

Avropsvägledning

Yrkeskläder 2020

Yrkes- och arbetskläder till offentliga verksamheter

Innehåll

Innehåll

1. Inledning.....	4
2. Har vi rätt att använda ramavtalet?	4
3. Avtalstid.....	4
4. Omfattning – 2 delområden.....	4
5. Geografiska områden och antagna leverantörer	5
6. Sortiment – produktkategorier, storlekar och kvalitet	6
6.1. Storlekar	6
6.2. Garanti och kvalitet	7
7. Avtalsprislsta – hela sortimentet och priser.....	7
8. Tjänster – omfattning och priser	8
8.1. Tryck och brodyr.....	8
8.2. Reparationstjänster	8
8.3. Specialstorlekar och specialanpassning	9
9. Köp- och leveransvillkor	9
9.1. Så här går en beställning till	9
9.2. Utprovning.....	10
9.3. Beställningssätt	11
9.4. Orderbekräftelse	11
10. Frakt- och leveransvillkor	11
10.1. Fasta leveransdagar och samordnad varudistribution.....	12
11. Fakturering och betalningsvillkor	12
12. Elektronisk kommunikation.....	12
12.1. E-handel.....	12
12.2. Elektronisk katalog	12
12.3. Elektronisk beställning	13
12.4. Elektronisk orderbekräftelse	13
12.5. Elektronisk leveransavisering	13
13. Webbutik.....	13
14. Gick det inte som ni hade tänkt?.....	14
14.1. Avbeställning	14
14.2. Retur	14
14.3. Reklamation.....	14

14.4.	Vid fel på produkt.....	15
14.5.	Leveransförsening	15
14.6.	E-handel försenad implementation	15
14.7.	Hävning av kontrakt/beställning och skadestånd	15
15.	Uppföljning.....	15
15.1.	Inköpsstatistik.....	15
15.2.	Koldioxidutsläpp för godstrafik	16
15.3.	Uppföljning villkor	16
16.	Frågor	16
16.1.	Inköpscentralen.....	16
16.2.	Leverantörerna.....	16

1. Inledning

Denna avropsvägledning är framtagen för avropsberättigade kunder i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet. Avropande myndigheter och enheter är fria att utforma sina avrop hur de vill, så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

Vi rekommenderar att ni läser igenom kontraktsvillkoren vid behov för mer detaljerad information. Ni hittar dem på inköpscentralens webb under fliken *Stöddokument*.

2. Har vi rätt att använda ramavtalet?

Alla kunder med rätt att nyttja ramavtalet framgår av "bilaga 01 - Avropsberättigade parter" och ligger på Inköpscentralens avtalswebb under fliken *Stöddokument*. Detta kan också kontrolleras genom sökfunktionen under fliken *Är jag berättigad*.

3. Avtalstid

Ramavtalet gäller från och med 2 maj 2022 till och med 1 maj 2026, med första möjliga beställningsdag 1 juni 2022. Inköpscentralen har rätt att efter 18 månader säga upp ramavtalet med 6 månaders uppsägningstid.

4. Omfattning – 2 delområden

Delområde A - Ytterkläder, arbetskläder, varselkläder, arbetshandskar och profilkläder, som passar många yrkesgrupper, exempelvis

- byggnadsinspektörer och fastighetstekniker
- vaktmästare och fastighetsskötare
- elmontörer
- anläggningsarbetare
- park- och renhållningsarbetare

Avser produktgrupper som till exempel

hantverks- och servicebyxor, shorts/pirat, hängselbyxor, väst, skaljackor, parkas, overall, regnkläder, underställ, vinterfodrad byxa, skaljacka (funktion), fleecejacka, t-shirt och sweatshirt, arbets- och skyddshandskar och profilkläder såsom bälte, mössa, keps, t-shirt, piké, sweatshirt, hoodies, linne och skjorta med mera.

Ytterkläder till exempel handskar, vantar och mössor får beställas av samtliga yrkeskategorier hos kund.

Delområde B – Kläder för vård och omsorg, lokalvård, kök och restaurang samt profilkläder som passar många yrkesgrupper, exempelvis:

- lokalvårdare
- köks- och restaurangpersonal
- vård- och omsorgspersonal såsom undersköterskor, vårdbiträden och sjuksköterskor

- personal inom kultur och fritid
- förskolepersonal
- reception

Avser produktgrupper som till exempel

bussaronger, byxor, tunikor, västar, skyddsrockar, kockkläder, bandanas, scarfs, t-shirts, bälten, skjortor och profilkläder såsom bälte, mössa, keps, t-shirt, piké, sweatshirt, hoodies, linne och skjorta med mera

Speciella produkter som inte definierats i produktrelaterat område A, som exempelvis scarfs och bandanas, får köpas av samtliga yrkeskategorier hos kund.

5. Geografiska områden och antagna leverantörer

Geografiskt område	Region
Syd	Skåne, Blekinge, Kalmar, Kronoberg, Jönköping, Halland, Västra Götaland och Östergötland
Mitt	Stockholm, Södermanland, Uppsala, Västmanland, Örebro, Värmland, Dalarna och Gotland
Norr	Gävleborg, Jämtland, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten

<u>Delområde A</u>	Rang 1	Rang 2	Rang 3
Syd	Ahlsell	Procurator	Voky (fd Profilservice)
Mitt	Ahlsell	Swedol	Voky (fd Profilservice)
Norr	Swedol	Procurator	x

<u>Delområde B</u>	Rang 1	Rang 2	Rang 3
Syd	Almedahls	HejMar	x
Mitt	Almedahls	HejMar	Swedol
Norr	Swedol	x	x

Förklaring: Leverantörerna har själva fått prioritera sina anbudsområden, då de bara hade möjlighet att få tilldelning i max 2st geografiska områden per delområde. Syfte att få ökad konkurrens och därmed bättre anbud och priser.

6. Sortiment – produktkategorier, storlekar och kvalitet

Avtalsområde	Produkttyper till exempel	Kommentar
A - Ytter- och arbetskläder, varsel, handskar, profil	Hantverks- och servicebyxor, shorts/pirat, hängselbyxor, väst, skaljackor, parkas, overall, regnkläder, underställ, vinterfodrad byxa, skaljacka (funktion), fleecejacka, t-shirt och sweatshirt, arbets- och skyddshandskar och profilkläder såsom bälte, mössa, keps, t-shirt, piké, sweatshirt, hoodie, linne och skjorta	Ytterkläder får beställas av samtliga yrkeskategorier hos kund.
B – Vård, omsorg, lokalvård, kök, restaurang, reception och profil	Bussaronger, byxor, tunikor, västar, skyddsrockar, kockkläder, bandanas, scarfs, t-shirts, bälten, skjortor, kjol och profilkläder såsom bälte, mössa, keps, t-shirt, piké, sweatshirt, hoodie, linne och skjorta	Speciella produkter som exempelvis scarfs och bandanas, får köpas av samtliga yrkeskategorier hos kund.

I fasta sortimentet (varukorgen/nettosortiment) hittar ni produkter som är ett standardsortiment som motsvarar vanligt förekommande behov hos de flesta kunderna. Produkterna är kravställda och konkurrensutsatta för bästa kvalitet och pris där bland annat miljömärkning varit en viktig faktor. Därför innehåller sortimentet många miljömärkta produkter – till exempel Öko-Tex – och produkter med miljövänligare material – till exempel Lyocell/Tencell.

I det övriga sortimentet hittar ni produkter ur samma produktkategorier men med till exempel annan passform och utförande samt vissa tillbehör. Samtliga krav gäller även för övrigt sortiment. Där betalar ni leverantörens aktuella pris minus deras avtalade rabatt.

Leverantören får inte marknadsföra andra produkter ur sitt övriga sortiment utan att meddela er att det är produkter utanför ramavtalets villkor.

6.1. Storlekar

Det fasta sortimentet är lagervaror i storlekarna:

- Herr S-XXL
- Dam och unisex XS-XXL
- Handskar 7–11

Övriga storlekar finns att tillgå i leverantörernas övriga sortiment, till exempel:

- Herr XS och XXXL
- Dam och unisex XXS och XXXL
- Handskar 6 och 12

6.2. Garanti och kvalitet

Garanti för produkterna gäller under 2 år och innebär att plagget ska behålla sin ursprungliga kvalitet (färg, form, knappar/blixtlås, tryck/brodyr etc) efter normalt slitage och skötsel samt tvätt enligt plaggets skötselråd. Plagg med hög andel bomull (minst 95%) är kravet på färgbeständighet minst 1 år.

Om ni har beställt reparationstjänst för era befintliga plagg gäller 18 månaders garanti på reparationen.

Produkterna ska vara slitstarka, funktionella, komfortabla, god passform, bra rörelsefrihet och av hög kvalitet.

Arbets- och skyddskläder ska vara funktionsmässigt avsedda och anpassade för dagligt bruk för avsedda arbetsuppgifter och uppfylla gällande lagkrav (såsom EN/CE-norm, skyddsklasser)

Plaggen ska ha en god skrynkelhårdighet och hålla stil/passform och färg vid tvätt, även för de yrkesgrupper som behöver tvätta plaggen ofta. Gäller även som till exempel solblekning, svett och gnidning, inte noppa, inte gå upp i sömmarna etc.

Knappar, blixtlås etc får inte innehålla nickel, kadium eller rester av formaldehyd.

7. Avtalsprislista – hela sortimentet och priser

Samtliga beställningsbara produkter finns sammanställda i en *Avtalsprislista*, som finns publicerad i avtalskatalogen under respektive leverantör och i deras avtalsspecifika webbshop. Den innehåller både det fasta och det övriga sortimentet. Inköpscentralen publicerar alltid den senaste godkända versionen med avtalade godkända produkter som får säljas på ramavtalet.

Så fort någon justering blir gjord ska leverantörerna uppdatera ev PRICAT till er e-handelslösning och skicka den till er.

Avtalsprislistan är uppbyggd med fasta begrepp från SFTI-mallen för e-handel:

Kolumnnamn *Pristyper* i *Avtalsprislistan*:

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| • Kontraktspris | Beskrivning: fast sortiment |
| • Rabatterat listpris | Beskrivning: övrigt sortiment |

Priserna får justeras var sjätte månad, och ligger fasta till nästa justering.

Undantag för prisjusteringar: Om ni tecknar längre kontrakt med leverantörerna, till exempel flera olika leveranstillfällen från samma beställning, får kontraktspriserna justeras tolv månader efter att beställning lagts.

Produktjusteringar

Det fasta sortimentet får endast ändras om en produkt utgår helt. Då får leverantören justera med ny produkt som ska klara samtliga produktkrav och inte vara dyrare än den ursprungliga produkten.

Det övriga sortimentet får uppdateras av leverantören var tredje månad.

Om det skulle uppstå leveransproblem eller leveransförsening mellan produktuppdateringarna, eller om en produkt tillfälligt inte kan levereras, ska leverantören erbjuda en ersättningsprodukt som uppfyller motsvarande krav. Den ska vara likvärdig med den ursprungliga produkten och ha samma pris.

8. Tjänster – omfattning och priser

8.1. Tryck och brodyr

Prislista för standardutföranden finns publicerad i avtalskatalogen under respektive leverantör.

Standardutförande avser 1st transfertryck i 1–2 färger i några olika orderstorlekar och 1st brodyr i storlek 30-40mm och 40-50mm i några olika orderstorlekar med placering på en plats per produkt. Priser för övriga utföranden finns i leverantörernas övriga sortiment, dvs deras ordinarie priser minus avtalad rabatt.

I samtliga priser ingår schablon för tryck samt provtryck/märke/brodyr samt ev startkostnader och/eller mönsterkort. Leverantörerna erbjuder kostnadsfri provtryck/brodyr för godkännande innan produktion

Produkter som beställts med tryck eller brodyr är beställningsvaror oavsett storlek, dvs något längre leveranstider.

Inför beställning av dessa tjänster behöver leverantören kontaktas i god tid för att tillsammans med er ta fram på vilket sätt trycket/brodyren ska placeras och hur det ska se ut. Innan kontakt med leverantören behöver du känna till om er organisation har till exempel central hantering och om det finns framtaget en grafisk profil som måste användas.

8.2. Reparationstjänster

De flesta leverantörer kan erbjuda enklare skrädderi/reparationstjänster för era befintliga produkter. Priser för detta finns i leverantörens övriga sortiment till ordinarie priser. Prislista för tjänsten finns publicerad i avtalskatalogen under respektive leverantör.

Syftet är att förlänga produkternas livslängd där till exempel garantitiden löpt ut eller att garantin inte gäller. För reparationen gäller en garanti på 18 månader.

Beskriv för leverantören vilket behov ni har utifrån de tjänster som omfattas av ramavtalet.

De reparationstjänster som erbjuds inom ramavtalet är:

- Tappade/lösa knappar

- Reparation/byte av blyxtlås
- Reparation av fickor, påsydd avrivna fickor
- Reparation av kragar
- Enklare skrädderitjänster
- Reparation av spruckna sömmar

8.3. Specialstorlekar och specialanpassning

Leverantörerna erbjuder att sy upp/om plagg i större/mindre storlekar än vad som anses ordinarie. Till exempel om byxor behöver förlängas eller ett plagg behövs i 5XL eller andra specialstorlekar. Priser för detta finns i leverantörens övriga sortiment, dvs deras ordinarie priser minus avtalad rabatt. Prislista för tjänsten finns publicerad i avtalskatalogen under respektive leverantör.

9. Köp- och leveransvillkor

9.1. Så här går en beställning till

Avropsmodellen är rangordning med vissa undantag. I första hand kontaktar ni leverantör rangordnad 1 i det avtalsområde ni ska avropa ifrån och det geografiska område ni tillhör, och meddelar ert behov av produkt/produkter. Om de inte svarar inom senast 2 arbetsdagar eller avböjer er förfrågan, kontaktar ni nästa leverantör i rangordningen.

Ni har rätt att frånga rangordningen i vissa fall;

- Behov av specifika produkter
 - Till exempel en unik produkt som bara finns hos en leverantör eller att leverantör rangordnad nr 1 erbjuder en ersättningsprodukt ni ej kan godta
- Behov av miljömärkta produkter
 - Miljömärkt specifik produkt som inte rang1 kan erbjuda (*ÖkoTex, Bra miljöval, Svanen, Eco-Label, GOTS, Blue Sign, annan likvärdig*)
- Passform utifrån individens behov
 - Enskild individs behov av passform som inte rang1 kan erbjuda
- Behov av reparationstjänster
 - I första hand kontaktar ni den leverantör som levererat produkten, i andra hand följer ni rangordningen

Ni kan identifiera ert behov av produkter på olika sätt.

- Genom erfarenhet veta vilka produkter som bäst passar er organisation eller er medarbetare för det aktuella ändamålet
- Läs sig till vilken eller vilka produkter som passar bäst
- Genom utprovning

9.2. Utprovning

Leverantörerna ska kostnadsfritt erbjuda er utprovning/visning av sortimentet minst tre gånger per kalenderår, vissa erbjuder ytterligare 1st tillfälle per år. Om ni önskar ska det ske hos er, då på en central adress. Alternativet är att ni accepterar att besöka leverantörens lokal, om den möjligheten finns i er närhet. Leverantörerna kan även skicka produkter för påseende om det är ett bättre alternativ för er.

Under fliken Stöddokument finns en sammanställning på vilka leverantörer som erbjuder extra utprovning och/eller utprovning i butik.

Överenskommelse om tidpunkt för utprovning ska ske i samråd med er och leverantörerna.

Meddela ert behov av utprovning minst 10 dagar i förväg

Beskriv, främst till leverantör rang 1 i ert geografiska område; ert behov av produkttyper, vilka kriterier som är viktiga för er till exempel önskad leveranstid, utprovningstillfälle och hur ni vill att inköpen framöver ska hanteras (t ex e-handel, mail). Viktigt att ni även tar med information om till exempel tillgången till lokaler, utrustning m.m. som kan vara nödvändig för leverantören att känna till för att kunna fullgöra sina åtaganden.

För att öka möjligheten för era beställare att se andra leverantörers sortiment rekommenderar vi att ni även kontaktar rang 2 och ev rang 3.

1. Kontaktuppgifter hittar ni på ramavtalets webbplats under fliken Leverantörer *beställningskontakt*.
2. Leverantörerna svarar, inom max 2 arbetsdagar, endast med produkter ur Avtalsprislistan som de anser bäst lämpade utifrån er beskrivning. OBS! Priser och andra leveransvillkor är redan fastslagna i upphandlingen.
3. Bestäm vilken tidpunkt och på vilket sätt utprovning ska ske
4. Personer som vid utprovning bestämt vilken produkt som passar dem bäst, behöver inte prova igen vid framtida behov (om inte produkt utgår till exempel)
5. När ert urval är klart, begär ni produktlistor från leverantörerna, så ni vet vilka artikelnummer ni behöver ange vid framtida beställningar. Produkter och priser hittar ni i den publicerade avtalsprislistan på Addas avtalswebb. Leverantörerna ska även skicka er produkt- och prislista för inläsning i e-handelssystemet om ni önskar. Den ska matcha den publicerade avtalsprislistan med produkter och priser.
6. Beställningar gör sedan via e-handel, webbutiken eller det sätt som ni bestämt med leverantörerna.

