

Bijlage 2b – Programma van eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
2.	Alle (online/offline en live) contacten met Opdrachtgever/besteller dienen door gegunde Opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
3.	De Opdrachtgever wil dat haar overeenkomst minimaal 1 keer per jaar, voor het einde van het schooljaar, op locatie van de Opdrachtgever met de contractmanager geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; aantal eventuele klachten, aard van de eventuele klachten, bevindingen op de bezochte locaties van de Opdrachtgever, mogelijke veiligheidsrisico's etc. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen op te schroeven naar 2x per jaar indien nodig of indien deze behoefte bestaat.
4.	Minimaal 2 weken voorafgaand aan het overleg (voorgaande eis) dient Opdrachtnemer kosteloos zorg te dragen voor een rapportage met hierin minimaal de volgende informatie: - Alle kosten; - Soort bus (dubbeldekker, touringcar, etc.); - Aantal boekingen; - Aantal annuleringen (indien van toepassing); - Toeslagen; - Overzicht van klachten en oplostijd (met vermelding van getroffen maatregelen).
5.	Opdrachtnemer is lid van de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisbureaus (de ANVR) of vergelijkbare branchevereniging.
Nr.	Niveau van dienstverlening
6.	Facturatie: Na het plaatsen van de boeking zal een aanbetaling gedaan worden van 25%. Het resterende bedrag zal minimaal 14 dagen voor vertrek voldaan worden.
7.	Op elke factuur (per project te factureren) vermeldt de Opdrachtnemer: - Inkoopordernummer van de Opdrachtgever; - Projectnummer; - Totaalbedrag; - Ordernummer; - Factuurdatum; - BTW-nummer van Opdrachtnemer; Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: - Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd; - Uw volledige adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd inclusief telefoonnummer; - Uw BTW-nummer of de mededeling dat u vrijgesteld bent van BTW; - Uw KvK-nummer; - De datum waarop de factuur is uitgereikt; - Een uniek volgnummer; - Geleverde diensten met datum; - Bedrag van de geleverde diensten exclusief BTW; - Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat u in rekening brengt; - Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.

8.	Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de Opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de raamovereenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type dienstverlening dan conform de nadere opdracht, of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere contractuele afspraken zijn nietig.
9.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door Opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Omdat Opdrachtnemer toegang heeft tot persoonsgegevens, zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 12) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice. Opdrachtgever ontvangt, na het indienen van een klacht, binnen 48 uur terugkoppeling (klacht en getroffen oplossing). Door Opdrachtgever ingediende klachten worden besproken in het (half) jaarlijkse overleg.
11.	Opdrachtnemer beschikt over een telefoonnummer voor calamiteiten en noodgevallen, welke 24/7/365 bereikbaar is.
12.	Wanneer Opdrachtgever recht heeft op restitutie van kosten (i.v.m. vergoeding in geval van vertraging) stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan proactief op de hoogte.
13.	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van vervoerders die verzekerd zijn volgens de Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen.
14.	Opdrachtnemer voert uitsluitend exclusieve ritten uit (geen reizigers die niet door Opdrachtgever zijn opgegeven).
15.	Bij het boeken van activiteiten door de opdrachtnemer is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de aansprakelijkheid.
Nr.	Eisen boekingen
16.	Opdrachtnemer hanteert geen minimum bedragen voor boekingen.
17.	Boeking kunnen zowel online als offline geplaatst worden. Voor online boekingen stelt opdrachtnemer een boekingssysteem beschikbaar waar minimaal het volgende ingevoerd dient te worden: - Datum; - Vertrek en aankomst adres; - Vertrek en aankomst tijdstip; - Aantal personen; - Opmerkingen.
18.	Indien gewenst kan Opdrachtnemer voor reizigers een annulerings- of reisverzekering verzorgen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze verzekeringen zelf te verzorgen.
19.	Opdrachtgever kan zelf, aanvullend op de door Opdrachtnemer geboekte reis, aanvullende diensten (zoals een annuleringsverzekering) boeken voor de reis. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord en rekent daar geen hogere boekingskosten of fee voor.
20.	Na plaatsen van een boeking ontvangt Opdrachtgever hiervan binnen 1 werkdag een bevestiging per e-mail van de boeking.

21.	Na plaatsen van een boeking ontvangt Opdrachtgever binnen 2 werkdagen een e-mail met een overzicht van de reisopties voor de boeking.
22.	Wanneer Opdrachtnemer een annulering voor een boeking door Opdrachtgever niet tijdig doorgeeft aan de reismaatschappij of accommodatie, kunnen deze kosten niet aan Opdrachtgever worden doorbelast.
Nr.	Eisen pakketreizen
23.	Opdrachtnemer kan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aantonen dat een scherpe prijs is betaald voor boekingen. Opdrachtgever behoudt zich het recht om voor de opgegeven prijs steekproefsgewijs te toetsen aan de markt. In het geval dat er een afwijking is van 10% of meer dient opdrachtnemer het prijsverschil te verklaren.
24.	Na het plaatsen van een boeking door Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig op de hoogte van eisen met betrekking tot reisdocumenten, eventuele visumplicht en andere aanvullende eisen voor het land van bestemming.
25.	Na het plaatsen van een boeking door Opdrachtgever stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte van eventuele vaccinatieadviezen vanuit de GGD.
26.	Opdrachtnemer stelt alle reisdocumenten, tickets en vouchers minimaal 7 werkdagen voor de reis beschikbaar aan de aanvrager/Opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer geeft naast een reisvoorstel wat het beste aansluit op de wensen van de boeker een alternatief voordeliger reisvoorstel.
28.	Opdrachtnemer maakt een overzicht, na verzoek Opdrachtgever over het verblijf in hotels, pensions, jeugdhostels of andere accommodaties in de plaats van bestemming.
29.	Op verzoek van Opdrachtgever, biedt Opdrachtnemer accommodaties aan die aansluiten bij de wensen van de opdrachtgever. Het kan voorkomen dat opdrachtgever een voorkeur aangeeft voor een bepaalde accommodatie of soort accommodatie (waaronder gastgezinnen).
30.	Alle accommodaties bieden kosteloos Wifi netwerk aan.
31.	De reiziger ontvangt in de offerte de volgende informatie: - Naam van de accommodatie; - Adresgegevens van de accommodatie; - Aankomst datum; - Tijdstip in- en uitchecken; - Aantal nachten; - Kamertype; - Verzorging (incl. of excl. ontbijt/ half pension/ full pension/ all inclusive); - Bijgeboekte aanvullende activiteiten; - Prijs inclusief toeslagen, belastingen, etc.
Nr.	Eisen bootreizen
32.	De reiziger ontvangt in de offerte relevante informatie per bootreis. Deze dient na boeking door Opdrachtnemer binnen 7 werkdagen verstuurd te zijn. Hier staat minimaal het volgende in beschreven: - Reisduur; - Tijdstip vertrek; - Tijdstip aankomst; - Prijs ticket; - Vervoermaatschappij; - Uitsplitsing prijs (btw, etc.).
33.	Bij vaarten met een nachtboot reist reiziger altijd in een hut.

