijkingen levert opdrachtnemer een plan van aanpak aan en krijgt maximaal 4 weken voor herstel.</p>

22.	<p>Ten behoeve van de opdracht wordt gestreefd naar optimale samenwerking, waarbij de inhoud van de raamovereenkomst, de nota van inlichtingen, dit aanbestedingsdocument, de inkoopvoorwaarden en de inschrijving van opdrachtnemer nageleefd wordt. Ter voorkoming van het niet naleven van de inhoud door opdrachtnemer, behoudt opdrachtgever het recht om het 'formulier verstoring dienstverlening' (zie bijlage) aan te leveren. Wanneer 3 keer het formulier aangeleverd wordt, wordt een passende sanctie toegepast. In de implementatieperiode wordt in samenspraak het proces hiervoor vastgelegd.</p>
-----	---

### 1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling

Nummer	Eis
23.	<p>De Opdrachtnemer dient een klantenservice beschikbaar te stellen op werkdagen van <b>08:30 tot 17:00 uur</b>.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure deze wordt bij implementatie schriftelijk gedeeld met opdrachtgever. Een medewerker van opdrachtnemer is voor deze registratie telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur.</p>
24.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen en klachten over de geschenken. Dit proces verloopt digitaal, aan de hand van de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstoringen of klachten zonder spoed worden binnen 5 werkdagen hersteld;</li> <li>• Verstoringen of klachten met spoed worden binnen 2 werkdagen hersteld;</li> <li>• Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;</li> <li>• Alle klachten en meldingen die door opdrachtgever worden gemeld, worden door opdrachtnemer geregistreerd;</li> <li>• In de managementrapportage zijn het overzicht en de analyse (met onder andere de gemiddelde frequentie, aard van binnenkomende klachten en andere waargenomen trends) van de klachten opgenomen;</li> <li>• De melder van opdrachtgever krijgt te allen tijde terugkoppeling over de status van de melding en terugkoppeling dat deze afgehandeld is en op welke wijze.</li> </ul>

### 1.7. Implementatie

Nummer	Eis
25.	<p>De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening en loopt – maximaal 1 maand na de ingang van de contractdatum. De basis voor de</p>

	duurzame samenwerking tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever wordt vormgegeven in de implementatiefase. Opdrachtgever hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de gestelde termijn.
26.	Eén week na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer – ter goedkeuring – een implementatieplan in.

## 2. Eisen geschenken

### 2.1. Algemene eisen geschenken

Nummer	Eis
27.	De geschenken dienen een verzorgde en kwalitatieve uitstraling te hebben, vervaardigd uit hoogwaardige materialen. Ze moeten geschikt zijn voor een brede en diverse doelgroep, variërend in leeftijd, culturele achtergrond en functie. Dit betekent onder andere dat de geschenken neutraal van aard zijn, geen specifieke gender- of leeftijdsgebonden kenmerken bevatten, en passen binnen een professionele context. Tevens wordt verwacht dat de afwerking netjes en duurzaam is, en dat het geschenk bijdraagt aan een positieve beleving bij de ontvanger.
28.	<p>De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om op verzoek van de opdrachtgever een persoonlijke boodschap toe te voegen aan het geschenk. Dit kan in verschillende vormen, waaronder (maar niet beperkt tot):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een handgeschreven of geprinte kaart;</li> <li>• een begeleidende brief;</li> <li>• een QR-code met link naar een videoboodschap.</li> </ul> <p>De wijze van toevoegen is in overleg met de opdrachtgever en moet passen bij de uitstraling en het formaat van het geschenk. De persoonlijke boodschap dient verzorgd, professioneel en foutloos te worden gepresenteerd.</p>
29.	Het aanbod in de webshop én de fysieke geschenken bevatten geen/zo min mogelijk expliciete verwijzingen naar religieuze feestdagen of symboliek (zoals Pasen, Kerst e.d.) en zijn cultureel neutraal samengesteld. Daarnaast wordt in het assortiment voldoende rekening gehouden met dieet- of geloofsvoorschriften, waaronder Halal-geschiktheid. De inschrijver draagt zorg voor een gevarieerd aanbod waarbij medewerkers, ongeacht achtergrond of overtuiging, een passend geschenk kunnen kiezen.
30.	Opdrachtnemer verklaart dat de aangeboden geschenken zijn geproduceerd zonder kinderarbeid, conform de normen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO).

31.	Op alle geleverde producten geldt een wettelijke garantie zoals vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek, waarbij de leverancier instaat voor de deugdelijkheid van het product gedurende een redelijke gebruiksperiode.
-----	--

## 2.2. Eindejaarsgeschenk - Keuzecadeau

Nummer	Eis
32.	De geschenken vallen binnen de werkkostenregeling (incl. BTW en verzendkosten): het budget voor de geschenken wordt ieder jaar opnieuw vastgesteld. De opdrachtnemer wordt uiterlijk in april van ieder kalenderjaar door de opdrachtgever geïnformeerd over de voor dat jaar geldende budgetten.
33.	Opdrachtnemer biedt een keuzecadeau-oplossing aan in de vorm van een fysiek verpakte voucher, waarmee medewerkers zelfstandig een geschenk kunnen kiezen via een digitale omgeving (webshop).
34.	<p>De voucher wordt geleverd in een verzorgde, representatieve verpakking die passend is als cadeau. De verpakking dient bij te dragen aan een positieve en professionele beleving bij de ontvanger.</p> <p>De opdrachtnemer biedt daarnaast de mogelijkheid tot co-creatie in het ontwerp van de verpakking, bijvoorbeeld door het toevoegen van een logo, een persoonlijke boodschap of andere visuele elementen in afstemming met de opdrachtgever.</p>
35.	De voucher bevat duidelijke instructies voor inwisseling via de webshop.
36.	De voucher heeft een minimale geldigheidsduur van 12 maanden na uitgifte.
37.	<p>De webshop bevat een breed en gevarieerd aanbod van geschenken, onderverdeeld in verschillende categorieën. Per categorie zijn voldoende verschillende opties beschikbaar, waarbij het aanbod – indien gewenst – in afstemming met de opdrachtgever kan worden aangevuld of aangepast. De categorieën zijn onderverdeeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadeaukaarten (inclusief landelijke, bekende optie zoals Fashioncheque, Coolblue of een vergelijkbaar alternatief);</li> <li>• Food/lekkernijen (bijv. luxe chocolade, borrelpakketten, streekproducten);</li> <li>• Non-food/gadgets (bijv. woonaccessoires, boeken, games, huishoudelijke artikelen);</li> <li>• Belevissen (bijv. tickets, uitjes, workshops, kortdurende cursussen);</li> <li>• Donaties aan goede doelen (bijv. maatschappelijke projecten, duurzame initiatieven).</li> </ul>
38.	<p>De geschenken die via de webshop worden gekozen, worden geleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thuis bij de medewerker, indien het om fysieke producten gaat;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitaal via e-mail, indien het om digitale cadeaukaarten of belevenissen gaat.</li> </ul>
39.	De levering vindt plaats binnen redelijke termijn (richtlijn: binnen 5 werkdagen na keuze), tenzij anders afgesproken met de opdrachtgever.
40.	De opdrachtnemer neemt ongeopende en overtollige geschenken retour en crediteert deze volledig.
41.	De opdrachtnemer beschikt over landelijke dekking en is in staat om de geschenken te leveren per locatie, team of afdeling, afhankelijk van de behoefte. Voor het eindejaarsgeschenk geldt dat deze via de leidinggevenden wordt uitgedeeld; daarom dient de opdrachtnemer deze tijdig per locatie, team of afdeling te distribueren, in aantallen afgestemd op de verdeling per locatie.

### 2.3. Eindejaarsgeschenk - Webshop keuzecadeau

Nummer	Eis
42.	De webshop is intuïtief en gebruiksvriendelijk ingericht en voorzien van een duidelijke en gebruiksvriendelijke navigatie en zoekfunctie. Bestellers moeten zonder uitleg of technische kennis zelfstandig hun weg kunnen vinden binnen de webshop en geschenken kunnen bekijken.
43.	De webshop biedt de mogelijkheid om geschenken te filteren op categorie, thema.
44.	De webshop biedt een gepersonaliseerde ervaring, met bijvoorbeeld een welkomstboodschap of videoboodschap vanuit de opdrachtgever.
45.	De webshop dient minimaal 1 jaar beschikbaar te blijven per geschenkmoment.
46.	Een demo of voorbeeldomgeving aan te bieden in de inschrijving.
47.	De webshop voldoet aan geldende beveiligingsnormen en verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.
48.	De webshop is beschikbaar in de Nederlandse taal.
49.	De webshop is toegankelijk via desktop, tablet en smartphone.
50.	De webshop beschikt over een klantenservice en FAQ pagina.
51.	De opdrachtnemer levert technische ondersteuning bij eventuele storingen of vragen.

#### 2.4. Eindejaarsgeschenk - Alternatief

Nummer	Eis
52.	Het geschenk valt binnen de werkkostenregeling (incl. BTW en verzendkosten): per jaar wordt het budget voor de geschenken vastgesteld. De opdrachtnemer wordt uiterlijk in april van ieder kalenderjaar door de opdrachtgever geïnformeerd over de voor dat jaar geldende budgetten.
53.	Er kan naast een keuzecadeau eventueel ook gekozen worden voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een verrassingspakket op basis van een thema, gevuld met onder andere lekkernijen en/of producten;</li> <li>• Een fysiek geschenksartikel;</li> <li>• Een digitale waardebon, te spenderen naar keuze;</li> <li>• Een fysieke waardebon, fysiek uit te reiken en te besteden naar keuze.</li> </ul>
54.	De opdrachtnemer beschikt over landelijke dekking en is in staat om de geschenken te leveren per locatie, team of afdeling, afhankelijk van de behoefte. Voor het eindejaarsgeschenk geldt dat deze via de leidinggevenden wordt uitgedeeld; daarom dient de opdrachtnemer deze tijdig per locatie, team of afdeling te distribueren, in aantallen afgestemd op de verdeling per locatie.
55.	De geschenken worden geleverd in een verzorgde, representatieve verpakking die passend is als cadeau. De verpakking dient bij te dragen aan een positieve en professionele beleving bij de ontvanger.  De opdrachtnemer biedt daarnaast de mogelijkheid tot co-creatie in het ontwerp van de verpakking, bijvoorbeeld door het toevoegen van een logo, een persoonlijke boodschap of andere visuele elementen in afstemming met de opdrachtgever.

#### 2.5. Zomer- en herfstgeschenk

Nummer	Eis
56.	De geschenken vallen binnen de werkkostenregeling (incl. BTW en verzendkosten): per jaar wordt het budget voor de geschenken vastgesteld.
57.	Per geschenkmoment worden er minimaal 20 unieke geschenkopties aangeboden. Het voorstel met geschenkopties is voorzien van foto's en omschrijvingen.
58.	Het geschenk moet geschikt zijn voor brievenbusbezorging.
59.	Het zomergeschenk wordt in juni bij medewerkers thuisbezorgd. Het herfstgeschenk wordt in oktober bij medewerkers thuisbezorgd. De adressen

	van de medewerkers worden door de opdrachtgever uiterlijk 10 werkdagen vóór de gewenste eerste leverdatum aangeleverd.
60.	<p>De geschenken worden geleverd in een verzorgde, representatieve verpakking die passend is als cadeau. De verpakking dient bij te dragen aan een positieve en professionele beleving bij de ontvanger.</p> <p>De opdrachtnemer biedt daarnaast de mogelijkheid tot co-creatie in het ontwerp van de verpakking, bijvoorbeeld door het toevoegen van een logo, een persoonlijke boodschap of andere visuele elementen in afstemming met de opdrachtgever.</p>

## 2.6. Geschenken voor opvangouders

Nummer	Eis
61.	Fysiek geschenk, cadeaupakket of fysieke cadeaubon, jaarlijks te kiezen door de opdrachtgever.
62.	<p>Opdrachtnemer biedt per geschenkmoment een gevarieerd aanbod van minimaal acht (8) unieke geschenkopties. Dit aanbod voldoet aan de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal twee (2) van de aangeboden opties bestaan uit fysieke cadeaukaarten, waarvan ten minste één te besteden is bij een landelijke winkelketen of winkel (dus niet uitsluitend online inzetbaar);</li> <li>• Alle geschenken zijn een fysiek cadeau(pakket) of een fysieke cadeaubon – eventueel multi-inzetbaar – die zowel in fysieke winkels als online besteedbaar is.</li> </ul> <p>Het voorstel met geschenkopties is voorzien van foto's en omschrijvingen.</p>
63.	Bezorging vindt plaats op het huisadres van de opvangouders. De adressen worden door de opdrachtgever uiterlijk 10 werkdagen vóór de gewenste eerste leverdatum aangeleverd. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geschenken correct en tijdig worden afgeleverd op de juiste adressen. De opdrachtnemer bevestigt ontvangst van de adressen en houdt de opdrachtgever actief op de hoogte van voortgang en eventuele knelpunten in het bezorgproces. Indien sprake is van onjuiste adressering of vertraging door overmacht, worden de zendingen kosteloos en binnen 5 werkdagen alsnog geleverd.
64.	<p>De geschenken worden geleverd in een verzorgde, representatieve verpakking die passend is als cadeau. De verpakking dient bij te dragen aan een positieve en professionele beleving bij de ontvanger.</p> <p>De opdrachtnemer biedt daarnaast de mogelijkheid tot co-creatie in het ontwerp van de verpakking, bijvoorbeeld door het toevoegen van een logo,</p>

	een persoonlijke boodschap of andere visuele elementen in afstemming met de opdrachtgever.
--	--

### 3. Logistiek

#### 3.1. Bestelwijze

Nummer	Eis
65.	Eén maand voor de ingang van elk nieuw kalenderjaar wordt een planning door opdrachtgever aangeleverd voor de opdrachten voor het aankomende jaar. Deze planning is onder voorbehoud en kan op verzoek van opdrachtgever te allen tijde worden gewijzigd.
66.	Na een verzoek van Opdrachtgever brengt opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een offerte uit. Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na gunning een format aan met de minimale vereisten die nodig zijn voor het uitbrengen van een offerte.
67.	Het uitbrengen van een offerte door de opdrachtnemer verplicht opdrachtgever niet tot het verstrekken van een opdracht of tot het afnemen van de aangeboden diensten/producten. Pas na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever en bevestiging van de opdracht door de opdrachtnemer, ontstaat een wederzijdse verplichting.
68.	De opdrachtnemer biedt flexibiliteit door het kosteloos aanpassen van het aantal te leveren geschenken mogelijk te maken tot uiterlijk 15 werkdagen vóór de afgesproken leverdatum.

#### 3.2. Levering

Nummer	Eis
69.	De levertijd van geschenken is maximaal 4 weken, gerekend vanaf de datum dat opdrachtgever een opdracht heeft verstrekt.
70.	Opdrachtnemer is in staat om spoedopdrachten uit te voeren. Opdrachtgever heeft hier met opdrachtnemer telefonisch contact over. Spoedopdrachten gebeuren altijd in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
71.	Spoedopdrachten worden binnen 5 werkdagen (of eerder indien mogelijk) na bestelling geleverd.
72.	Datum en tijdstip van levering worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtnemer is in staat iedere werkdag te leveren tussen 09:00 – 17:00 uur op alle kantoren van opdrachtgever.

73.	<p>Alle bestellingen voor kantoren zijn voorzien van een pakbon. Op de pakbon staan minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezorgadres;</li> <li>• Afleverdatum;</li> <li>• Omschrijving geleverde geschenken;</li> <li>• Aantal geleverde geschenken.</li> </ul>
74.	<p>Opdrachtnemer verstrekt bij aflevering van een bestelling op kantoren een (digitale) aflever bon, die voor ontvangst ondertekend wordt door ontvanger van opdrachtgever. Dit houdt niet automatisch acceptatie van de bestelling in: de ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst.</p>
75.	<p>Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de verzending (op eigen initiatief of door een externe partij). De kosten voor de verzending zitten in de all-in tarieven en worden niet apart doorberekend aan opdrachtgever.</p>
76.	<p>Wanneer opdrachtnemer een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan leveren, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij de besteller van opdrachtgever. Hierbij wordt de reden en voorgestelde oplossing vermeldt.</p>
77.	<p>Wanneer een (spoed)opdracht niet binnen de overeengekomen levertijd geleverd kan worden, behoudt opdrachtgever de mogelijkheid om de opdracht bij een andere partij uit te zetten.</p>
78.	<p>Bij onjuiste, onvolledige of zoekgeraakte levering berust het risico volledig bij de opdrachtnemer. Na melding door de opdrachtgever dient de opdrachtnemer uiterlijk op de eerstvolgende werkdag zorg te dragen voor kosteloze afhaling van de foutieve levering en een kosteloze vervangende of aanvullende levering, zonder enige bijkomende kosten of inspanning voor de opdrachtgever.</p>
79.	<p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid een bestelling kosteloos te annuleren, voordat opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien reeds gestart is met de uitvoering, kunnen i.o.m. met opdrachtgever en mits goed onderbouwd, alleen de eventuele gemaakte kosten tot de annulering in rekening gebracht worden.</p>

#### 4. Milieu en duurzaamheid

Nummer	Eis
80.	Transport van opdrachtnemer, toeleveranciers en onderaannemer heeft een zo laag mogelijke CO2 uitstoot.
81.	De verpakking van de geschenken is waar mogelijk van gerecycled of recyclebaar materiaal, en er wordt beperkt gebruikgemaakt van plastic.

82.	De geschenken dienen zoveel mogelijk duurzaam en milieuvriendelijk te zijn geproduceerd. Dit houdt in dat gebruik wordt gemaakt van gerecyclede of recyclebare materialen, en dat bij de productie en levering rekening wordt gehouden met milieubelasting.
-----	---