

Nummer	Bestellen
1.0	Opdrachtnemer accepteert geen mondelinge bestellingen of bestellingen per e-mail.
1.1	Standaard wordt de nieuwste druk geleverd tenzij anders aangegeven.
1.2	Opdrachtnemer biedt aan een tweedehands product te leveren, als een product nieuw niet meer verkrijgbaar is.
1.3	De Opdrachtnemer stuurt per ommekeer een orderbevestiging per e-mail naar de besteller. Deze bevestiging bevat minimaal de volgende informatie: Afleveradres Ordernummer Verwachte leverdatum Titel ISBN/EAN Aantal Prijzen in euro's inclusief btw
1.4	Indien Opdrachtgever door rechtstreekse bestelling bij de uitgever 25% goedkoper (factuurprijs excl. btw) kan bestellen, is Opdrachtgever gerechtigd rechtstreeks bij de uitgever te bestellen. Op verzoek van Opdrachtnemer toont Opdrachtgever deze prijs aan middels het overleggen van de aanschafnota.
1.5	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
1.6	Elke besteller logt in op de Fontys bestelaccount en moet daarmee op meerdere BU nummers (kostenplaatsen) kunnen bestellen. Momenteel zijn er twee bestellers, het is kosteloos mogelijk om dit aantal uit te breiden.

Nummer	Logistieke eisen
2.0	Bestellingen worden (minimaal) twee keer per week afgeleverd op de afleverlocatie zoals opgenomen in de bestelling.
2.1	De maximale levertijd bedraagt (dag van bestellen telt niet mee): Nederlandse boeken (via Centraal Boekhuis): 3 Werkdagen Boeken rechtstreeks van uitgeverijen: 3 – 5 Werkdagen Buitenlandse boeken: 10 Werkdagen
2.2	Opdrachtnemer levert minimaal 95% van de bestellingen binnen de maximale levertijd. Dit wordt als volgt berekend: leverbetrouwbaarheidspercentage = aantal tijdig geleverde orderregels / totaal aantal orderregels die geleverd moesten worden * 100.
2.3	Boeken dienen verpakt te worden per afleveradres, en binnen de verpakking te worden gebundeld per bestelling. Van elke bestelling moet een pakbon aanwezig zijn, waarop tenminste de besteller, het referentienummer / ordernummer, het ISBN nummer, de titel, de aantallen en de prijs vermeld staan.
2.4	Indien Opdrachtnemer niet binnen de maximale levertijd (eis 2.1) kan leveren, meldt Opdrachtnemer dit binnen twee Werkdagen na het plaatsen van de bestelling middels een e-mail aan de besteller onder vermelding van de eerst mogelijke leverdatum. Mocht deze verwachte (nieuwe) leverdatum niet acceptabel zijn voor besteller, dan is Opdrachtnemer door het verstrijken van de afgesproken levertijd van rechtswege in verzuim en behoudt Opdrachtgever zich in deze gevallen het recht voor om de bestelling te annuleren en voor deze bestelling een alternatief aan te kopen bij een derde partij.
2.5	Indien bestellers aangeven dat het een spoedbestelling betreft, neemt de besteller telefonisch contact op met Opdrachtnemer om door te geven wanneer uiterlijk geleverd moet worden.
2.6	Indien Opdrachtnemer een spoedbestelling niet tijdig kan leveren, kan de besteller de bestelling annuleren en elders bestellen. Opdrachtnemer stuurt de besteller een schriftelijke bevestiging dat hij niet tijdig kan leveren.

Nummer	Eisen m.b.t. informatie, overleg en rapportages
3.0	Bestellers van Opdrachtgever dienen tussen 8:30 uur en 17:00 uur op Werkdagen rechtstreeks in contact te kunnen treden met vaste Nederlandstalige contactpersonen (minimaal één vaste binnendienst-medewerker en/of één vaste accountmanager) van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid door vakantie of ziekte zorgt Opdrachtnemer voor een vervanger, die goed is ingevoerd in het dossier. De contactpersoon dient voldoende kennis te hebben, zodat hij/zij de opdracht met Opdrachtgever kan bespreken en eventueel advies kan uitbrengen. De e-mails die opdrachtgever stuurt, worden uiterlijk de volgende werkdag beantwoord.
3.1	Opdrachtnemer levert op verzoek, binnen één week de gevraagde rapportage aan; Leverbetrouwbaarheid (op basis van KPI in eis 2.1) Omzet Klachten en claims

Nummer	Eisen m.b.t. personeel
4.0	Het personeel dat bij de uitvoering van de opdracht is betrokken beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Nummer	Eisen m.b.t. veiligheid en duurzaamheid
5.1	Voor het vervoer van de goederen naar de afleverlocaties van Opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.
5.2	Opdrachtgever heeft locaties die binnen een milieuzone vallen. Aan voertuigen die een milieuzone betreden worden eisen gesteld. Opdrachtgever dient voor deze locatie te voldoen aan de criteria gesteld voor voertuigen binnen milieuzones. Zie www.milieuzones.nl voor meer informatie.
5.3	100% recycling van verpakkingsmateriaal met behoud van beschermfunctie.
5.4	Er wordt 100% gebruik gemaakt van watergedragen papieren tape.

Nummer	Eisen aan de webshop en de punch out
6.0	U heeft een Nederlandstalig webbased bestelsysteem waarop bestellers vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst direct toegang krijgen vanuit Unit-4 tot de webwinkel van de opdrachtnemer.
6.1	Alle bestellers worden ingelogd op de Fontys bestel account.
6.2	In het webbased bestelsysteem ziet de besteller automatisch de voor hem toepasselijke prijs

- 6.3 Opdrachtnemer kan e-orders ontvangen en verwerken in xml formaat, via een koppeling/ verbinding (niet via e-mail).
- 6.4 Opdrachtnemer verstuurt e-facturen in xml-formaat via Peppol-netwerk.
- 6.5 Uw webbased bestelsysteem moet voldoen aan de eisen met betrekking tot toegankelijkheid, zie <https://www.digitoeankelijk.nl/wetgeving>
- 6.6 Het bestelsysteem voorziet minimaal in:
Een catalogus met zoekfunctie om producten te vinden
Een mogelijkheid om boeken en leermiddelen te bestellen, al dan niet voorzien van ISBN nummer
Een mogelijkheid om boeken die niet in de catalogus opgenomen zijn te bestellen in dezelfde webshop
- 6.7 Een besteller kan van een product de volgende informatie zien:
Uitgever
Artikelomschrijving
ISBN/EAN
Verschijningsjaar en druk
Besteleenheid
Actuele prijs (inclusief btw) en toepasselijke korting
Beschikbaarheid en levertijd
- 6.8 Alle informatie over producten in de catalogus in het systeem dient up-to-date te zijn, wijzigingen zoals bibliografische wijziging, wijziging in beschikbaarheid, dienen uiterlijk binnen 5 Werkdagen doorgevoerd te zijn.
- 6.9 Updates aan het systeem worden buiten werkuren (8:00-17:00 uur) uitgevoerd zonder dat de gebruiker daar hinder van ondervindt.
- 6.10 Opdrachtnemer zorgt binnen 4 weken na ondertekening van het contract voor een werkende e-ordering, e-facturatie en punch-out. In nauwe samenwerking met opdrachtgever wordt dit vastgesteld.