

Leveranciers **Handboek**

versie 1.0



InstallatieBalie.nl, dé groothandel voor de zelfstandige installateurs!



[**Helder & Direct**]

[**Beste in Prijs**]

[**Altijd dichtbij**]

Contact

InstallatieBalie.nl
Laan van Waalhaven 43
2497GN Den Haag

+31 (0) 88 134 81 00
info@installatiebalie.nl
www.installatiebalie.nl

InstallatieBalie.nl, dé groothandel voor de zelfstandige installateurs!

INHOUDSOPGAVE**- # -**

1. Contactgegevens	4
2. Inleiding	6
3. Over Installatiebalie.nl	7
4. Vestigingen en Distributiecentra	8
5. Leveranciersbeheer	9
6. Assortimentsbeheer	10
7. Beeldmateriaal en Productspecificatie	11
8. Private Label	12
9. Prijsmutaties	13
10. Bestellen en Leveringen	14
11. Leveringscriteria en Afhandeling	15
12. Supply Chain	21
13. Kwaliteit	22
14. Duurzaamheid en Certificeringen	23
15. Gevaarlijke en Chemische Stoffen	25
16. Leveranciersuitnodigingen en Deelname aan Evenementen	26
17. Facturatie en Aandachtspunten	28
18. Service Level Agreement (SLA)	30
19. Bijlagen	33

1. CONTACTGEGEVENS

InstallatieBalie.nl

Laan van Waalhaven 43
2497 GN Den Haag

T +31 (0) 88 134 81 00

info@installatiebalie.nl

www.installatiebalie.nl

1.1 Inkoop & Assortimentsmanagement

Inkoopmanagement:

Inkoopmanagement is verantwoordelijk voor het verkrijgen van goederen en diensten van externe leveranciers, met als doel deze te verkopen of in te zetten binnen onze bedrijfsactiviteiten. Het proces omvat essentiële activiteiten zoals het selecteren van leveranciers, onderhandelen over prijzen en contracten, beheren van voorraden, en het optimaliseren van de kosten en kwaliteit van de ingekochte producten. De afdeling Inkoop streeft naar het realiseren van de laagste kostprijs, de beste leveringsvoorwaarden en een optimale beschikbaarheid van producten bij onze voorkeursleveranciers. Dit is essentieel voor het landelijke assortiment.

De inkoop van het landelijke assortiment valt onder de verantwoordelijkheid van de inkoper. Baliemanagers worden aangemoedigd om het landelijke assortiment te hanteren, zodat uniformiteit en beschikbaarheid binnen InstallatieBalie.nl worden gewaarborgd. Voor het lokale assortiment hebben baliemanagers de flexibiliteit om producten in te kopen die aansluiten bij de behoeften van hun eigen vestiging, mits dit gebeurt binnen de algemene richtlijnen van InstallatieBalie.nl.

Naast het realiseren van deze doelstellingen, werkt Inkoop aan het opbouwen en onderhouden van strategische relaties met leveranciers. Dit draagt bij aan de continuïteit van leveringen, bevordert innovatie, en maakt het mogelijk gezamenlijk te werken aan product- en procesverbeteringen. Contractmanagement speelt hierbij een belangrijke rol, waarbij erop wordt toegezien dat leveranciers voldoen aan contractuele verplichtingen en regelgeving.

Assortimentsmanagement:

Assortimentsmanagement houdt zich bezig met het bepalen en beheren van het productaanbod dat beschikbaar is voor onze klanten. Dit proces omvat het analyseren van markttrends en klantbehoeften, het selecteren van nieuwe producten, het uit faseren van verouderde producten, en het balanceren van het assortiment om concurrerend en winstgevend te blijven. Door regelmatig te evalueren op basis van prestaties en klantvraag, blijft het assortiment actueel en afgestemd op veranderende marktomstandigheden.

Daarnaast is assortimentsmanagement verantwoordelijk voor het continu verbeteren van het aanbod door in te spelen op opkomende trends en technologische ontwikkelingen. Dit zorgt ervoor dat we niet alleen voldoen aan de huidige vraag van de klant, maar ook voorbereid zijn op toekomstige ontwikkelingen. Het doel is een optimaal en aantrekkelijk aanbod voor de klant te creëren, terwijl er wordt gezorgd voor een efficiënte bedrijfsvoering en winstgevendheid.

Inkoopmanager:

Justin van Heest

+31 (0) 6 11 0 252 12

justin.vanheest@installatiebalie.nl

Assortimentsmanager:

Erik van de Pol

+31 (0) 6 43 2 568 50

erik.vandepol@installatiebalie.nl

1.2 Crediteurenadministratie:

Facturen dienen verstuurd te worden naar facturen@installatiebalie.nl in pdf-formaat en geadresseerd te worden aan:

InstallatieBalie.nl

Laan van Waalhaven 43

2497 GN Den Haag

Zie hoofdstuk 17: Facturatie en Aandachtspunten voor nadere info.

1.3 Masterdata:

Artikelinformatie dient verstuurd te worden naar: artikelbeheer@installatiebalie.nl

De informatie moet volledig en accuraat zijn om te zorgen voor een correcte invoer in onze systemen. Hierbij is het essentieel dat de volgende gegevens o.a. worden opgenomen:

- Productbeschrijvingen.
- EAN-codes.
- Technische specificaties.
- Afbeeldingen van de producten (indien van toepassing).
- Overig

Data Manager:

Erwin Heythuysen

+31 (0) 6 30 40 03 45

erwin.heythuysen@installatiebalie.nl

2. INLEIDING

Om onze klanten optimaal te ondersteunen en succesvoller te maken, verbindt InstallatieBalie.nl fabrikanten en installateurs. Wij richten ons bewust op de kleine installateurs, van zelfstandigen tot bedrijven met maximaal 5 medewerkers. Onze kracht ligt in het bedienen van deze groep, en daarom verwachten wij van leveranciers dat zij ons de condities bieden die normaal voor grote partijen gelden. Zo kunnen wij de kleinere installateurs juist blijven helpen en hen voorzien van de beste service en prijzen.

Wij leveren niet alleen producten, maar bieden complete oplossingen. We denken vooruit en kijken verder dan het product. We begrijpen onze klanten en de uitdagingen die zij in hun dagelijkse werk tegenkomen. Daarom bieden we niet alleen gewilde en succesvolle producten, maar ook onze expertise en ervaring om oplossingen op maat te creëren. Onze missie is niet alleen om groot in te kopen en klein te verkopen, maar om in alles wat we doen te vertalen dat groot op groot, en klein op klein van toepassing is. Onze maatschappelijke rol is dan ook het ondersteunen van de zelfstandige installateur.

Hoe doen we dat? Met onze op maat gemaakte diensten. Op deze manier voegen we echte waarde toe voor al onze partners – van leveranciers en servicepartners tot onze klanten.

Ons streven is om een one-stop-shop te zijn voor onze klanten, met een focus op de beste service en uitstekende kwaliteit. Daarom vragen we van u als leverancier dezelfde hoge normen die wij onszelf opleggen: als full-servicespecialist met de hoogste kwaliteitsstandaarden, zowel nationaal als met de flexibiliteit om in te spelen op regionale behoeften.

