

## Bijlage F - Programma van Eisen

Ref. 20260107-002

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het indienen van de inschrijving verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

| Nr. | Inhoud eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>1. Algemene eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.1 | Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn vervanger dienen volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst/ gemaakte afspraken. Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, een van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met opdrachtgever. |
| 1.2 | Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3 | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.4 | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.5 | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.6 | De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever. Indien u toestemming krijgt, mag u de naam en/of logo alleen gebruiken tijdens de looptijd van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.7 | Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.8 | Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de Raamovereenkomst uitvoering te geven aan de Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.9 | Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op locaties van Opdrachtgever dienen te beschikken over een VOG, behorende bij de uitoefening van hun functie. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een VOG van deze medewerkers aantonen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.10</b> | <p>Met het ondertekenen van de overeenkomst verplicht u zich tot het minimaal na kunnen leveren van de aangeboden producten en onderdelen ervan voor een periode van 10 jaar na ingangsdatum van de overeenkomst.</p> <p>Voor stoffen geldt een nalevergarantie van 5 jaar na levering van het desbetreffende product, na deze periode mag een (door Opdrachtgever goedgekeurd) gelijkwaardig alternatief aangeboden worden. Hierbij is het voornamelijk van belang dat eenzelfde uitstraling behouden blijft.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.11</b> | Opdrachtnemer voorziet medewerkers van Opdrachtgever van werkplekinstructies waarin het ergonomisch instellen van het meubilair wordt uitgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>1.12</b> | <p>Een halfjaar na de start van de overeenkomst vindt het eerste evaluatiegesprek plaats. Gedurende de rest van de contractperiode geldt een jaarlijkse frequentie, tenzij Opdrachtgever anders verzoekt. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie);</li> <li>- evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;</li> <li>- managementrapportages en toelichting;</li> <li>- klachtenregistratie en behandeling;</li> <li>- kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke);</li> <li>- Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren;</li> <li>- Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.</li> </ul> |
| <b>2.</b>   | <b>Eisen kernassortiment</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2.1</b>  | Bureaustoelen voldoen aan NEN-EN 1335 en NPR.1813:2025 NL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>2.2</b>  | Werktafels en bureaus voldoen aan NEN-EN 527 en NPR.1813:2025 NL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.3</b>  | Opbergmeubilair voldoet aan NEN 14073 en NEN 14074.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.4</b>  | Bezoekersstoelen voldoen aan NEN-EN 13761.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>2.5</b>  | Ontwerp, constructie en materialisatie van producten zijn zo uitgevoerd dat het meubel bestand is tegen intensief gebruik en statische en dynamische belastingen. Materialen en gebruikte coatings dienen slijtvast te zijn en bestand tegen intensief gebruik. De minimale fabrieksgarantie op het gehele assortiment is 5 jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.6</b>  | Het meubilair dient eenvoudig te reinigen te zijn met milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen (zonder organische oplosmiddelen) en in de gebruiksvoorschriften voor reiniging en onderhoud staan eisen beschreven met betrekking tot dagelijks onderhoud, periodiek onderhoud en verwijderen van inkt van pen / stiften en kauwgom van werkbladen, poten en wangen. Onder eenvoudig reinigen verstaat Opdrachtgever: zonder dat het meubilair uit elkaar gehaald hoeft te worden en/of speciale hulpmiddelen vereist zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>2.7</b>  | Opdrachtnemer is gedurende minimaal de garantietermijn bereid vragen over (schoonmaak-)onderhoud te beantwoorden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.8</b>  | Horizontale kabelgoot biedt ruimte aan minimaal 4 snoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.9</b>  | De horizontale kabelgoten zijn aan 2 zijden open te klappen of goed te benaderen om eenvoudig kabels te kunnen plaatsen en zijn voorzien van een voorziening om eenvoudig een contactdooshouder te bevestigen met minimaal 4 x 230V.                                                                                                                                                                                               |
| <b>2.10</b> | Positie horizontale bekabeling mag niet in strijd zijn met vrije beenruimte welke is aangegeven in de NPR 1813 + C1 2011.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>2.11</b> | Verticale kabelbegeleiding is optioneel aan te brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>2.12</b> | Goede opvoermogelijkheid van de benodigde kabels op het werkvlak, zonder de bureauopstelling te moeten verplaatsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.13</b> | Goede doorvoermogelijkheid van de kabels ter hoogte van andere bladen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.14</b> | Mogelijkheid van volledige en eenvoudige (de)montage van de kabels nadat de werkplek is geïnstalleerd/ gemonteerd zonder gebruik van gereedschap en zonder dat het noodzakelijk is dat stekkers moeten worden losgeschroefd.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>2.15</b> | Van de meubelen C1, C2, C3, A6, A7 en A8 moet een samenstellingsetiket beschikbaar zijn, waaruit blijkt uit welke materialen het is opgebouwd, in welke mate (in %) het meubel als geheel recyclebaar is (minimaal 97% van het gewicht van de materialen) en hoe groot het aandeel (in %) gerecyclede materialen is (minimaal 30%). Het samenstellingsetiket dient na voorlopige gunning door Opdrachtnemer aangeleverd te worden. |
