

Bijlage A. Programma van eisen lokale Opdrachtnemer

1. Kwaliteit en prijs van het assortiment

- a. Alle in- en verkoopprijzen van de aangeboden producten zijn realistisch, aannemelijk en marktconform en excl. btw;
- b. Opdrachtnemer geeft per product aan welk btw percentage gehanteerd dient te worden;
- c. Opdrachtgever benchmarkt ieder kwartaal de gehanteerde prijzen (incl. verzendkosten) van alle aangesloten Opdrachtnemers op een willekeurig moment. Opdrachtgever zal de gemiddelde prijs per product berekenen o.b.v. de verschillende Opdrachtnemers. Indien Opdrachtgever constateert dat de prijs van een product van de Opdrachtnemer meer dan 20% boven of onder de gemiddelde prijs zit, dan kan opheldering aangaande de marktconformiteit uitgevraagd worden. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met de door Opdrachtnemer geleverde bewijsvoering, dan dient de Opdrachtnemer de in- en verkoopprijs aan te passen of het product te verwijderen;
- d. De verkoopprijs van producten die wordt berekend aan de klanten die een cadeaubon verzilveren, dient hetzelfde of lager te zijn als de prijs die voor een product wordt gerekend indien een klant buiten Opdrachtgever om bij de Opdrachtnemer een bestelling plaatst;
- e. Er vindt nooit een cash-restitutie plaats richting een klant;
 - a. Opdrachtnemer deelt een overzicht met te verkopen producten per productcategorie met de Opdrachtgever in CSV formaat met de volgende kolommen; EAN code, productomschrijving en eventuele toelichting.

2. Communicatie & klantenservice

- a. Opdrachtnemer heeft een Nederlands sprekende eerste- en tweedelijnsupport die tenminste van 9:00 tot 17:00 uur bereikbaar is op werkdagen per e-mail en telefoon;
- b. Opdrachtnemer beantwoordt e-mails van Opdrachtgever en de klanten met betrekking tot aangeboden producten en of leveringen in 90% van de gevallen binnen maximaal 3 werkdagen;
- c. Opdrachtnemer beantwoordt 90% van de binnenkomende telefonische gesprekken binnen 3 minuten;
- d. Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon die fungeert als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze persoon heeft het mandaat om operationele afspraken te maken met Opdrachtgever.

3. IT

- a. Opdrachtnemer maakt gebruik van een van de twee beschreven manieren om cadeaubonnen te valideren en af te melden, zoals beschreven in bijlage C;
- b. Opdrachtnemer dient Groupcard op verzoek overtuigend te kunnen aantonen dat met de cadeaubon aangeschafte producten ook daadwerkelijk vallen onder de in bijlage B gepubliceerde lijst met geldige producten. Als blijkt dat er (structureel) producten aangeschaft zijn die niet te vinden zijn in bijlage B, dan dient opdrachtnemer de totale

waarde van de met cadeaubon aangeschafte “niet-geldige” producten terug te storten aan Groupcard;

- c. Onderdeel van de overeenkomst is een data-uitwisselingsovereenkomst (bijlage D), waarin gegevens die Opdrachtgever beheert en de deelnemende Opdrachtnemers worden gedeeld in lijn met de AVG;
- d. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorkomen en het opsporen van mogelijke verschillen tussen de data van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer krijgt wekelijks/maandelijks de data van Opdrachtgever opgestuurd, waarna de Opdrachtnemer deze met de eigen data vergelijkt en mogelijke verschillen rapporteert aan Opdrachtgever.

4. Levering, retournering, Service en garantie

- a. Opdrachtnemer houdt zich te allen tijde aan het consumentenrecht;
- b. Opdrachtnemer voorkomt te allen tijde een cash-restitutie richting een inwoner;
- c. Opdrachtnemer zorgt dat inwoners geretourneerde producten enkel kunnen ruilen voor producten die staan in bijlage B. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om inwoners die producten retourneren een 'tegoedbon' aan te bieden.

5. Capaciteit

- a. Opdrachtnemer garandeert te allen tijde minimaal 50 orders per dag te kunnen uitleveren aan de klanten.

6. Garanties

- a. Alle aangeboden producten hebben een minimale fabrieksgarantie van 1 jaar.

7. Product Eisen

- a. Opdrachtnemer werkt conform alle dan geldende Europese en Nederlandse wet- en regelgeving voor onder meer online platforms en webwinkels;
- b. De producten dienen op de Nederlandse markt te zijn toegelaten en hebben een levensverwachting die passend is voor het product;
- c. De producten zijn voorzien van een Nederlandse productaanduiding, gebruiksaanwijzing en merk;
- d. Producten dienen voortdurend te voldoen aan de dan geldende productieregelgeving en zijn voorzien van een EU- conformiteitsverklaring (CE-markering);
- e. Indien producten onder de Europese Ecodesign en Energylabeling directive vallen, is de minimale eis label A (= label van voor september 2021);
- f. Ledverlichting heeft een levensduur van minimaal 15.000 branduren en minimaal 12.500 schakelcycli;
- g. Slimme thermostaten dienen in ieder geval over de volgende functionaliteiten te beschikken: zelflerend opwarmen, modulerend stoken en een klokprogramma wat door de bewoner zelf in te stellen is;
- h. Eisen ten aanzien van de aangeboden huishoudelijke apparaten, zullen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gespecificeerd zijn in bijlage B.

8. Overig

- a. In de supply chain is er geen gebruik gemaakt van kinderarbeid, uitbuiting van minderheden/personeel en dergelijke. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer overtuigend bewijs overleggen. Zo niet, dan is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst per direct te ontbinden;
- b. Opdrachtnemer heeft aantoonbaar geen aantekening op zijn UAE en niet eerder veroordeeld voor het beïnvloeden van een aanbesteding;
- c. Opdrachtgever behoudt het recht om tussendoor wijzigingen door te voeren aan de eisen van de producten beschreven in 7 a t/m h.