

Bijlage A. Programma van eisen aanbieders

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 inwoner/klant buiten Opdrachtgever om bij de Opdrachtnemer een bestelling plaatst;
- e. Bij retouren of annuleringen vindt er door de Opdrachtnemer nooit een cash-restitutie plaats richting een inwoner/klant. Opdrachtnemer dient te allen tijde retourneringen/annuleringen door te geven aan opdrachtgever door de in bijlage C beschreven API of, indien onderling overeengekomen, op andere wijze. Eventuele terugbetalingen worden gedaan door Opdrachtgever;
- f. De prijs die Opdrachtnemer vraagt voor het verzenden van de bestelling is altijd gelijk aan wanneer iemand zonder cadeaubon op reguliere wijze een aankoop doet;
- g. De verkoopprijs per product die Opdrachtnemer doorgeeft aan Opdrachtgever is exclusief verzendkosten;
- h. 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;
- i. Opdrachtnemer is verplicht om de productprijs die in het OHIS wordt aangeboden ten alle tijden dezelfde of lagere prijs heeft als op zijn/haar reguliere webshop, tenzij er een specifieke marketing gaande is op de reguliere webshop.

2. Communicatie & klantenservice

- a. Opdrachtnemer heeft een Nederlands sprekende eerste- en tweedelijns support 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 inwoners/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;
- e. Opdrachtnemer communiceert te allen tijde de verwachte levertijd per product aan de inwoner/klant. Deze informatie dient Opdrachtnemer ook beschikbaar te maken voor de

klantenservice van Opdrachtgever. Indien de levertijd wijzigt, is de Opdrachtnemer webshop verplicht Opdrachtgever hierover te informeren;

- f. Opdrachtnemer communiceert in iedere bevestigingsmail naar de inwoner/klant zijn/haar contactgegevens en de verwachte levertijd;
- g. Indien Opdrachtnemer maatregelen doorgeeft in de API integratie beschreven in Bijlage C, dient Opdrachtnemer te allen tijde alleen producten door te geven die in bijlage B te vinden zijn.

3. IT (enkel voor online aanbieders)

- a. Opdrachtnemer dient een digitale (API) integratie te maken met Opdrachtgever om de productinformatie (EAN, naam, afbeeldingen, specificaties, in- en verkoopprijzen, voorraadpositie, ...) aan te leveren. De wijze waarop deze integratie exact dient te werken is nader toegelicht in bijlage C. De definitieve API endpoints verkrijgt Opdrachtnemer na toelating tot het OHIS. ER bestaat de mogelijkheid om onderling andere afspraken te maken om te komen tot een digitale integratie;
- b. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat zij in samenwerking met Opdrachtgever de integratie met het inwisselplatform laat testen;
- c. Opdrachtnemer is verplicht om de volgende bestelinformatie direct te delen met Opdrachtgever: contactgegevens, factuuradres, verzendadres, cadeauboncode, orderbedrag en het type bestelde producten. Een nadere toelichting is te vinden in bijlage C;
- d. 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;
- e. 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. Fraudepreventie

- a. Om fraude te voorkomen is het voor Opdrachtnemer uitsluitend toegestaan om pakketten of diensten te sturen of uit te voeren op een specifiek adres (verzendadres). Het centraal ophalen van pakketjes of diensten is niet mogelijk. Het verzendadres is te allen tijde gelijk aan het adres waar de cadeaubon aan gekoppeld is. Indien Opdrachtgever constateert dat er op een ander adres afgeleverd is dan wat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt is, dient Opdrachtnemer de cadeaubonwaarde terug te betalen. Opdrachtgever mag deze terugbetaling verrekenen in de eerstvolgende uitbetaling aan Opdrachtnemer.

5. Levering, retournering, Service en garantie

- a. Opdrachtnemer levert 90% van de bestellingen binnen de aangegeven levertijd;
- b. Opdrachtnemer zorgt dat een inwoner/klant binnen 14 dagen zijn/haar producten, kan retourneren. Opdrachtnemer geeft bij een succesvolle retournering de benodigde gegevens door aan Opdrachtgever (ordernummer, orderdatum, klantnaam, artikelnummer(s) via de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde API of op andere wijze indien dit onderling is afgestemd. Opdrachtgever verzorgt vervolgens de verdere financiële afhandeling, te weten de terugbetaling aan de inwoner/klant en de verrekening met Opdrachtnemer;
- c. De kosten die Opdrachtnemer rekent voor het retourneren van de producten mag voor een inwoner/klant, die gebruik maakt van het inwisselplatform, nooit hoger zijn dan voor een

inwoner/klant die buiten het inwisselplatform om bij de Opdrachtnemer een retournering plaatst;

- d. De orderwaarde die Opdrachtnemer hanteert vanaf wanneer verzendkosten gratis zijn, mag voor een inwoner/klant, die gebruik maakt van het inwisselplatform, nooit hoger zijn dan voor een inwoner/klant die buiten het inwisselplatform om bij de Opdrachtnemer eenzelfde bestelling plaatst;
- e. Indien Opdrachtnemer een nieuw groot huishoudelijk apparaat bezorgt en installeert, dient een bewoner te allen tijde zijn/haar oude apparaat te kunnen inleveren en meegeven aan Opdrachtnemer;
- f. Opdrachtnemer is verplicht om aan de inwoners/klanten van het inwisselplatform dezelfde service en garantie te bieden op de door de Opdrachtnemer geleverde producten en diensten als dat deze gelden bij een rechtstreekse orde bij Opdrachtnemer;
- g. Opdrachtnemer mag binnen de contractperiode nooit een cash-restitutie uitvoeren aan een inwoner/klant.

6. Capaciteit

- a. Opdrachtnemer garandeert te allen tijde minimaal een minimaal aantal order (480 orders voor online aanbieders, 50 voor fysieke winkels) per week te kunnen uitleveren aan de inwoners/klanten;
- b. Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de verwachte levertijd te communiceren aan zowel de inwoner/klant als aan Opdrachtgever.

7. Garanties

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

8. 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. Eisen ten aanzien van de aangeboden huishoudelijke apparaten, zullen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gespecificeerd zijn in bijlage B.

9. 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 is 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 8 a t/m f.