9.3. Beställningssätt

Leverantören tar emot beställningar via e-handelsplats, webbutik, e-post eller kundtjänst per telefon. All kommunikation ska ske på svenska. Kundtjänst öppen minst mellan 9.00 – 16.00 svensk tid helgfria vardagar.

Ramavtalsleverantören ska ansvara för orderhantering och inte hänvisa till exempel till annan part.

Kontrakt måste tilldelas innan ramavtalet upphör att gälla. Ett sådant kontrakt med tillhörande avtalade leveranser får levereras vid enstaka eller återkommande tillfällen, även efter att ramavtalet upphört

9.4. Orderbekräftelse

Skickas skriftligt senast en arbetsdag efter order.

Ska minst innehålla:

- ✓ Leveransadress och leveranstid och ev fraktkostnad
- ✓ Benämning på beställda produkter
- ✓ Priser för respektive produkt samt totalpris

10. Frakt- och leveransvillkor

Fraktfritt på order över 1000 SEK.

För order under 1000 SEK tillkommer faktisk fraktkostnad, dock max 1000 SEK. Kostnaden ska presenteras på orderbekräftelsen. Ska faktureras i samband med beställningen, dvs får ej faktureras i efterskott.

Lagervaror ska levereras inom 7 arbetsdagar efter beställning. Övrigt sortiment ska levereras inom 14 arbetsdagar efter beställning. För beställningsvaror eller expressleveranser bestäms leveranstiden tillsammans med leverantören.

Leveransen ska ske till den adress som ni angett i er beställning enligt DDP Incoterms 2020. Det innebär att leverantören står för alla risker och kostnader fram till att godset finns tillgängligt på angiven plats. Om ni har önskemål om annan avlämningsplats än lastkaj eller motsvarande samt önskemål om till exempel inbärning kan det innebära merkostnader som leverantören har rätt att fakturera som en serviceavgift. Denna kostnad ska informeras om inför beställning och inkluderas i orderbekräftelsen. Får ej faktureras i efterskott.

I samband med leverans ska retur/byteshandling skickats minst i elektronisk form. Om godset verkar skadat vid leverans ska ni notera detta vid leveransmottagandet till leverantören.

Om leverans sker på pall ska leverantören ta tillbaka den kostnadsfritt – om ni inte har kommit överens om något annat.

OBS! Vid avtalsstart kan leveranstiderna vara något längre, eftersom ramavtalet startar något tidigare än planerat. Fr o m 2022-06-15 är det ordinarie leveranstider som gäller för samtliga leverantörer.

10.1. Fasta leveransdagar och samordnad varudistribution

Vill ni ha fasta leveransdagar kommer ni överens med leverantören om villkoren kring det.

Samordnad varudistribution ska leverantörerna kunna erbjuda 3 månader efter att ni skriftligt begärt det.

Läs mer detaljerade villkor under punkt 3.3 i *upphandlingsdokumentet*.

11. Fakturering och betalningsvillkor

Fakturering ska ske elektroniskt enligt Peppol BIS Billing 3 eller av SFTI senast rekommenderade version.

Utöver kraven på lagstadgade fakturainnehåll, ska fakturor innehålla uppgifter som stöder er automatiserade avstämning.

Leverantören ska skicka fakturan till er senast en månad efter leveransdatum med betalningsvillkor 30 dagar netto, förutsatt att leveransen har slutförts. Den ska också inkludera de delar av uppdraget som utförts av eventuella underleverantörer.

Fakturan ska komma från ramavtalsleverantören och får inte ställas ut av underleverantör eller annan part.

12. Elektronisk kommunikation

Leverantören ska kommunicera affärsprocesserna via PEPPOL-nätverkets olika standardformat. Leverantören står själv för deras kostnader för att sätta upp systemet enligt angivna standarder.

