

Bijlage 4 Programma van eisen (PVE)

Behorende bij Aanbesteding Witgoedregeling Kenmerk 2025-1490067

Door in te schrijven verklaart u dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen aan de opdracht, zoals opgenomen in dit document. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

A.	Bestellingen en leveringen
1.	De doelgroep bestaat uit huishouden met een inkomen tot 140% Wettelijk Sociaal Minimum. Door een hogere inkomensgrens te hanteren kunnen ook werkende huishoudens die te maken hebben met energietoernooide gebruik maken van de witgoedregeling.
2.	Per huishouden kan éénmaal gebruik worden gemaakt van de witgoedregeling.
3.	Het apparaat is 7 jaar of ouder of het nieuwe apparaat heeft een aantoonbaar beter energielabel.
4.	Bij voorkeur werken we met fysieke lokale en/of regionale leveranciers. Bestellen van het apparaat moet bij een fysieke winkel mogelijk zijn en in een online omgeving.
5.	Het bedrag van de voucher per huishouden is maximaal € 550,- inclusief btw.
6.	Per voucher mogen meerdere apparaten worden aangeschaft tot een maximaal bedrag van €550,-, dit moet in één koop, het is niet toegestaan om de aankoopmomenten te spreiden. Bij een bedrag hoger dan €550,- betaalt de aanvrager het verschil zelf.
7.	Aanvraag mag alleen gedaan worden voor een apparaat uit de productenlijst.
8.	De aanvrager moet verklaren dat het energiezuinige witgoedapparaat dat wordt aangeschaft ook daadwerkelijk wordt geïnstalleerd in de woning van de aanvrager en dat het oude apparaat wordt ingeleverd. Zonder het inleveren van het oude apparaat wordt het nieuwe apparaat niet uitgegeven.
9.	De aanvrager mag het energiezuinige apparaat alleen aanschaffen voor eigen gebruik. Doorverkopen is niet toegestaan.
10.	Het witgoedapparaat dient door de leverancier geleverd en in huis geplaatst te worden. Verpakkingsmateriaal en het oude apparaat worden gelijk mee retour genomen.
11.	Het leveren en eventueel plaatsten en installeren is bij de prijs inbegrepen.
12.	Klantenservice: bereikbaar online en telefonisch (binnen werkdagen). De klantenservice houdt rekening met deze specifieke doelgroep in hun communicatie.
13.	Partner dient een procedure te hebben voor het afhandelen van klachten, inclusief een maximale reactietijd en een duidelijke escalatieprocedure indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld.

B.	Management en communicatie
14.	Minimaal éénmaal keer per kwartaal vindt er een evaluatie/overleg plaats tussen Partner en GSD. Partner neemt het initiatief hiervoor. Op verzoek van de Partner en GSD kan er vaker een gesprek plaatsvinden. In dit overleg wordt o.a. besproken: • Performance door Partner • Bestelrapportages • Ontwikkelingen middellange termijn • Duurzaamheid en innovatie Vastlegging wordt uitgevoerd door Partner en wordt uiterlijk tien (10) werkdagen na het overleg aangeleverd ter goedkeuring aan opdrachtgever.
15.	Vanuit de Partner is er één vast contactpersoon waarmee GSD contact kan opnemen. Deze contactpersoon heeft een vaste vervanger in geval van afwezigheid.

C.	Facturatie en Betaling
16.	Leverancier verstuurt digitaal maximaal 1 verzamelfactuur per maand naar crediteuren@schouwen-duiveland.nl . Op de factuur wordt aangegeven welke producten zijn geleverd.
17.	De facturen worden betaald binnen een termijn van 14 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur. Indien GSD één of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met opdrachtnemer. Als er sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever betaling opschorten en is geen wettelijke rente verschuldigd. Inschrijver gaat hiermee akkoord.