| <b>2.16</b> | Op het moment dat Opdrachtgever producten wenst af te nemen die buiten het kernassortiment vallen, wordt verwacht dat Opdrachtnemer passende en marktconform prijzen hanteert. Opdrachtgever is gerechtigd om deze prijzen te toetsen.                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.17</b> | Opdrachtnemer voorziet technisch medewerkers (5-6) van Opdrachtgever binnen drie maanden na gunning éénmalig van een kosteloze training/ workshop op locatie van Opdrachtnemer waarin zij uitleg krijgen over het herstellen van kleine gebreken en de wijze waarop de losse onderdelen (zoals vermeld in het prijzenblad) vervangen moeten worden.                                                                                |
| <b>2.18</b> | Alle bureaus en tafels uit het kernassortiment dienen voorzien te zijn van bladen waarbij het oppervlak geschikt is voor optische en lasergestuurde computermuizen met een diffuse reflectiefactor tussen 0,3 en 0,6 (NEN 3087).                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.19</b> | De meubelen uit het kernassortiment dienen te voldoen aan de eisen die beschreven staan in Bijlage J. Daarnaast dienen ze qua vormgeving in redelijke mate overeen te komen met de afbeeldingen die zijn bijgevoegd in Bijlage J.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>3.</b>   | <b>Ombouwen bureaus</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3.1</b>  | Nadat de ombouw-werkzaamheden zijn uitgevoerd, voldoet het meubilair aan alle eisen en wet- en regelgeving die in deze aanbesteding gesteld worden aan nieuw te leveren bureaus.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>3.2</b>  | Opdrachtnemer biedt minimaal een jaar garantie op omgebouwd meubilair. Geconstateerde gebreken (binnen invloedssfeer van Opdrachtnemer) zullen binnen dit jaar kosteloos worden verholpen binnen de termijnen die in eis 4.12 worden beschreven.                                                                                                                                                                                   |
| <b>3.3</b>  | De planning voor de uit te voeren ombouw-werkzaamheden wordt in overleg bepaald. Opdrachtnemer dient deze afspraken na te komen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>3.4</b>  | Er geldt geen minimaal aantal bureaus voor het uitvoeren van de ombouw-werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.5</b>  | Bij de ombouw-werkzaamheden mogen de betreffende bureaus maximaal één dag onbruikbaar zijn voor medewerkers van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| 4.  | Logistiek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 | Voor alle bestellingen is een maximale levertijd van 8 weken vanaf het moment van bestellen door de Opdrachtgever opgenomen. Indien levering niet volgens de afgesproken 8 weken kan worden gerealiseerd, draagt Opdrachtnemer zorg voor alternatief/ tijdelijk meubilair, waarbij de kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn.                                                                                                                                                                             |
| 4.2 | Leveringen vinden ten allen tijde plaats in overleg met Opdrachtgever. Aan leveringen zit geen minimale bestelhoeveelheid en worden zonder bijkomende kosten geleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.3 | Bestellingen worden (digitaal) gedaan door een medewerker van Opdrachtgever. De levertijd zoals beschreven in eis 4.2 gaat in vanaf het moment van verzending van de bestelling door Opdrachtgever. Hierbij worden leverdata afgestemd waarvan niet kan worden afgeweken zonder overleg.                                                                                                                                                                                                                       |
| 4.4 | <p>Van iedere bestelling stuurt Opdrachtnemer uiterlijk binnen 3 werkdagen een digitale orderbevestiging retour. De orderbevestiging bevat minimaal:</p> <p>Onderwerp</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestelde producten;</li> <li>- Afleverlocatie;</li> <li>- Leverdatum;</li> <li>- Kenmerk VGGM;</li> <li>- Prijs;</li> <li>- Contactpersoon VGGM;</li> <li>- Contactpersoon leverancier.</li> </ul>                                                                                          |
| 4.5 | Een medewerker van de afdeling Facility tekent voor de levering zodra gebruiksklaar is geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.6 | <p>Opdrachtnemer dient de volgende items altijd kosteloos op voorraad te houden en binnen een week bij Opdrachtgever te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10x bureaustoelen (Item A8)</li> <li>- 3x 1- persoons werkplek zit/ sta (K17)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.7 | Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren, lossen, inhuizen, uitpakken, (eventueel) monteren en gebruiksklaar opleveren tot op de gebruiksplaats/werkplek/magazijn van het bestelde meubilair, tenzij anders overeengekomen. De periode hiervoor wordt vooraf overlegd, dan wel aangegeven. Voor deze werkzaamheden mogen geen kosten in rekening worden gebracht.                                                                                                                                          |