12.1. E-handel

Om ni önskar ska leverantörerna implementera e-handel hos er i enlighet med standarder som Single Face To Industry (SFTI) rekommenderar. Leverantören står själv för deras kostnader för att sätta upp systemet enligt dessa standarder.

Vid uppsättning bör stöddokumentet *E-handel leverantörens uppgifter* och *E-handel beställarens uppgifter* samt *Avtalsprislistan* användas. De är framtagna enligt SFTI-standard. Ni hittar dem under fliken *Stöddokument* på inköpscentralens avtalswebb.

12.2. Elektronisk katalog

Leverantören ska inom tre månader, från att ni skriftligt har begärt anslutning, lämna in en elektronisk katalog som innehåller pris-, artikel- och sortimentsinformation enligt gällande rekommenderade standarder:

- Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response) – inom deras nätverk
- SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall
- SFTI/ESAP 6
- Cellstrukturerad mall som tillhandahålls av den upphandlade myndigheten

Om ni önskar ska leverantören använda den leverantörsportal som ni tillhandahåller istället för alternativet cellstrukturerad mall.

Den elektroniska katalogen ska bara innehålla information från Avtalsprislistan. Om ni har behov av att lägga till information, kan det vara t ex kompletterande produktinformation, men i samma format och standard som Avtalsprislistan, dvs enligt SFTI-standard.

12.3. Elektronisk beställning

Leverantören ska inom tre månader, från att ni skriftligen begärt det, kunna ta emot en order enligt gällande rekommenderade standarder:

- Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
- SFTI/ESAP 6 (order och avropserkännande och/eller avropsbekräftelse)
- E-post

Om kommunikation med e-post är aktuellt, ska leverantören ange en central e-postadress.

Om ni önskar ska leverantören använda den leverantörsportal som ni tillhandahåller istället för alternativet e-post.

12.4. Elektronisk orderbekräftelse

Leverantören ska, inom tre månader från att ni skriftligen begärt det, kunna lämna orderbekräftelse/ordersvar enligt gällande rekommenderade standarder enligt ovan.

Om kommunikation med e-post är aktuellt, ska leverantören kunna ange en central e-postadress

12.5. Elektronisk leveransavisering

Leverantören ska, inom tre månader från att ni skriftligen begärt det, kunna skicka leveransavisering i enlighet med gällande rekommenderade standarder enligt SFTI.

Om kommunikation med e-post är aktuellt, ska leverantören ange en central e-postadress

13. Webbutik

Webbutiken ska vara i drift 1 månad efter ramavtalsstart. Kontakta leverantörerna för inloggningsuppgifter. Kontaktuppgifter hittar ni på inköpscentralens webb under fliken Leverantörer och rubriken *beställningskontakt*.

Produkterna och priserna som presenteras är samma som finns i Avtalsprislistan.

Webbutiken ska erbjuda följande:

Produkter och priser som överensstämmer med Avtalsprislistan

- Unik inloggning för inköpscentralens kunder
- Möjlighet att beställa direkt och attestflöde för centraliserade beställningar (*om behov finns hos kund*)
- Sortimentet ska visas med text, bild, artikelnummer och gällande pris + rabatt, kulörer, storlekar, storlekstabeller, ingående material, standarder, eventuella märkningar. till exempel synliggöra miljömärkning tydligt, om så finns.
- Tydlig information där det framgår vilka produkter som tillhör det fasta och övriga sortimentet
- Information om beställningsrutiner, leveranstider, returhantering och övrig relevant information
- Kontinuerlig uppdatering om förändringar sker det i avtalade sortimentet, ersättningsartiklar, priser, artikelnummer mm
- Senaste beställningarna för varje enskild beställare för att kunna upprepa senaste köp
- Orderhistorik och statistik (*om behov finns hos kund*)
- Nya planerade leveransdatum på försenade beställningar

14. Gick det inte som ni hade tänkt?

14.1. Avbeställning

Ni kan avbeställa utan kostnad om det görs innan beställningen har skickats från leverantören. Görs främst genom telefon eller epost. Kan gå att göra via e-handelssystemet men då måste ni vara överens med leverantören om den hanteringen innan systemet används för order.

Om ni beställt tryck/brodyr/sömnad kan ni avbeställa innan leverantören påbörjat tjänsten. I annat fall kan leverantören begära ersättning för nerlagd tid/materialkostnad.