Dit handboek bevat algemene informatie en richtlijnen die van toepassing zijn op InstallatieBalie.nl en is een aanvulling op de samenwerkingsovereenkomst met onze leveranciers. Het is van toepassing op alle overeenkomsten die InstallatieBalie.nl aangaat met leveranciers. We behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit document. Indien van toepassing, wordt een bijgewerkte versie uitgebracht. De meest recente versie van het handboek kunt u altijd vinden op www.installatiebalie.nl.

3. OVER INSTALLATIEBALIE.NL

In 2017 is InstallatieBalie.nl opgericht. Het idee? Een technische groothandel voor zelfstandige ondernemers. We richten ons op de zelfstandige, regionale installateur met 1 tot 5 man personeel. We weten wie onze klanten zijn en wat ze nodig hebben. We bieden gewoon goede service én doen net dat stapje extra. Voor klanten én voor medewerkers. Dat merk je in de persoonlijke benadering, de scherpe acties, de prettige sfeer zodra je bij ons binnenstapt en de kennis en kunde van al onze medewerkers, die graag klaarstaan om de klanten van de balie te adviseren.

De afgelopen jaren zijn we van twee balies doorgroeid naar maar liefst negen locaties verspreid door heel Nederland. En we zijn nog lang niet klaar: de komende jaren hebben we ambitieuze plannen om ons netwerk verder uit te breiden, zodat we uiteindelijk in elke regio bereikbaar zijn. Dit betekent niet alleen een sterke toename in locaties, maar ook in verkoopvolume en assortiment, waarmee we een steeds bredere groep installateurs kunnen bedienen. Kortom, InstallatieBalie.nl biedt als snelgroeende keten een unieke kans voor leveranciers die mee willen groeien en hun producten landelijk verspreid willen zien worden.

Niet alleen het aantal balies is toegenomen, ook het assortiment is in de loop der tijd flink uitgebreid. Inmiddels kun je bij al onze locaties terecht voor zowel E- als W-artikelen. Kortom: bij InstallatieBalie.nl is de zelfstandige installateur voor bijna iedere klus aan het juiste adres.

4. VESTIGINGEN EN DISTRIBUTIECENTRA

VESTIGINGEN:

Balie Den Haag

Laan van Waalhaven 43
2497 GN Den Haag

Balie Hoogeveen

Buitenvaart 1610
7905 SM Hoogeveen

Balie Middelharnis

Zernikeweg 1
3241 MG Middelharnis

Balie Oss

Galliersweg 4
5349 AT Oss

Balie Sneek

Wagenmakersstraat 10
8601 VA Sneek

Balie Terneuzen

Finlandweg 10A
4538 BL Terneuzen

Balie Tiel

Franklinstraat 1A
4004 JK Tiel

Balie Venray

Nieuwhuisweg 2A
5804 AN Venray

Balie Westland

Buijs Ballotstraat 20-24
2693 BE 's Gravenzande

Saniceve B.V.

Pannenweg 223-229
6031 RK Nederweert

DISTRIBUTIECENTRA

DC Apeldoorn (Klein & Grootgoed)

IJsseldijk 8
7325 WZ Apeldoorn

DC Apeldoorn (XL -projecten)

IJsseldijk 2
7325 WZ Apeldoorn

5. LEVERANCIERSBEHEER

5.1 Verantwoordelijkheden leverancier

Als leverancier bent u verantwoordelijk voor het juist, volledig en tijdig aanleveren van uw bedrijfs- en artikelgegevens, evenals eventuele mutaties daarop. De afdeling Artikelbeheer is belast met de administratieve verwerking voor de afdelingen Inkoop en Assortimentsmanagement, waaronder het verwerken van alle door leveranciers verstrekte bedrijfs- en artikelinformatie.

5.2 Aanmelden en wijzigingen doorgeven

Wanneer u zich wilt aanmelden als nieuwe leverancier voor InstallatieBalie.nl, of wanneer u wijzigingen wilt doorgeven, zoals een nieuw bankrekeningnummer, verzoeken wij u de volgende informatie aan te leveren:

Een kopie van uw bedrijfsbriefpapier met briefhoofd en/of een recent bankafschrift (niet ouder dan 3 maanden), waarop alle relevante gegevens staan vermeld, zoals het fysieke adres, IBAN-nummer, BIC-code en btw-nummer.

Gelieve deze documenten samen met het leveranciersformulier per post of digitaal in pdf-formaat te versturen naar de inkoper van InstallatieBalie.nl.

5.3 Gevolgen van niet-tijdige mutaties

Als leveranciers niet tijdig de vereiste mutaties doorgeven, kan dit leiden tot vertragingen in onze administratieve processen. Dit kan gevolgen hebben voor de verwerking van uw facturen en betalingen. In ernstige gevallen kunnen er passende maatregelen worden genomen, zoals het tijdelijk stopzetten van bestellingen of andere sancties.

6. ASSORTIMENTSBEHEER

6.1 Opname nieuw artikel

Voorwaarde voor de opname van een nieuw artikel: Gedurende een periode van acht maanden heeft InstallatieBalie.nl het recht om nieuwe artikelen zonder kosten voor retouren terug te sturen naar de leverancier. Dit recht geldt voor 100% van de bestelde hoeveelheid. Na afloop van deze periode wordt geëvalueerd of het artikel definitief in het assortiment wordt opgenomen.

6.2 Saneringen

Als u besluit een artikel uit het assortiment te halen (saneren), verzoeken wij u dit uiterlijk 8 weken van tevoren schriftelijk te melden aan uw contactpersoon op de afdeling Inkoop of Assortimentsmanagement. Hierbij dient u de reden van sanering en een mogelijk alternatief artikel te vermelden.

6.3 Logistieke afspraken

Voor logistieke afspraken verwijzen we naar Hoofdstuk 11: Leveringscriteria en Afhandeling.

De distributievergoeding bedraagt 3,00% en de logistieke fee 1,50%, zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst.

7. BEELDMATERIAAL EN PRODUCTSPECIFICATIES

7.1 Beeldmateriaal

Alle nieuwe en bijgewerkte artikelen moeten voorzien zijn van een digitale afbeelding. Deze afbeeldingen dienen een minimale resolutie van 96 dpi te hebben, met een vierkante verhouding en een formaat van minimaal 800 x 800 pixels. Voor een consistente en professionele uitstraling moet de achtergrond wit of transparant zijn.

Als u niet kunt voorzien in een correcte afbeelding, is het mogelijk dat wij de fotografie voor u verzorgen. De gemaakte kosten voor deze dienst kunnen aan u worden doorberekend.

7.2 Productspecificaties

De verantwoordelijkheid voor het aanleveren en up-to-date houden van productbladen en de bijbehorende productspecificaties ligt bij u als leverancier. Wij benadrukken dat de specificaties met betrekking tot het groothandelsassortiment moeten worden aangeleverd via 2BA.

