

[illegible]

	d. 24/7 bereikbaarheid voor storingen	X	X
	e. reparatiekosten na garantieperiode die meer dan 500 euro kosten mogen na toestemming van de opdrachtgever worden uitgevoerd	X	X
	f. reparatiekosten na garantieperiode die minder kosten dan 500 euro per jaar kunnen uitgevoerd worden zonder toestemming van de opdrachtgever.	X	X
	g. uurtarief is inbegrepen.	X	X
	h. voorrijkosten zijn inbegrepen	X	X
	Storingsservice voor trapliften		
	In geval van een storing overlegt u met de gebruiker over de spoedeisendheid van de op te lossen situatie. In ieder geval moet de ingezette monteur binnen 4 uur ter plaatse zijn om de storing te verhelpen.	X	X
	Opdrachtnemer beschikt op de ingangsdatum van de raamovereenkomst over een 24 uur per dag 7 dagen (inclusief feestdagen) per week bemande Nederlandstalige helpdesk waarop een storing/reparatie kan worden gemeld door de cliënt.	X	X
	de storingsservice beschikt over een telefoonnummer (tegen lokaal tarief)	X	X
	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle cliënten bekend zijn met het telefoonnummer en de mogelijkheid storingen te melden.	X	X
	de storingsservice beschikt over alle door u te onderhouden trapliften over onderdelen en componenten, zodat storingen snel en adequaat worden opgelost.	X	X
	In geval van een calamiteit voert opdrachtnemer reparaties uit binnen 2 uur na melding. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt door de opdrachtnemer voor een adequate noodoplossing gezorgd. Onder calamiteit wordt verstaan een situatie die 'potentieel' levensbedreigend is of een situatie waarin niet meer in de eerste levensbehoefte zoals eten, drinken, slapen en toiletteren kan worden voorzien.	X	X
	de kosten van de storingsservice neemt de opdrachtnemer op in het onderhoudstarief in het prijsinvalformulier	X	X
	Bij sprake van onjuist gebruik van de traplift door de cliënt meldt opdrachtnemer dit binnen 5 werkdagen schriftelijk aan opdrachtgever die vervolgens de situatie beoordeelt en nadere actie onderneemt richting de cliënt.	X	X
	Garantie op trapliften		
	de opdrachtnemer verleent een minimale garantie van 2 jaar. De garantieperiode start bij gebruiksklare oplevering van de traplift	X	
	de garantie houdt minimaal in dat:	X	
	a. de geplaatste trapliften de eigenschappen hebben die redelijkerwijs van een traplift verwacht mag worden en voldoen aan de door de opdrachtnemer gegeven productomschrijving	X	
	b. de geplaatste trapliften veilig zijn en blijven én dat deze voldoen aan relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften van de overheid.	X	
	c. de opdrachtnemer gedurende de garantietermijn gebreken aan trapliften verhelpt	X	
	d. alle tijdens de garantietermijn door de opdrachtnemer gemaakte kosten(arbeid en materialen) aan een traplift voor de rekening zijn van de opdrachtnemer.	X	
	De opdrachtnemer geeft een garantie van ten minste 24 maanden op reparaties en onderdelen	X	
	de eerste preventieve onderhoudsbeurt plaatsvindt voor het aflopen van de garantietermijn.	X	
nr. 8	Verwijderen traplift		
	Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande procedure voor het verwijderen van trapliften:	X	
	a. Opdrachtgever geeft de opdracht tot het verwijderen van een traplift uit een woning van een cliënt.	X	
	b. Opdrachtnemer verwijdt de traplift zorgvuldig uit de betreffende woning, ongeacht of dit een merkvreemde traplift is of niet en brengt de woning in de oude staat terug, met uitzondering van bouwkundige herstelwerkzaamheden.	X	
	c. Opdrachtnemer verwijdt bouten, schroeven etc., herstelt de gaten in de muren of trap, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd stofzuigschoon achter.	X	
	d. Voor de werkzaamheden genoemd in Eis 38 a, b en c brengt opdrachtnemer voor de zelf geplaatste trapliften geen kosten in rekening.	X	
	e. voor de werkzaamheden genoemd in eis 38a, b, c brengt opdrachtnemer voor de merkvreemde trapliften geen kosten in rekening/ of rekent een vaste prijs voor het verwijderen van de trapliften.	X	
nr. 9	Personeel		
	Alle personen die opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht:	X	X
	a. uiten geen waardeoordeel over de trapliften en doen geen toezeggingen aan de Wmo cliënten.	X	X
	b. adviseren en ondersteunen de Wmo cliënten onpartijdig op basis van het indicatieadvies van de opdrachtgever.	X	X
	c. dragen bedrijfskleding	X	X
	d. legitimeren zich / tonen aan dat zij werken namens opdrachtnemer.	X	X
	e. beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de Wmo cliënten in goed Nederlands te woord te staan en te helpen.	X	X