Nr.	<i>Eisen busreizen</i>
34.	Opdrachtnemer beschikt zelf over een geldig ISO 9001 certificaat en keurmerk touringcarbedrijf (of minimaal gelijkwaardig kwaliteitsysteem) en maakt uitsluitend gebruik van busmaatschappijen (partners) die hierover beschikken
35.	Het voertuig dient 15 minuten voor aanvang vertrektijdstip aanwezig te zijn op het vertrekadres.
36.	Chauffeurs beschikken te allen tijde over alle benodigde rijbewijzen en certificaten voor personenvervoer.
37.	De voertuig dient voorzien te zijn van vierseizoenenbanden of dient in de winterperiode (november tot en met maart) voorzien te zijn van winterbanden als het land van de bestemming dat vereist.
38.	Bij ritten langer dan één (1) uur dient het voertuig voorzien te zijn van een werkende airco.
39.	Bij ritten langer dan één (1) uur dient het voertuig voorzien te zijn van een toilet.
40.	Alle zitplaatsen in bussen zijn voorzien van een veiligheidsgordel en de rugleuning is verstelbaar.
41.	Chauffeurs dienen minimaal 3 jaar ervaring in het vervoer van leerlingen te hebben en kunnen goed omgaan met het gedrag van de doelgroep.
42.	Chauffeurs beschikken over een VOG voor het onderwijs.
43.	Chauffeurs zijn representatief en dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
44.	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdig onderhoud van haar materiaal en zorgt ervoor dat alle banden boven het wettelijke minimum profiel bevinden en dat de banden voldoende lucht bevatten.
45.	In geval van pech dient Opdrachtnemer een goed alternatief aan te bieden.
46.	Bij de tarieven voor bussen (voor meer dan 10 personen) zijn alle overige kosten inbegrepen, zoals brandstof, verzekering, loonkosten chauffeur, onderhoud, reparatie, schoonmaakkosten, etc.
47.	De kosten voor lunch, diner en eventuele overnachtingen van de ingezette chauffeur zijn (tenzij uitdrukkelijk per reis anders is overeengekomen) voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten kunnen uitsluitend op basis van voorcalculatie inzichtelijk worden gemaakt.
48.	De kilometerkosten dienen gerekend te worden vanaf de betreffende locatie van Porteum, uitsluitend de heenreis en de terugreis. Opdrachtnemer kan voorrijdkosten in rekening brengen, deze kosten dient Opdrachtnemer op het prijzenblad aan te geven.
49.	De huur voor bussen kan per uur verrekend worden vanaf het gevraagde moment op de betreffende locatie van Porteum tot en met het moment dat iedereen bij aankomst na terugreis uitgestapt is en de bagage uit de bus gehaald heeft.
50.	Als de bus tussendoor ingezet wordt voor andere reizen, dient de bus na afloop van die reis schoon te zijn voordat de bus weer betreden wordt door de volgende groep.
51.	Groepsreizen: Opdrachtgever draagt de zorg dat leerlingen en groepsleiding hun eigendommen voorzien van een zogeheten kofferlabel of andere kenmerk waarop de naam staat (verplichting in buitenland). De betreffende chauffeur doet een check in de bus en in de bagageruimte of alle bagage en eigendommen zijn meegenomen. Indien er nog eigendommen of bagage is achtergebleven zal de chauffeur deze aan de groepsleiding van de betreffende reis overhandigen. De betreffende chauffeur doet samen met de reisleiding van de Opdrachtgever bij beëindiging van de reis een controle op de tijdens de reis veroorzaakte schade door reizigers en eventuele extreme vervuiling. Er vindt dus gezamenlijk een oplevering van de bus plaats. Als Opdrachtnemer dit niet uitvoert vervalt iedere aansprakelijkheid.

52.	Kleine bussen: Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bussen en busjes van binnen en buiten schoon zijn voordat de reis begint.
53.	Indien er geen bussen beschikbaar zijn voor desbetreffende dag, dient Opdrachtnemer zelf vervangend vervoer te regelen. Opdrachtnemer mag via een andere busmaatschappij een bus huren, de factuur dient wel vanuit Opdrachtnemer verstuurd te worden.
54.	Bij de tarieven (groepsreizen en korte termijn huur, maximaal 1 week) zitten de volgende kosten inbegrepen: - Volledige voertuigen en inzittenden verzekering Schadeverzekering Voor Inzittenden of minimaal vergelijkbaar) binnen Europa; - Op basis van een chauffeur van 25 jaar en ouder met een geldig rijbewijs; - Bekeuringen veroorzaakt door Opdrachtnemer; - Eigen risico voor Opdrachtgever: geen; - Schoonmaakkosten binnen en buiten; - Schadevrije bus, niet voorzien van reclame voor andere partijen dan de reisorganisatie.
55.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, indien van toepassing, de in te zetten bussen toegang hebben tot betreffende milieuzones.
56.	Vanuit opdrachtgever zal altijd minimaal 1 begeleider aanwezig zijn in de bus.