Voor productinformatiebladen en specificaties met betrekking tot private label-artikelen verwijzen wij naar Hoofdstuk 8: Private Label.

8. PRIVATE LABEL

Voor Private Label-artikelen hanteren we geen standaardvoorwaarden die voor alle leveranciers gelden. In plaats daarvan worden de afspraken per leverancier op maat gemaakt, afgestemd op de specifieke voorwaarden, mogelijkheden, en wensen van beide partijen. Dit maatwerk kan betrekking hebben op aspecten zoals verpakkingsontwerp, merknaam, prijsstelling, exclusiviteit, en productievoorwaarden. Door deze flexibiliteit streven we naar samenwerking op een manier die voor zowel de leverancier als InstallatieBalie.nl optimaal werkt en waarde toevoegt aan ons Private Label-assortiment.

8.1 Voorwaarden

Voor Private Label-artikelen van InstallatieBalie.nl gelden de volgende voorwaarden:

- Het artikel dient te voldoen aan de door InstallatieBalie.nl opgegeven specificaties. Voorafgaand aan de contractondertekening met InstallatieBalie.nl, dient u altijd monsters ter beoordeling en controle naar de Assortimentsmanager te sturen.
- U bent verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van up-to-date productinformatiebladen van alle private label-artikelen aan InstallatieBalie.nl, voorafgaand aan de eerste levering. Dit dient altijd digitaal te gebeuren.
- In geval van wijzigingen in productinformatiebladen van artikelen die aan InstallatieBalie.nl worden geleverd of gaan worden geleverd, dienen deze wijzigingen eerst ter beoordeling en goedkeuring te worden voorgelegd aan de assortimentsmanager van InstallatieBalie.nl. Pas na goedkeuring door de assortimentsmanager mogen de bijgewerkte productinformatiebladen worden aangeleverd. De voorkeur gaat uit naar digitale aanlevering van deze documenten.
- U verleent InstallatieBalie.nl toestemming om de door u geleverde private label-producten te testen. In geval van afwijkingen ten opzichte van de opgegeven specificaties, worden de kosten van deze tests aan u doorberekend.
- In geval van een "foute" productie mag het product met InstallatieBalie.nl-verpakking of -label nooit worden doorverkocht aan andere partijen.
- Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het private label-product, inclusief maar niet beperkt tot ontwerpen, verpakkingen en merknamen, blijven eigendom van InstallatieBalie.nl. Het gebruik van deze eigendommen door de leverancier is alleen toegestaan binnen de kaders van de overeengekomen samenwerking. Elke inbreuk op deze rechten kan leiden tot juridische stappen en een vordering tot schadevergoeding.

9. PRIJSMUTATIES

- Prijsmutaties voor InstallatieBalie.nl worden doorgevoerd op de eerste maandag van een maand, volgens de afspraken in de samenwerkingsovereenkomst.
- Prijsmutaties moeten uiterlijk 8 weken vóór de eerste maandag van de maand worden gecommuniceerd. Deze termijn geldt voor alle prijsmutaties, in overeenstemming met de samenwerkingsovereenkomst.
- Prijsmutaties dienen digitaal te worden aangeleverd in een bewerkbaar Excel-formaat. Een hardcopy is niet verplicht, maar kan indien gewenst ter referentie worden meegestuurd.
- Prijswijzigingen kunnen alleen plaatsvinden in overleg en in overeenstemming met de samenwerkingsovereenkomst. Eenzijdige prijswijzigingen worden niet geaccepteerd. Prijsaanpassingen zijn beperkt tot maximaal één keer per jaar en moeten gebaseerd zijn op de CPI (consumentenprijsindex) of een andere overeengekomen index.
- Prijswijzigingen die niet aan deze criteria voldoen, worden niet in behandeling genomen.
- Als prijsmutaties niet tijdig worden doorgegeven, behoudt InstallatieBalie.nl zich het recht voor om de oude prijzen te blijven hanteren tot de eerstvolgende toegestane mutatedatum. Dit kan leiden tot vertragingen bij de verwerking van prijswijzigingen en mogelijk verlies van omzet voor de leverancier. In extreme gevallen kan InstallatieBalie.nl beslissen om de samenwerking te heroverwegen.

10. BESTELLEN EN LEVERINGEN

10.1 Bestellen

Bestelprocedure InstallatieBalie.nl

Via e-mail wordt een inkooporder in pdf-formaat verstuurd (zie bijlage). Bij het verwerken van de inkooporder dient u extra aandacht te besteden aan het afleveradres, aangezien dit per vestiging kan verschillen. U kunt dus inkooporders van meerdere vestigingen ontvangen.

Alle documenten die bij een levering horen – inclusief facturen, pakbonnen, en andere relevante documenten – moeten altijd voorzien zijn van ons inkoopordernummer. Als dit nummer niet vermeld is kan InstallatieBalie.nl de zending niet correct verwerken. In dit geval behoudt InstallatieBalie.nl zich het recht voor om de order terug te sturen naar de afzender en wordt de factuur niet in behandeling genomen.

Wij verzoeken u om een orderbevestiging te sturen met daarin de leverdatum, prijzen en de te ontvangen artikelen. Mocht er onverhoopt een aanpassing moeten worden gemaakt in de afgesproken leverdatum, dan dient dit zowel per e-mail als telefonisch te worden gecommuniceerd met de betreffende vestiging.

10.2 Leveringen

Leverdagen en levertijden per DC

Zowel het DC in Apeldoorn als de vestigingen zijn geopend voor ontvangst van maandag tot en met vrijdag. Eventuele wijzigingen in het leveringsschema worden tijdig gecommuniceerd. Ook voor feestdagen zal een aangepast schema vooraf met de leverancier worden afgestemd.

Zie bijlage 2 voor voorbeeld inkooporder InstallatieBalie.nl en Hoofdstuk 17 voor facturatie-instructies en ordernummers.

11. LEVERINGSCRITEIA EN AFHANDELING

11.1 Leveringscriteria

InstallatieBalie.nl behoudt altijd de leiding in het bepalen van de logistieke inrichting van leveringen, in overleg met de leverancier. Hierbij worden de volgende aspecten besproken:

- **Locatie:** Leveringen kunnen plaatsvinden op één of meerdere locaties, afhankelijk van de gemaakte afspraken. Bij leveringen af fabriek (drop-shipments) is de vervoerder verantwoordelijk voor het lossen van de goederen op de afgesproken locatie, tenzij anders overeengekomen.
- **Hoeveelheid:** Leveringen kunnen geschieden per pallet, volle wagen of op een andere wijze, afhankelijk van het product en de vraag.
- **Tijdstip en datum:** Leveringen moeten plaatsvinden op het overeengekomen tijdstip en de overeengekomen datum. Eventuele wijzigingen in de leveringsdetails dienen tijdig te worden besproken met de afdeling Inkoop van InstallatieBalie.nl om een optimale situatie voor beide partijen te waarborgen.

11.2 Afleveradressen

InstallatieBalie.nl heeft meerdere afleveradressen binnen het distributiecentrum aan de IJsseldijk in Apeldoorn, naast de verschillende vestigingen die ook als afleveradres kunnen fungeren:

- **IJsseldijk 8, Groot goed:** Voor homogene pallets, bulkleveringen en langere goederen die buiten de standaard pallets uitsteken.
- **IJsseldijk 8, Klein goed:** Voor pallets met colli van verschillende goederen.
- **IJsseldijk 2, XL:** Voor specifieke projecten.

11.3 Leveranties

- Bij elke bestelling ontvangt de leverancier een ordernummer van InstallatieBalie.nl. Dit nummer moet duidelijk vermeld worden op zowel het vervoersdocument als de levering bon.
- Afwijkingen op geplaatste orders moeten minimaal 48 uur vóór uitlevering worden gemeld aan de inkoper.
- Bij een leveringstermijn van minder dan 24 uur moet elke afwijking op de dag van orderontvangst vóór 17.00 uur worden doorgegeven.
- Als klantorders van InstallatieBalie.nl hinder ondervinden door gebrekkige aanlevering, kunnen de kosten die hieruit voortvloeien aan de leverancier worden doorberekend.

- De leverancier is verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste instructies aan zijn logistieke dienstverlener.
- In het kader van veiligheid moeten chauffeurs minimaal de Nederlandse of Engelse taal beheersen. InstallatieBalie.nl behoudt zich het recht voor om chauffeurs die deze talen niet beheersen te weigeren.
- Elke zending moet vergezeld gaan van een correcte CMR bij elke pakbon. Als een CMR meerdere pakbonnen bevat, moeten alle pakbonnummers uniek en volledig op de CMR vermeld staan.

11.4 Etikettering van Pallets

InstallatieBalie.nl maakt onderscheid tussen:

Homogene pallets:

Pallets met slechts één soort goed. Deze pallets moeten voorzien zijn van één label per pallet met:

- Het ordernummer van InstallatieBalie.nl.
- Het InstallatieBalie.nl-artikelnummer of EAN/QR-code.
- Het aantal producten op de pallet.

Mixed pallets:

Pallets met een verzameling van verschillende goederen. Als mogelijk dienen mixed pallets met een tussenpallet geleverd te worden. Elke collo op een mixed pallet moet voorzien zijn van een label met:

- Het InstallatieBalie.nl-artikelnummer of EAN/QR-code.
- Het aantal producten in het collo.
- Vermelding "Inkomende Goederen en Controle."

De leverancier is verantwoordelijk voor het transport en de aflevering van de goederen op de overeengekomen plaats van bestemming, waarbij InstallatieBalie.nl het lossen van de goederen regelt (Delivery Duty Paid / DDP volgens de ICC Incoterms 2020). De goederen moeten verpakt zijn volgens de geldende eisen om een veilige lossing te waarborgen, waarbij de eenheidsverpakkingen niet zwaarder mogen zijn dan 23 kg, volgens de ARBO-wetgeving.

Leveringen aan het DC in Apeldoorn

Leveringen aan het distributiecentrum in Apeldoorn kunnen plaatsvinden op werkdagen tussen 06:00 en 14:00 uur goederen worden officieel als afgeleverd beschouwd wanneer de pakbon/paklijst is ondertekend voor ontvangst.

Weigeren van leveringen

InstallatieBalie.nl behoudt zich het recht voor om een levering te weigeren zonder dat kosten verschuldigd zijn als:

- De levering niet overeenkomt met de order.
- De levering afwijkt van de pakbon/paklijst.
- De pakbon/paklijst niet voldoet aan de leveringsspecificaties.
- De goederen op een andere plaats of tijd zijn geleverd dan vermeld in de order.
- De goederen of verpakking beschadigd zijn.
- Het lossen van de goederen niet veilig kan plaatsvinden.

Compensatie bij Te Late Levering

Bij overschrijding van de afgesproken levertijd heeft InstallatieBalie.nl het recht om gemaakte kosten, voortvloeiend uit de te late levering, in rekening te brengen bij de leverancier, onverminderd andere maatregelen of compensaties zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst.

11.5 Pallet- en Verpakkingsvereisten

Pallets

InstallatieBalie.nl accepteert enkel wegwerppallets of EPAL/europallets (80 x 120 cm). De voorkeur gaat uit naar wegwerppallets. EPAL/europallets worden geruild, maar statiegeld wordt niet geaccepteerd.

Eisen ten aanzien van pallets:

- Pallets moeten droog, onbeschadigd en van goede kwaliteit zijn.
- De belading van pallets moet stabiel zijn, en de handelsproducten moeten na het verwijderen van de transportverpakking als een geheel op de pallet blijven staan.
- De transportverpakking (bijv. folie) moet door de leverancier worden mee retour genomen.
- Palletverpakkingen moeten beperkt blijven tot het noodzakelijke. Het gebruik van lijm en antislipvellen is alleen toegestaan indien nodig.
- De maximale paltehoogte is 1,80 meter, inclusief pallet.
- Handelsproducten moeten binnen het grondoppervlak van de pallet blijven, zonder uitsteeksels.
- Het maximale gewicht voor europallets is 1000 kg en voor blokpallets 1200 kg, tenzij anders overeengekomen.

Verpakkingen

InstallatieBalie.nl streeft naar een duurzaam logistiek proces en vraagt leveranciers bij te dragen aan duurzaamheid, bijvoorbeeld via branche-initiatieven zoals Techniek Nederland. De verpakkingswijze en pallet/colli-opbouw moeten een schadevrije ontvangst garanderen.

Papier en karton:

- Verpakkingen moeten uit ten minste 80% gerecycled materiaal bestaan.
- Virgin karton moet FSC- of PEFC-gecertificeerd zijn en vrij van niet-afwasbare lijm, plastic tape, coatings en overmatige inkt.

Plastic:

- Plastic verpakkingen moeten uit ten minste 50% gerecycled materiaal bestaan en vrij zijn van multilayers, siliconen, vulstoffen en niet-afwasbare lijm.

Hout (pallets):

- Pallets moeten bij voorkeur hergebruikt of gemaakt zijn van gerecycled hout, of als laatste optie van virgin FSC- of PEFC-gecertificeerd hout.
- Leveranciers dienen pallets mee retour te nemen, aangezien InstallatieBalie.nl geen palletregistratie of statiegeld hanteert.

EPS (piepschuim):

EPS (piepschuim) is vervangen door een duurzaam alternatief.

11.6 Omgang met Gevaarlijke Stoffen

1. Algemene Richtlijnen

InstallatieBalie.nl stelt hoge eisen aan de veiligheid en duurzaamheid van de producten die wij inkopen en distribueren. In het kader van wet- en regelgeving, zoals de RoHS- en REACH-richtlijnen, is het essentieel dat leveranciers ons tijdig voorzien van volledige informatie over gevaarlijke stoffen die in de producten voorkomen.

2. Specifieke Gevaren per Discipline

- Elektrotechnische materialen: Stoffen zoals lood, kwik, brandvertragende stoffen (BFRs), PCB's en lithium-ion.
- W-installatiematerialen: Koel- en smeermiddelen, brandvertragende stoffen en zware metalen.
- Sanitair: Asbest (in oudere producten), lood, chroom-6 en chemische stoffen in kit en lijmen

3. Verantwoordelijkheden van Leveranciers

Leveranciers moeten voldoen aan de volgende vereisten met betrekking tot gevaarlijke stoffen:

Tijdige Informatievoorziening:

Minimaal drie weken vóór de eerste levering van gevaarlijke goederen dienen leveranciers de volgende gegevens aan te leveren:

- De samenstelling van de goederen.
- Welke stoffen gevaarlijk zijn voor mens, milieu of eigendom.
- Welke regelgeving van toepassing is op vervoer, opslag en verwerking.

Veiligheidsinformatiebladen (MSDS):

Leveranciers dienen actuele MSDS-documenten aan te leveren voor alle producten waarin gevaarlijke stoffen voorkomen.

Naleving van Regelgeving:

Alle geleverde goederen moeten voldoen aan de Europese Richtlijn 2011/65/EU (RoHS-richtlijn). Daarnaast dient jaarlijks een REACH-verklaring te worden ingediend voor relevante goederen.

11.7 Algemene Leveringsvereisten

Leveranciers moeten voldoen aan de volgende richtlijnen bij leveringen aan InstallatieBalie.nl:

- Chauffeurs dienen zich te houden aan algemene gedragsnormen en veiligheidseisen, waaronder het dragen van veiligheidshesjes en -schoenen.
- Voertuigen op het terrein van InstallatieBalie.nl moeten stapvoets rijden, waarbij voetgangers altijd voorrang hebben.
- Het terrein moet schoongehouden worden; afval mag niet worden achtergelaten.
- Alleen de chauffeur mag het pand van InstallatieBalie.nl betreden.
- Chauffeurs moeten zich altijd melden bij een medewerker van de goederenontvangst voor het lossen.
- Leveringen moeten correct worden gestapeld en voldoen aan alle verpakkings- en veiligheidsrichtlijnen.

Lossen van Goederen

Bij aankomst op het DC in Apeldoorn dienen goederen altijd via een dock te worden gelost. Leveringen bij de balie moeten op de grond worden gelost. Leveranciers moeten te allen tijde zelf beschikken over een pompwagen om de goederen te lossen, ongeacht de vestiging. InstallatieBalie.nl hanteert strikte regels voor externe partijen die het pand betreden; alleen de chauffeur heeft toegang.

Manco's Melden

InstallatieBalie.nl controleert bij binnenkomst het aantal colli, maar de inhoud van het colli blijft de verantwoordelijkheid van de leverancier. Eventuele gebreken of manco's moeten binnen 48 uur na levering door InstallatieBalie.nl worden gemeld. Leveranciers zijn verplicht om deze reclamatie tijdig en volgens de afgesproken voorwaarden af te handelen.

Geschillen over Leveringen

In geval van geschillen over leveringen, zoals ontbrekende goederen, beschadigingen of verkeerde leveringen, dienen beide partijen binnen vijf werkdagen een onderzoek te starten. Leveranciers zijn verplicht om actief mee te werken aan het onderzoek en het geschil binnen een termijn van tien werkdagen op te lossen, tenzij anders overeengekomen.

Als het geschil niet binnen deze termijn kan worden opgelost, kunnen sancties worden opgelegd, zoals het terughouden van betalingen of het annuleren van bestellingen, afhankelijk van de aard van het geschil en de gemaakte afspraken in de samenwerkingsovereenkomst.

12. SUPPLY CHAIN

Bij InstallatieBalie.nl zien wij onze leveranciers als strategische partners die een cruciale rol spelen in ons succes. Een transparante, efficiënte en ethisch verantwoorde toeleveringsketen is essentieel om onze klanten de hoogste kwaliteit producten en diensten te bieden. Daarom hebben we de volgende richtlijnen opgesteld met betrekking tot supply chain management:

Transparantie en Traceerbaarheid

Wij hechten veel waarde aan transparantie in de gehele toeleveringsketen. Onze leveranciers dienen openheid te bieden over hun eigen toeleveranciers, productieprocessen, en de herkomst van grondstoffen en materialen. Dit stelt ons in staat om de integriteit van onze producten te waarborgen en risico's in de keten te beheersen.

Leverbetrouwbaarheid

Continuïteit van levering is van groot belang voor ons bedrijf en onze klanten. Wij verwachten van onze leveranciers dat zij betrouwbare levertijden garanderen en proactief communiceren over eventuele problemen die de leveringen kunnen verstoren. Het is essentieel dat onze leveranciers noodplannen hebben om te kunnen reageren op onverwachte verstoringen in de toeleveringsketen.

Innovatie en Efficiëntie

Wij stimuleren onze leveranciers om voortdurend te zoeken naar manieren om hun processen te verbeteren, innovatie te bevorderen, en inefficiënties in de supply chain te reduceren. Dit kan onder andere door het implementeren van nieuwe technologieën, het verbeteren van logistieke processen, of het verminderen van de milieueffecten.

Samenwerking en Communicatie

Succes in de supply chain is gebaseerd op sterke samenwerking en effectieve communicatie. Wij streven naar open, eerlijke en constructieve relaties met onze leveranciers. Regelmatige evaluaties en feedbacksessies helpen om de samenwerking te optimaliseren en zorgen ervoor dat beide partijen profiteren van de relatie.

13. KWALITEIT

Wij doen er alles aan om onze klanten succesvoller te maken. Daar horen producten en leveringen van de hoogste en constante kwaliteit bij: overal en altijd. Op deze kwaliteit vertrouwen onze klanten in heel Nederland. Daarom speelt kwaliteit bij InstallatieBalie.nl een essentiële rol. Kwaliteit in elk gebied en in alle processen. Continue verbetering is hierin onze drijfveer.

13.1 Recall

In geval van een eventuele recall dient u te allen tijde de inkoper bij InstallatieBalie.nl per e-mail en telefonisch te informeren.

Als in opdracht van de producent/leverancier of een andere daartoe gerechtigde partij producten bij afnemers van InstallatieBalie.nl dan wel van haar distributiecentra retour moeten worden genomen, worden de daaruit voortvloeiende kosten in rekening gebracht bij de desbetreffende leverancier. InstallatieBalie.nl hanteert hiervoor standaardtarieven, die bestaan uit een vaste en variabele component. In bijlage 1 staat een globaal overzicht van de berekeningswijze in geval van een recall. Na afloop van een recall zal onze inkoper u een specificatie van de gemaakte kosten toesturen.

13.2 ARBO

InstallatieBalie.nl werkt volgens de geldende Arbowetgeving. Wij verwachten van onze leveranciers dat zij dezelfde standaarden hanteren en ervoor zorgen dat hun producten en processen voldoen aan deze wetgeving. Dit omvat onder andere het waarborgen van veilige arbeidsomstandigheden voor hun werknemers en het naleven van de maximale tilgewichten zoals aangegeven in de wetgeving. Wij verzoeken leveranciers ervoor te zorgen dat alle geleverde goederen binnen deze grenzen vallen, of dat er passende maatregelen zijn getroffen om het hanteren en tillen veilig te maken. De meest actuele versie van de Arbowetgeving kunt u vinden op <https://wetten.overheid.nl>.