	f. Alle in te zetten medewerkers beschikken over voldoende kennis voor het uitvoeren van hun werkzaamheden.	X	X
	g. Beschikken over een VOG	X	X
nr. 10	Privacy en klachten		
	Opdrachtgever en opdracht nemer sluiten een verwerkersovereenkomst af. In die overeenkomst worden rechten betrokkenen geregeld, afhandeling van datalekken, bewaartermijnen etc.	X	
	Met in achtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) draagt de opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de cliënt die bij hem geregistreerd staat.	X	X
	De persoonsgegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht.	X	X
	De persoonsgegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de cliënt inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.	X	X
	In het klachtenprotocol staat tenminste beschreven:	X	X
	• bevestiging ontvangst klacht en terugrapportage aan klager	X	X
	• wijze van afhandelen	X	X
	• maximale termijnen van afhandeling klacht (maximaal 10 werkdagen)	X	X
	Opdrachtnemer stuurt per jaar een samenvatting van de klachtenregistratie als onderdeel van de managementinformatie. Daarin meldt opdrachtnemer ook wat de aard van de klacht was en hoe die is opgelost.	X	X
	Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos een schriftelijk oordeel van een accountant of een gelijkwaardige deskundige over de verwerking van informatie en de genomen maatregelen ter beveiliging van informatie.	X	X
	Opdrachtnemer verleent op verzoek zo nodig toegang tot en inzage in alle gegevens die een accountant naar zijn of haar oordeel nodig heeft.	X	
nr. 11	Overleg, communicatie en managementrapportage		
	Minimaal één keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de opdrachtgever.	X	X
	Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever in ieder geval elke kwartaal managementinformatie. Deze rapportage bevat in ieder geval de volgende onderdelen:	X	X
	a. gegevens over het type (zoals beschreven in eis 4)	X	X
	b. het aantal geleverde en uitstaande trapliften	X	X
	c. hergebruikte materialen en producten	X	X
	d. nieuwe trapliften	X	X
	e. data berichten van reparatie	X	X
	f. data oplossen van storingen	X	X
	g. data onderhoudsbeurten	X	X
	h. reactietermijnen	X	X
	i. leveringstermijnen inclusief redenen van overschrijding	X	X
	j. aantal innames	X	X
	k. klachten inclusief termijn van afhandeling en resultaat.	X	X
	Opdrachtnemer stemt de aan te leveren managementinformatie af op de wensen van opdrachtgever die te allen tijde gerechtigd zijn de aard en de wijze van de aan te leveren managementinformatie aan te passen, indien de situatie naar hun mening daarom vraagt. Alle (management)informatie wordt kosteloos aangeleverd.	X	X
nr. 12	Prijzen, facturatie en betaling		
	Voor de geleverde en geplaatste trapliften geldt dat opdrachtnemer factureert middels 1 factuur per traplift. Facturatie van de geplaatste traplift vindt na oplevering en uiterlijk binnen 5 werkdagen plaats. De factuur wordt digitaal aangeleverd aan opdrachtgever. De definitieve afspraken rondom het factuurformat worden gemaakt in de implementatieperiode.	X	
	De prijs van een te leveren traplift is inclusief alle kosten, waaronder selectiekosten, noodzakelijke accessoires, plaatsingskosten, leveringskosten en uitleg. Te factureren bedragen zijn gelijk aan geoffreerde bedragen.	X	
	De facturen per traplift bevatten in ieder geval de volgende informatie:	X	
	1. Naam van client	X	
	2. Adres van client	X	
	3. T.a.v. naam Wmo medewerker;	X	
	4. Uniek identificatienummer van de traplift;	X	
	5. Specificatie van de traplift met bijbehorende prijzen;	X	
	6. Opdrachtdatum;	X	
	7. Datum van uitvoering;	X	
	8. BTW nummer en KvK nummer opdrachtnemer;	X	
	9. Kopie ondertekend exemplaar bruikleenovereenkomst.	X	
	Facturen voor het onderhoudscontract van de trapliften kunnen jaarlijks op de eerste dag van het nieuwe kwartaal nadat het betreffende onderhoudscontract van kracht is, worden ingediend door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur, met verrekening van de mutaties.	X	X
	de facturen van het onderhoud moeten voorzien zijn van	X	X
	1. naam cliënt	X	X
	2. adres cliënt	X	X
	3. datum uitvoering werkzaamheden	X	X
	4. uniek indentificatienummer van de traplift	X	X
	5. datum van uitvoering	X	X
	6. BTWnummer en KvK nummer opdrachtnemer	X	X
	de facturen van reparaties	X	X
	1. naam cliënt	X	X
	2. adres cliënt	X	X
	3. datum uitvoering werkzaamheden	X	X
	4. uniek indentificatienummer van de traplift	X	X
	5. datum van uitvoering	X	X
	6. BTWnummer en KvK nummer opdrachtnemer	X	X
	7. opdracht datum	X	X
	8. referentienummer offerte (bij bedragen boven 500 euro)	X	X