14.2. Retur

Produkter kan utan kostnad returneras inom 1 månad efter leverans, om

- ni haft produkter för påseende
- felaktiga leveranser skett som orsakats av leverantören

Använd leverantörens retur/byteshandling som ni fick i samband med leveransen.

14.3. Reklamation

Om produkt har fel eller brister kan ni reklamera kostnadsfritt (inom 60 dagar från att ni upptäckt bristen). I första hand får ni produkten utbytt. I annat fall kan ni häva köpet och få full återbetalning

14.4. Vid fel på produkt

Om leverantören inte åtgärdar ett fel på produkt som ni anmält (inom 60 dagar från att ni upptäckt felet), kan ni begära att de ska betala ett vite. Den ska vara en del av produktens värde och ska betalas för varje dag som felet kvarstår och leverantören inte åtgärdat eller erbjudit ersättningsprodukt ni kunnat godkänna.

Vite får begäras i max 20 dagar. Läs mer i kontraktsvillkoren under punkt 6.6

14.5. Leveransförsening

Om leverantören är försenad med en produkt, kan ni begära att de ska betala ett vite. Den ska vara en del av produktens värde och ska betalas för varje dag som förseningen kvarstår och leverantören inte åtgärdat eller erbjudit ersättningsprodukt ni kunnat godkänna.

Vite får begäras i max 20 dagar. Läs mer i kontraktsvillkoren under punkt 6.6

OBS! Vid avtalsstart kan leveranstiderna vara något längre, eftersom ramavtalet startar något tidigare än planerat. Fr o m 2022-06-15 är det ordinarie leveranstider som gäller för samtliga leverantörer.

14.6. E-handel försenad implementation

Om leverantören inte kan erbjuda e-handel med full funktionalitet i rätt tid, har ni rätt att ta ut vite.

Läs mer i kontraktsvillkoren under punkt 6.3 och 6.6

14.7. Hävning av kontrakt/beställning och skadestånd

Det finns flera listade orsaker eller situationer som kan ligga till grund för hävning.

Ni måste ha meddelat leverantören inom sextio dagar från det att ni uppmärksammat bristen, annars kan ni inte hävda kontraktsbrott.

Om ni har hävt ett kontrakt har ni rätt att utesluta den leverantören vid kommande avrop från ramavtalet.

Läs mer i kontraktsvillkoren under punkt 6.6

15. Uppföljning

15.1. Inköpsstatistik

Ni kan när som helst under avtalet begära inköpsstatistik, och den ska minst innehålla:

- Beställningsenhet, till exempel förvaltning eller specifikt kundnummer
- köp ur det avtalade sortimentet på artikelnivå till exempel artikelnummer, produktbenämning, färg, storlek, standarder
- kostnader för angiven period till exempel produktkostnad, leveranskostnad

15.2. Koldioxidutsläpp för godstrafik

Efter den 1 juli 2023 kan ni skriftligt begära av leverantörerna att de tar fram en rapportering av de koldioxidutsläpp som era varuleveranserna gett upphov till. Leverantörens ska skicka sin rapport till er senast 30 dagar efter er begäran.

Rapporteringen ska visa det totala utsläppen av koldioxid (CO₂-ekvivalenter) för era leveranser för vald period. Statistiken kan baseras på schablonvärden för genomsnittligt koldioxidutsläpp för den fordonsflotta eller nätverk av fordon som använts av leverantören.

Rapporteringen sker till självkostnadspris. Leverantören ska meddela er självkostnadspriset som ni godkänner innan framtagandet av statistiken påbörjas.

15.3. Uppföljning villkor

Ni har rätt att få tillträde och insyn i leverantörens (eller underleverantörens) verksamhet för att kunna kontrollera att leverantören uppfyller kontraktsvillkoren mellan er. Detta gäller under kontraktstiden och max 1 år efter utgången av kontrakt.

16. Frågor

16.1. Inköpscentralen

Ni kan kontakta oss med frågor. Våra ordinarie öppettider är helgfri mån-tors mellan 09.00-16.00 och fredagar 09.00 – 14.00. Telefon: 08 525 029 96. E-post inkopscentralen@adda.se

16.2. Leverantörerna

Leverantörernas kundtjänst är tillgänglig kl. 09.00 - 16.00 varje helgfri vardag. Kundtjänst nås via telefon, e-post, webbutik och e-handelssystemet.