13.3 Alternatieve Leveranciers

Als u besluit een alternatieve leverancier in te schakelen voor het leveren van uw product, dient u dit altijd in overleg te doen met onze inkoper. Het product en de bijbehorende producteisen dienen in overeenstemming met de gemaakte afspraken te zijn. U blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de naleving van deze afspraken.

13.4 Data/Geheimhouding

De leverancier is verplicht geheimhouding te waarborgen van alle door InstallatieBalie.nl verstrekte (persoons)gegevens en deze te behandelen volgens de toepasselijke wet- en regelgeving, zoals de AVG. In geval van schending van deze geheimhouding of overtreding van de wet- en regelgeving, behoudt InstallatieBalie.nl zich het recht voor om passende juridische maatregelen te nemen. Dit kan leiden tot beëindiging van de samenwerking, aansprakelijkstelling voor schade en andere wettelijke sancties.

14. DUURZAAMHEID EN CERTIFICERINGEN

14.1 Duurzaamheid

Bij InstallatieBalie.nl is duurzaamheid een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering en een kernwaarde in onze samenwerking met leveranciers. Wij zijn vastbesloten om onze ecologische impact te verkleinen en duurzame processen te bevorderen door de hele toeleveringsketen.

We werken uitsluitend met leveranciers die onze toewijding aan duurzaamheid delen en actief streven naar verbetering van hun milieuprestaties. Daarom eisen wij van onze leveranciers een concrete inzet op de volgende duurzaamheidsprincipes:

Milieuvriendelijke Producten:

Wij moedigen onze leveranciers aan om producten aan te bieden die milieuvriendelijk zijn, van ontwerp tot einde levensduur. Dit omvat het gebruik van gerecyclede en recyclebare materialen, energie-efficiënte producten, en het vermijden van schadelijke stoffen.

Verantwoorde Productieprocessen:

Wij verwachten dat onze leveranciers productieprocessen hanteren die gericht zijn op het minimaliseren van energie- en watergebruik, het reduceren van afval, en het beperken van de uitstoot van broeikasgassen.

Transparantie en Traceerbaarheid:

Wij stellen het op prijs als leveranciers openheid geven over de herkomst van grondstoffen en materialen, en transparantie bieden in de toeleveringsketen, inclusief eventuele certificeringen of keurmerken die zij hebben behaald.

Sociale Verantwoordelijkheid:

Wij verwachten dat onze leveranciers eerlijke arbeidsomstandigheden bevorderen, mensenrechten respecteren, en bijdragen aan de gemeenschappen waarin zij actief zijn.

Innovatie en Verbetering:

Duurzaamheid is een continu proces. Wij moedigen onze leveranciers aan om voortdurend te zoeken naar innovatieve manieren om hun duurzaamheidsprestaties te verbeteren. Dit kan door nieuwe technologieën te omarmen, samen te werken aan duurzame oplossingen, en best practices te delen.

14.2 Certificeringen

Hoewel certificeringen zoals ISO 14001, FSC of andere milieu- en duurzaamheidsstandaarden een duidelijke indicatie zijn van toewijding aan duurzaamheid, erkennen wij dat niet alle bedrijven dergelijke certificeringen bezitten. Wat voor ons belangrijker is, is de daadwerkelijke inzet voor en actie richting duurzame bedrijfsvoering.

Wij zijn ervan overtuigd dat samenwerking met leveranciers die onze duurzaamheidswaarden delen, ongeacht certificeringen, bijdraagt aan een betere wereld en zorgt voor een robuustere en toekomstbestendige toeleveringsketen. Samen streven we naar een duurzame toekomst waarin economische groei hand in hand gaat met het behoud van onze planeet.

15. GEVAARLIJKE EN CHEMISCHE STOFFEN

Op het artikelformulier dient u aan te geven of het artikel een gevaarlijke stof betreft en, indien ja, dient u het correcte UN-nummer te vermelden. Daarnaast dient u bij het aanleveren van het ingevulde artikelformulier het bijbehorende veiligheidsinformatieblad (Safety Data Sheet) volgens de wettelijke eisen in het Nederlands mee te sturen, bij voorkeur digitaal. Gevaarlijke stoffen waarvoor geen veiligheidsinformatieblad aanwezig is bij InstallatieBalie.nl, worden bij ontvangst geweigerd.

Voor de aanlevering van gevaarlijke stoffen en bijbehorende documentatie dient u altijd vooraf contact op te nemen met de inkoper van InstallatieBalie.nl. De inkoper zal u verder instrueren en controleren of alle vereiste documentatie aanwezig is. In geval van fysieke levering dient de chauffeur zich te melden bij de goederenontvangst van InstallatieBalie.nl.

Zie ook Hoofdstuk 11.6: Omgang met Gevaarlijke Stoffen.

16. LEVERANCIERSUITNODIGINGEN EN DEELNAME AAN EVENEMENTEN

Goedkeuring van Evenementen

Leveranciers van InstallatieBalie.nl dienen voorafgaand goedkeuring te verkrijgen van de inkoopafdeling voor het organiseren van evenementen zoals infosessies, workshops, trainingen of open dagen waarbij medewerkers van InstallatieBalie.nl worden uitgenodigd.

Het doel van deze goedkeuringsprocedure is om te waarborgen dat de tijd en aandacht van onze medewerkers gericht is op de kernleveranciers en strategisch belangrijke productassortimenten.

Strategische Deelname

Leveranciers worden verzocht rekening te houden met de strategische belangen van InstallatieBalie.nl bij het uitnodigen van medewerkers voor evenementen. Alleen evenementen die bijdragen aan de versterking van de relatie en relevant zijn voor onze kernassortimenten, komen in aanmerking voor goedkeuring. In de samenwerkingsovereenkomst wordt vastgelegd welke vergoedingen de leverancier op zich neemt om verkopers te trainen en hen ambassadeurs te maken van hun producten.

De verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat deelname aan evenementen geen nadelige invloed heeft op de operationele continuïteit van InstallatieBalie.nl, zoals de openingstijden en personele bezetting op de vestigingen, ligt bij InstallatieBalie.nl zelf.

Beperking op Discussieonderwerpen

Leveranciers dienen zich te onthouden van het bespreken of onderhandelen over inkoopcondities, prijzen, of andere strategische onderwerpen tijdens evenementen waarbij medewerkers van InstallatieBalie.nl aanwezig zijn, tenzij hiervoor expliciet toestemming is verleend door de inkoopafdeling.

InstallatieBalie.nl behoudt zich het recht voor om deelname aan evenementen te beperken of te weigeren als deze niet in lijn zijn met de strategische doelen van het bedrijf.

Belangenconflicten

Leveranciers die InstallatieBalie.nl-medewerkers willen uitnodigen voor evenementen waarbij er een financiële bijdrage of andere voordelen worden verstrekt, dienen hiervoor vooraf goedkeuring te verkrijgen van de inkoper. Dit is noodzakelijk om belangenconflicten te vermijden en de onafhankelijkheid van InstallatieBalie.nl te waarborgen.

Communicatie en Rapportage

Als een leverancier rechtstreeks een medewerker van InstallatieBalie.nl benadert voor deelname aan een evenement, dient de leverancier dit direct te melden aan de inkoopafdeling van InstallatieBalie.nl.

De goedkeuring van de inkoopafdeling dient te zijn verkregen voordat er verdere communicatie plaatsvindt of bevestigingen worden ontvangen van InstallatieBalie.nl-medewerkers.

17. FACTURARATIE EN AANDACHTSPUNTEN

17.1 Facturatie

Facturen dienen digitaal te worden verstuurd in pdf-formaat naar facturen@installatiebalie.nl.

Houd rekening met de volgende richtlijnen:

- Eén factuur per pdf-bestand, inclusief eventuele bijlagen.
- Vermeld altijd het InstallatieBalie.nl-inkoopordernummer duidelijk op de factuur.
- Gebruik unieke bestandsnamen voor iedere factuur, waarbij het factuurnummer onderdeel uitmaakt van de bestandsnaam.

Bedrijfsgegevens

InstallatieBalie.nl B.V.
Laan van Waalhaven 43
2497 GN Den Haag

KvK: 27280918
BTW: NL820865126B01

17.2 Aandachtspunten

Bij de bestelling die u van InstallatieBalie.nl ontvangt, krijgt u een ordernummer. Dit nummer dient op uw factuur te worden vermeld. Zonder ordernummer kan uw factuur niet worden verwerkt.

- Per order verwachten wij één factuur; stuur geen verzamelfacturen.
- De factuurdatum mag niet vóór de leverdatum liggen.
- Wanneer een factuur niet voldoet aan de logistieke voorwaarden van InstallatieBalie.nl, wordt deze afgekeurd.
- Self-billing (waarbij InstallatieBalie.nl de factuur opstelt namens de leverancier) kan alleen worden toegepast als hierover een aparte afspraak is gemaakt met InstallatieBalie.nl.
- Facturatie vindt plaats op basis van de overeengekomen prijs- en conditieafspraken. Er dient overeenstemming te zijn over assortiment, prijzen en overige condities met de afdeling Inkoop van InstallatieBalie.nl.
- De facturen dienen te voldoen aan de factuurvereisten van de btw-wetgeving. Als de factuur niet aan de factuurvereisten voldoet, wordt deze niet door InstallatieBalie.nl geaccepteerd. U kunt de factuurvereisten nalezen op de website van de Belastingdienst:
https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/
- Facturatie vindt plaats op basis van de geleverde aantallen x de overeengekomen prijs- en conditieafspraken.

- Indien wettelijk is bepaald dat de leverancier belastingplichtig is voor de afdracht van accijns en/of verbruiksbelastingen of een andere soortgelijke belasting, dan is de leverancier verantwoordelijk voor de afdracht van deze belastingen aan de betreffende (belasting)autoriteiten. InstallatieBalie.nl kan op verzoek van (belasting)autoriteiten een verklaring van de betreffende afdracht opvragen bij de leverancier. De leverancier is ook verantwoordelijk voor de afdracht van btw of andere soortgelijke belastingen aan de betreffende (belasting)autoriteiten.
- In het geval dat InstallatieBalie.nl de leverancier kosten in rekening brengt, bijvoorbeeld voor logistieke dienstverlening, is InstallatieBalie.nl op elk moment gerechtigd de overeengekomen tarieven aan te passen als er wijzigingen plaatsvinden in van rechtswege of van overheidswege opgelegde belastingen of heffingen, waaronder heffingen die gerelateerd zijn aan de uitstoot van CO2.

18. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

18.1 Service Level Agreement

De SLA legt de kwaliteits- en leverperformancecriteria vast die InstallatieBalie.nl van leveranciers verwacht. Zie ook Hoofdstuk 11 voor algemene leveringscriteria en Hoofdstuk 17 voor facturatie-instructies.

Doelstelling van de SLA

De doelstelling van deze servicelevel agreement (hierna: SLA) met betrekking tot logistiek is het optimaliseren van alle kwalitatieve aspecten binnen de supply chain, van leverancier tot en met eindgebruiker.

Duur van de SLA

De duur van deze Service Level Agreement (SLA) is gekoppeld aan de periode waarin beide partijen samenwerken. Deze SLA is onlosmakelijk verbonden met de overige afspraken die binnen de samenwerking zijn vastgelegd. Bestaande afspraken blijven onverminderd van kracht zolang de samenwerking voortduurt.

Leverperformance (KPI's)

Alle bestellingen dienen volledig nageleverd te worden, ongeacht de omvang. Minimale ordergroottes (MOQ's) zijn hierbij niet van toepassing, zodat wij ook kleine hoeveelheden kunnen ontvangen wanneer dit noodzakelijk is. Dit draagt bij aan het behalen van de afgesproken prestatie-indicatoren (KPI's) en een optimale dienstverlening richting onze klanten.

De door InstallatieBalie.nl gerapporteerde cijfers zijn leidend. De leverancier heeft de mogelijkheid om binnen 10 werkdagen de door InstallatieBalie.nl gerapporteerde leverperformance te betwisten. Indien de leverancier binnen dit tijdsbestek geen bezwaar maakt, zal de gerapporteerde leveringsperformance als 'gevalideerd' worden beschouwd.

Levertijdigheid

Onder levertijdigheid verstaan we het tijdig leveren door de leverancier aan een distributiecentrum (DC) van InstallatieBalie.nl, waarbij de goederen op de afgesproken leverdag worden ontvangen. De levertijdigheid wordt per kwartaal gemonitord en op verzoek gedeeld. Bij structurele underperformance zal de frequentie van monitoring worden verhoogd naar maandelijks en zullen de resultaten aan de leverancier worden verstrekt.

KPI Levertijdigheid

Het percentage tijdige leveringen wordt berekend als:

Tijdig geleverde zendingen / # Totaal geleverde zendingen * 100%

Norm (na correctie van eventuele calamiteiten): 98%.

18.2 Retourzendingen en Levertijd

In het geval van een retourzending wordt de term “levertijd” vervangen door “ophaaltime.” De timer voor de ophaaltijd begint te lopen zodra de leverancier de retouraanvraag heeft bevestigd. Dit houdt in dat de leverancier een bevestiging moet sturen na ontvangst van de retourommelding, waarna de afgesproken ophaaltijd van kracht wordt.

Voor reguliere leveringen start de timer voor de levertijd op het moment dat de leverancier de inkooporder bevestigt. Deze bevestiging dient duidelijk aan te geven dat de bestelling in behandeling is genomen en de leverdatum haalbaar is.

18.3 Levervolledigheid

Onder levervolledigheid wordt verstaan de volledigheid van leveringen door de leverancier aan een vestiging van InstallatieBalie.nl. De leverperformance wordt per kwartaal gemonitord en op verzoek gedeeld. In geval van structurele underperformance zal deze frequentie worden verhoogd naar maandelijks, en zullen de resultaten aan de leverancier worden toegestuurd. Indien vooraf al duidelijk is dat er manco's zijn, dient dit tijdig te worden besproken met uw logistieke contactpersoon.

KPI Levervolledigheid

Het percentage levervolledigheid wordt berekend als:

$\# \text{ Besteleenheden geleverd} / \# \text{ Besteleenheden totaal besteld} * 100\%$

Norm (na correctie van calamiteiten) voor alle categorieën: 95%.

18.4 Compensatie in geval van underperformance

Wanneer de afgesproken normen niet worden behaald, worden de volgende stappen gehanteerd om de prestaties te verbeteren en eventuele kosten te compenseren:

Eerste keer niet behalen van de norm:

De leverancier dient binnen twee weken een Plan van Aanpak aan te leveren met daarin verbeterpunten om de gewenste prestaties te bereiken. Dit plan wordt gedeeld met de contactpersonen van de inkoopafdeling. De leverancier krijgt maximaal één maand de tijd om de leverperformance op het afgesproken niveau te brengen.

Tweede keer niet behalen van de norm:

Als bij de opvolgende meting de norm wederom niet wordt behaald, worden de door InstallatieBalie.nl geleden kosten, zoals vertraging of extra logistieke handelingen, in rekening gebracht bij de leverancier. Daarnaast wordt een aangescherpt Plan van Aanpak geëist om verdere stappen te voorkomen.

Derde keer niet behalen van de norm:

Wanneer de norm voor een derde opvolgende keer niet wordt behaald, behoudt InstallatieBalie.nl zich het recht voor om aanvullende kosten door te berekenen, zoals alternatieve leveringsmethoden of klantcompensaties. In dit stadium wordt de samenwerking geëvalueerd en wordt besproken of het wenselijk is om de samenwerking voort te zetten.

Als na een Plan van Aanpak de norm wordt behaald, wordt het proces opnieuw gestart bij een eventuele volgende underperformance. Dit biedt ruimte voor verbetering en continuïteit in de samenwerking. InstallatieBalie.nl streeft naar een constructieve samenwerking met haar leveranciers, maar behoudt zich het recht voor om extra kosten door te belasten of de samenwerking te heroverwegen bij herhaalde underperformance.

18.5 Kwaliteitseisen en compensatie

Bij InstallatieBalie.nl monitoren wij klachten van zowel interne als externe partijen. Veiligheid is hierbij het belangrijkste criterium; klachten die een risico vormen voor de veiligheid krijgen de hoogste prioriteit.

Per productgroep kunnen er additionele minimale kwaliteitsstandaarden gelden. Deze worden vastgelegd in afspraken met de leverancier. Alle voortvloeiende kosten voor het niet naleven van deze kwaliteitsafspraken zullen in rekening worden gebracht bij de leverancier.

Als er binnen één kalendermaand meer dan drie klachten ontstaan over het niet naleven van de productkwaliteit, wordt een compensatie in rekening gebracht.

18.6 Melding bij leverproblemen

Indien zich problemen voordoen in de toeleveringsketen (bijvoorbeeld beperkte beschikbaarheid van materialen), waardoor de leverancier niet in staat is de geplaatste orders volgens afspraak te leveren, dient de leverancier dit zowel schriftelijk via e-mail als telefonisch te melden aan de verantwoordelijke inkoper van InstallatieBalie.nl.

Het bericht moet minimaal de volgende informatie bevatten:

- De aard van het leverprobleem
- De verwachte duur van het probleem
- Eventuele beschikbare alternatieven
- Maatregelen die worden genomen om het probleem op te lossen

Afwijkingen hoger dan de overeengekomen colli-/verpakkingseenheden worden niet gehonoreerd bij de levering van alternatieven. Als de kwaliteit van een product niet gegarandeerd kan worden en daarmee niet voldoet aan de afgesproken kwaliteitseisen, en er GEEN alternatief tijdig beschikbaar is, dient het product onder geen enkel beding uitgeleverd te worden.

Voor kwaliteitsproblemen bij al uitgeleverde producten verwijzen wij u naar de recall-procedure.

19. BIJLAGEN



Intakeformulier nieuwe leverancier

Bedrijfsnaam
Straat + Huisnummer
Postcode
Plaatsnaam
Algemeen telefoon nummer
Algemeen E-mail adres
Website
Kamer van Koophandel nummer
BTW Nummer
GLN nr. Leverancier
Naam financieel contact persoon (voor vragen over Prijzen, condities, etc)
Financieel telefoon nummer (voor vragen over Prijzen, condities, etc)
Financieel E-mail adres (voor vragen over Prijzen, condities, etc)
Naam artikelbeheer contactpersoon (Voor vragen over Artikelen, afbeeldingen, etc.)
Artikelcontact telefoon nummer (voor vragen over Artikelen, afbeeldingen, etc.)
Artikel contact E-mail adres (Voor vragen over Artikelen, afbeeldingen, etc.)
Op welke data worden de standaardprijswijzigingen doorgevoerd.
Met welke Frequentie word het 2ba geupdate?
Overige Opmerkingen/aanvullingen

Inkooporder

Pagina 1

Afleveradres

Verzendadres

Balie Sneek
Piet Intema
Wagenmakerstraat 10
8601 VA Sneek
NL

Inkooporder nummer

Besteldatum 11 okt '24

Ordernr. 1024-09866

Leveranciersnr.

Contact

Uw documentnr.

Gevraagde ontvangstdatum: 15 okt '24

Typenr:	Omschrijving	Aantal
	Aardlekautomaat 2p 30mA C16	16,0 ST
	Aardlekschakelaar 4/40/30 3mod	1,0 ST
	Aardlekautomaat 1p+N 300mA B16	4,0 ST

Factuur

Installatiebalie.nl / Hoofdvestiging
T.a.v. - Administratie
Laan van Waalhaven 43
2497 GN 's-Gravenhage

Omschrijving	:		Afleveradres
Factuurdatum	:	09-10-2024	Installatiebalie.nl / Den Haag
Factuurnummer	:	24507958	Laan van Waalhaven 43
Pakbonnummer	:	106291	2497 GN 's-Gravenhage
Uw referentie	:	IO24-09705	
Ordernummer	:	609038	
Debiteurnummer	:	4583	
Ons BTW-nr.	:		

Artikelcode	Omschrijving	Aantal	Bruto prijs p/st	Netto prijs p/st	Excl. BTW
		2	159,00	63,60	127,20

	Afvalbeheerbijdrage Armatuur Groot E4/27 E4/2	0,28
--	---	------

Bedrag excl. BTW	€	127,48
BTW 21%	€	26,77
Totaal te voldoen	€	<u>154,25</u>

De uiterste betaaldatum is 23-11-2024

Wij verzoeken u het bovenstaande bedrag binnen 45 dagen over te maken op onze bankrekening onder vermelding van 24507958/4583.

**) Het bedrag van de 2% betalingskorting (excl.btw) mag u bij betaling binnen 8 dagen van het totaalbedrag aftrekken*

**) Uitgezonderd bij leveringen onder vooruitbetaling*