

Vedlegg 6

TIL

ANSKAFFELSE

IINR 1220 LYSKILDER

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

1 Leverandør opplysninger

LEVERANDØROPPLYSNINGER			
Leverandør:	Maske Gruppen AS		
Gateadresse:	Løvåsmyra 2		
Postadresse:	7072 Heimdal		
Telefonnummer:	02120		
Telefaks :	800 80 088		
E-postadresse:	kundeservice@maske.no		
Organisasjonsnummer:	975 872 378		
KONTAKTPERSONER			
	Navn	Mobil/Telefon	E-post
Kontaktperson avtale:	Jan Kronberg	982 04 388	Jan.kronberg@maske.no
Kontaktperson kundeservice:	Anne-Grethe Englund	02120	Anne-grethe.englund@maske.no
Kontaktperson salg:	Frank Nelson	974 68 890	Frank.nelson@maske.no
Kontaktperson xxx:			
BESTILLINGSDATA			
Åpningstider (hverdager):	KL 7 – 16		
Bestillingstelefon:	02120		
Ordre mail:	kundeservice@maske.no		
Bestillingsfrist:	KI 12 to dager før levering . Faste leveringsdager		
Link til nettbutikk	www.maske.no		
Link til eHandel (Hvis tilgjengelig)			

2 Avtalens varighet

Avtalens varighet er fra 15.1.2013 tom 15.1.2015, med mulighet til forlengelse på 1 + 1 år av gangen.

3 Bestilling

Bestilling dag 1 innen kl. 12, levering dag 3.

Fast leveringsdag (kommunen har samme leveringsdag) avtales.

3.1 Ordrebekreftelse

Oppdragsgiver skal motta skriftlig bekreftelse på sin bestilling. Ved eventuelle avvik skal Oppdragsgiver kontaktes og gis mulighet til erstatningsvare. Bestillingen skal deretter bekreftes skriftlig ovenfor Oppdragsgiver.

4 Priser

4.1 Prisregulering

Prisen kan reguleres en gang pr år 1. april.

4.2 Tilbudsvarer

Kampanjer og tilbud blir sendt til Oppdragsgiver. Alle tilbud Leverandør har skal komme Oppdragsgiver til gode.

5 Levering

5.1 Leveringsbetingelser

Siste bestillingstidspunkt for garantert levering på avtalt leveringsdag er kl. 12 dag 1 for levering dag 3. Alle leveranser skal være fritt levert på angitt plass.

5.2 Leveringsfrekvens

Fast leveringsdag (kommunen har samme leveringsdag) avtales.

Enebakk:	Tirsdag	(Bestilling fredag)
Fet:	Tirsdag	(Bestilling fredag)
Nittedal:	Tirsdag	(Bestilling fredag)
Rælingen:	Onsdag	(Bestilling mandag)
Sørum:	Torsdag	(Bestilling tirsdag)

Levering skjer på fast ukedag, hver 14. dag.

Leveringstidspunkt tilpasses hver oppdragsgiver, men må også tilpasses Leverandørens øvrige leveringsfrekvens.

5.3 Leveringstid

Leveringer skal hovedsakelig foregå mellom 7:00 og 14:30.

5.4 Hasteordre

Hasteordre fra Leverandør leveres innen 1 døgn.

Haste ordre er ikke feil levert vare eller erstatningsvare.

5.5 Krav til at levering skal fungere

For at leveransen skal fungere i hht. kravspesifikasjon er Leverandøren avhengig av:

- At bestillingsfristen overholdes
- At det bestilles på varenummer, finner man ikke aktuelle vare tas kontakt med Leverandør
- God dialog mellom Oppdragsgiver og Leverandør på hva som brukes til menyer på det enkelte sted vil være god kvalitetssikring for begge parter.
- At utarbeidet plankjøp følges, endringer må varsles av begge parter.

5.6 Feillevering og feilbestilling

Ved eventuell feillevering/feilbestilling, skal Oppdragsgiver maile/faks avviksskjema til Leverandørens kundesenter, som vil behandle saken så fort som mulig. Oppdragsgiver skal melde avvik omgående når det oppdages. Bruk standard avviksskjema på IINR's nettside.

Eventuell feillevert vare vil bli tatt i retur og kreditert 100 %, ny vare vil bli levert etter Kundens behov.

Eventuell feilbestilt vare vil kunne bli tatt i retur og kreditert 100 % under forutsetning at krav om riktig oppbevaring er oppfylt.

Feillevert/feilbestilt vare skal ikke merkes med påskrift "RETUR" eller lignende.

5.7 Transport emballasje

Leverandøren skal ta all transportemballasje i retur.

Det er ingen gebyrer forbundet til denne ordningen.

6 Betalingsbetingelser

Fri faktureringsmåned + 30 dager fra korrekt faktura.

7 Statistikker

Leverandør leverer statistikker til IINR på omsatt volum og produkt per leveringssted ½ årlig (juli, januar) – senest 20. påfølgende måned.

8 Reklamasjonsrutiner

Ved en eventuell reklamasjon skal Oppdragsgiver ta kontakt med Leverandør sin kontaktperson omgående, for å avklare saken, og sender omgående avviksskjema elektronisk. Dersom produktet ikke kan erstattes vil det bli utstedt kreditnota.

9 Retur av leverte varer

Ved en eventuell retur av levert vare skal våre kunder ta kontakt med Leverandørs Kundesenter, for å avklare saken. Enten elektronisk via e-mail, eller pr telefon. Varene skal returneres i originalemballasje og være ubrukt. Ved feilleveranser, transportskade eller annet forårsaket av oss, står Leverandør for returfrakt.