

## **Kravspesifikasjon for; Hvite- og brunevarer, samt småelektronikk.**

### **Innledning**

Kravspesifikasjonen beskriver oppdragsgivers krav samt grunnleggende forhold som må være tilstede for at tilbudet skal kunne komme i betraktning. Dersom leverandøren blir oppmerksom på mangler i kravspesifikasjonen som kan få konsekvenser for den praktiske gjennomføringen av avtalen, skal oppdragsgiver gjøres oppmerksom på dette.

Ved å gi tilbud i denne konkurranse godtar leverandøren alle krav i kravspesifikasjonen.

### **Generelle krav**

Produktene skal være av alminnelig god og robust kvalitet og være godt egnet til daglig bruk, lette å betjene og bruke og enkle å vedlikeholde og renholde. Produktene skal ha en forventet levetid på minimum 5 år ved normal bruk. Alle tilbudte produkter skal inneha godkjenning og overholde gjeldene lover og forskrifter. Alle produkter skal være merket på norsk, svensk, dansk eller engelsk med aktuelle kvalitetsangivelser. Produktene skal følge den standard som er gitt i henhold til bransjens egne retningslinjer.

Dersom et produkt utgår, eller etter en tids bruk ikke er tilfredsstillende, skal det erstattes av et tilsvarende produkt, av samme kvalitet eller bedre enn det utgatte, til samme eller bedre pris. Slike utskiftninger skal godkjennes av oppdragsgiver.

Produktinformasjon, tekniske data og brukerveiledninger/manualer skal følge varen og fortrinnsvis være på norsk. Svensk, dansk og Engelsk godtas også.

Tilbyder skal ha systemer og rutiner for levering og retur av nye produkter og bortkjøring av gammelt utstyr som skiftes ut ved levering av nye produkter.

Det skal kunne leveres tilleggsutstyr som f.eks. barnesikring ved kjøp av komfyr.

Øvrige krav er beskrevet i produktspesifikasjonen/produktbeskrivelsen i prisskjema.

### **Miljøkrav**

Hvitevarene skal være merket ihht. forskrift om energimerking av energirelaterte produkter.<sup>1</sup> Leverandøren skal ta kasserte hvite- og brunevarer i retur når den leverer nye varer. Retur av kasserte varer skal være uten kostnad for oppdragsgiver.

Det skal benyttes resirkulerbar emballasje på produktene som tilbys. Leverandøren skal pakke ut varene på leveringsstedet når det leveres nye varer og emballasjen tas i retur av leverandøren.

Leverandøren skal være tilknyttet grønt punkt (se kontraktsvilkår)

### ***Energiklassifisering, watt, liter etc***

I prisskjema er et utsnitt av hvite- og brunevarer samt småelektronikk som Oppdragsgiver ønsker å handle på denne rammeavtalen. I prisskjemaet defineres minimumskrav til energiklasser/watt/liter

---

<sup>1</sup> FOR-2013-05-27-534 (energimerkeforskriften)

etc på de ulike varene. Leverandør må fylle inn forespurt informasjon i prisskjema. Se prisskjema for hvilken informasjon dette er.

Alle produkter som tilbys skal ha en tydelig merking i E-handelskatalogene, både energimerking og strømforbruk.

### **Garanti – reparasjoner – erstatningsprodukter**

Det skal gis minimum to års garanti på alle produkter. Leverandøren skal garantere alle varer mot material- og fabrikkfeil. Eventuelle material eller fabrikkfeil skal repareres uten opphold, eller eventuelt erstattes. Ved reparasjoner knyttet til material eller fabrikkfeil kan oppdragsgiver kreve et erstatningsprodukt, hvis det tar mer enn tre døgn å reparere et defekt produkt.

I garantitiden skal større varer slik som oppvaskmaskiner, vaskemaskiner, kjøleskap, frysenskap, komfyr og tørketromler repareres på stedet hvis mulig. Leverandøren må selv, og uten kostnad for oppdragsgiver, i garantitiden hente og bringe produkter som ikke kan repareres på stedet.

Leverandøren er forpliktet til å opprettholde garantitid/reklamasjonstid også utover kontraktens levetid.

Dersom det oppstår en situasjon der tilbyder opphører som leverandør, skal garantiansvaret fortsatt gjelde fra produsent/importør. Det samme gjelder hvis leverandøren blir oppkjøpt av en annen leverandør. Da overtar ny leverandør garantiforpliktelsene.

### **Varesortiment**

Leverandøren skal ha stort utvalg hvite- og brunevarer og småelektronikk samt tilbehør til produktene. Produktene listet opp i prisskjema er et utsnitt av det som vil bli handlet på rammeavtalen, men er ikke en uttømmende liste. Leverandørens rabatter for de forskjellige produktgruppene (hvitevarer, brunevarer, småelektrisk) gjelder også for alle andre varer som handles på avtalen og som naturlig faller innunder produktgruppene. Tilbehør til produktene skal også ha tilsvarende rabatt.

### **Proffmaskiner/industrimaskiner**

Oppdragsgiver skal ha muligheter til å kjøpe proffmaskiner, med eller uten serviceavtale, av leverandøren hvis spesifikasjonene på maskinene dekker behovet oppdragsgiver har og hvis oppdragsgiver ikke er dekket gjennom andre avtaler. Prisene skal følge samme prisstruktur/rabatt som maskinene under vanlige hvitevarer.

### **Kampanjepriser**

Dersom leverandør gjennomfører spesielle kampanjer, eller har tilbud med lavere priser enn det som er avtalt, skal kjøper ubetinget og uoppfordret godskrives denne. Oppdragsgiver skal kunne velge kampanjeprodukter fremfor produkter på nettopprislisten.

### **Implementering**

E-handelskatalog skal være klar for bruk umiddelbart etter kontraktsinngåelse.

Se kontrakts dokument/ehandel og vedlegg for samhandlingsavtaler.

### **Bestillingsrutiner**

Avrop på rammeavtalen vil bli fortatt av virksomhetene i de enkelte kommunene. Alle avrop/bestillinger skal bekreftes skriftlig kort tid etter at bestillingen er foretatt. Bekreftelsen skal

inneholde spesifikasjon av: Enhet/avdeling og navn på bestiller, eventuelt bestillers referansenummer for bestillingen, type vare, omfang, pris og eventuelle andre betingelser som oppstart og leveringsfrist. Leverandøren er ansvarlig for at leveransen er i henhold til bestillingen.

### **Levering**

Produktene som tilbys i katalogen skal til enhver tid være lagerført. Det skal ikke forekomme restleveringer. Hvis det forekommer at noe av nettoprisproduktene ikke er tilgjengelig innen avtalte frister så skal erstatningsprodukt som er bedre leveres som erstatning – til samme pris som ønsket nettoprisprodukt.

Ved bestilling av flere produkter til en virksomhet samtidig, belastes kun ett fraktgebyr. Se prisskjema.

Levering skal skje innen 5 virkedager fra bestilling. Varelevering skal foregå mellom 09:00 og 15:00 på oppgitt leveringsadresse (ønsket sted, etasje mm). Ved levering skal produktene settes på plass på anvist sted, og montering (unntatt rørleggerarbeid eller lignende) skal skje samtidig med mindre annet er avtalt med bestiller. Emballasje og eventuelt gammelt utstyr skal tas med av leverandøren.

### **Kundeservice**

Leverandøren skal ha egen storkundeservice med åpningstid alle hverdager fra kl. 08:00 – 16:00. Kundeservice skal kunne nås pr. telefon og e-post.

### **Retur av varer**

Dersom oppdragsgiver har bestilt feil produkt/kvantum, skal oppdragsgiver kunne returnere ubrukte varer, for kredit forutsatt at produktene er i original emballasje og for øvrig i fullgod stand og salgbare for leverandøren. I tillegg skal returer krediteres med den pris som ble betalt for produktet. Leverandøren skal hente produktet. Retur som skyldes slik feilbestilling kan ikke belastes med mer enn kr. 600,- i returgebyr. Returrett gjelder for varer som er uten skader eller mangler, med mindre skade eller mangel er årsaken til returen. Returfrakt på reklamasjoner eller feil leverte varer dekkes av leverandøren. Leverandør skal ha gode og innarbeidede rutinger for opphenting av returvarer. All retur skal være avtalt med leverandør på forhånd.