| 4.8 | <p>Indien Opdrachtnemer bij locaties van Opdrachtgever komt die zijn aangemerkt als Milieuzone, dient de Opdrachtnemer in het bezit te zijn van alle verplichte vergunningen en ontheffingen voor de uitvoering van de te leveren Producten en diensten. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer.</p> <p>U kunt, indien beschikbaar, gebruik maken van laad- en losperrons, maar parkeren is niet altijd mogelijk op locaties. Hiervoor rekent Opdrachtnemer geen extra voorrij- en/of bezorgkosten.</p> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.9       | De Opdrachtnemer dient gebruikte verpakkingsmaterialen te verwijderen en zelf af te voeren of her te gebruiken en hierbij het afval te scheiden conform de daarvoor geldende normen. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor bio-based materiaal is deze minimeis niet van toepassing. |
| 4.10      | De Opdrachtnemer houdt rekening met de grootte van de liften ten behoeve van vervoer van het meubilair naar de afdelingen. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Beschadigingen aan de liften dienen voorkomen te worden, bij veelvuldig gebruik in een kort tijdsbestek dient de lift afgedekt te worden. Indien liften worden beschadigd worden reparatiekosten hiervoor direct doorbelast aan Opdrachtnemer.                                                                                                  |
| 4.11      | Wanneer Opdrachtgever binnen de garantieperiode een gebrek constateert, zal Opdrachtnemer het gebrek binnen twee weken kosteloos verhelpen.<br>Voor gebreken die niet binnen de garantieperiode vallen, geldt dezelfde oplostijd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>5.</b> | <b>Personeel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.1       | Voor uitvoering van de werkzaamheden die verband houden met de te sluiten Overeenkomst heeft Opdrachtnemer voldoende, vakbekwaam en bevoegd personeel dat over dusdanige kwalificaties beschikt dat de bedoelde werkzaamheden correct kunnen worden uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5.2       | Personeel van Opdrachtnemer dient zich op locatie van Opdrachtgever te allen tijde aan- en af te melden. De contactpersoon en gegevens staan in de communicatiematrix.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.3       | Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen samen overeen te stemmen hoe het aan- en afmelden op locatie exact zal verlopen. Hierbij wordt gesteld dat de Opdrachtnemer zich altijd aan- en afmeldt bij een bezoek aan een van de locaties van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.4       | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor herkenbare bedrijfskleding voor al het personeel dat betrokken is bij het uitvoeren van de (leverings)werkzaamheden op de locaties van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5.5       | Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon van Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor de aangewezen medewerker van de Opdrachtgever. Tevens zorgt Opdrachtnemer voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof, uitdiensttreding van de contactpersoon.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5.6       | Opdrachtnemer dient i.v.m. de levering, montage en plaatsing van de werkplekken op de juiste plek op de werkvloer te werken met medewerkers die de Nederlandse taal voldoende beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>6.</b> | <b>Tarieven</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.1       | De prijs is inclusief alle kosten, zoals montage, verpakking, logistiek, administratie, portokosten e.d. Alleen de daadwerkelijk afgenomen artikelen kunnen worden verrekend conform de opgegeven tarieven op het Prijzenblad. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.2                               | <p>De overeengekomen tarieven zijn vast tot en met 31 december 2027 en kunnen ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerste per 1 januari 2028, geïndexeerd worden conform de jaarmutatie over het voorafgaande kalenderjaar van de CBS-index, Producentenprijzen (PPI) index 2021=100, reeks 3101 'Kantoor -en winkelmeubelen', kolom 'Jaarmutatie PPI' waarbij het te hanteren peilmoment september van het vorige jaar is t.o.v. september van het desbetreffende jaar. Het indexeringscijfer is een procentuele stijging/daling die wordt berekend door de formule: <math>(\text{Nieuw indexcijfer} - \text{Oud indexcijfer}) / \text{Oud indexcijfer} * 100</math> toe te passen. Als het CBS de publicatie van het prijsindexcijfer staakt, wordt in overleg aansluiting gezocht bij een vergelijkbare index.</p> <p>Een verzoek tot indexering dient minimaal twee maanden voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de aanbestedende dienst. Na schriftelijke goedkeuring worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p> |
| <b>7. Facturering en betaling</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7.1                               | Opdrachtnemer factureert per email in pdf-formaat en bij voorkeur in UBL-formaat (Universal Business Language).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7.2                               | <p>Facturerings-eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Opdrachtnemer factureert na levering.</li> <li>- Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke afspraken c.q. facturatieschema in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd.</li> <li>- Facturen zonder inkoopordernummer van Opdrachtgever worden niet in behandeling genomen.</li> <li>- Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer/routenummer van de nadere opdracht, waarop de creditnota betrekking heeft.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7.3                               | Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>8. Klachtenprocedure</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8.1                               | <p>Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.</p> <p>In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8.2                               | De klachtenprocedure is gesteld in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.3                               | Wanneer een klacht gemeld wordt bij Opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |