

# Avropsvägledning

## Kontors- och skolmaterial samt datortillbehör 2022



## Innehåll

1.	INLEDNING.....	3
1.1	Får vi använda Kontors- och skolmaterial samt datortillbehör 2022? .....	3
1.2	Avropsanmälan.....	3
1.3	Avtalskort och fördelar med ramavtalet.....	3
2.	ATT AVROPA/BESTÄLLA SAMT ALLMÄNT OM RAMAVTALET.....	3
2.1	Delområde 1, Kopieringspapper avbröts .....	3
2.2	Delområde 2, Material för kontor och skola .....	4
2.3	Delområde 3, Skriv och räknehäften till skola.....	4
2.4	Delområde 4, Standardtillbehör till datorer och skrivare.....	5
2.5	Delområde 5, Ergonomiska datortillbehör. ....	6
3.	ANTAGNA LEVERANTÖRER .....	7
4.	TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE.....	7
5.	HÅLLBARA VAL.....	8
6.	BESTÄLLNING OCH ORDERBEKRÄFTELSE.....	8
6.1	E-handel .....	9
6.2	Webbutik.....	9
6.3	Restnoterade varor och ersättningsvaror .....	9
7.	PRISER.....	10
7.1	Prisändringar .....	10
8.	Ändring av varorna i prislistan.....	10
9.	LEVERANSER .....	11
9.1	Småorderavgift.....	11
9.2	Leveransalternativ .....	11
9.3	Godsmärkning .....	12
9.4	Förpackning och emballage .....	12
9.5	Leverans på pall .....	13
9.6	Returhantering av pallar.....	13
9.7	Avbeställning och retur.....	13
10.	GARANTI.....	13

## 1. INLEDNING

Detta avropsstöd är framtaget för avropsberättigade kunder i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Kontors- och skolmaterial samt datortillbehör 2022. 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).

### 1.1 Får vi använda Kontors- och skolmaterial samt datortillbehör 2022?

För att kunna avropa på ramavtalet behöver din organisation vara avropsberättigad, sök fram din organisation under fliken "Är jag berättigad?" på ramavtalets hemsida. Din organisation ska även finnas med i bilagan över avropsberättigade parter. Bilagan hittar du under fliken stöddokument på ramavtalets hemsida.

### 1.2 Avropsanmälan

Om din organisation är avropsberättigade och ni vill kunna avropa på avtalet vill vi att ni gör en avropsanmälan. Detta görs på "Mina sidor" på vår hemsida av behörig person i din organisation. Observera att detta bara görs när din organisation (upphandlande myndighet) ska börja använda ramavtalet för avrop/beställning för första gången.

Du kan kontrollera med er upphandlingsansvarig alternativt behörig person i din organisation om avropsanmälan är gjord på ramavtalet. Vet du inte vem du ska kontakta, vänd dig till Adda Inköpscentral på telefon: 08-525 029 96 eller e-post: [inkopscentralen@adda.se](mailto:inkopscentralen@adda.se).

### 1.3 Avtalskort och fördelar med ramavtalet

Börja gärna med att läsa igenom avtalskortet som finns under fliken stöddokument. Där finns kortfattad information om ramavtalet.

Ramavtalet erbjuder dig ett brett sortiment av förbrukningsartiklar till kontor och skolor samt ett relevant sortiment av dator- och skrivartillbehör inklusive ergonomiska datortillbehör. Genom att upphandla dessa förbrukningsvaror frigörs resurser för dig som kund och du får möjlighet att göra hållbara val. En annan fördel är att vi prioriterar uppföljning under avtalstiden för att granska att varorna uppfyller de krav som gäller.

## 2. ATT AVROPA/BESTÄLLA SAMT ALLMÄNT OM RAMAVTALET

I upphandlingsdokumentet används begreppet anbudsområde istället för delområde.

### 2.1 Delområde 1, Kopieringspapper avbröts

Anbudsområde 1, kopieringspapper avbröts och upphandlades på nytt. Ramavtal har tecknats med Office Depot Svenska AB, ramavtalsstart 1 november 2023. Se hemsidan för mer information om ramavtalet Kopieringspapper 2022.

## 2.2 Delområde 2, Material för kontor och skola

Avrop sker från utsedd leverantör (Lyreco Sverige AB).

Inom detta delområde erbjuds till exempel kollegieblock, kuvert, lim, pennor, plastfickor, miniräknare, pärmar och saxar. I avtalets varukorg ingår drygt 500 varor. Det är också möjlighet att avropa kontorsmaterial från det övriga sortimentet. Det övriga sortimentet hittar du i leverantörens prislista efter de varor som har ett positionsnummer i kolumn A. Det finns alltså ingen egen bilaga för varor som ingår i leverantörens övriga sortiment.

Avropa/beställa:

- Ställ dig frågan: Vad behöver min verksamhet?  
Börja med att specificera dina behov och krav på det du ska köpa från ramavtalet.
- Titta i stöddokumentet  
Använd stöddokumentet under fliken Stöddokument som vägledning vid ditt avrop.
- Kontakta leverantören  
Titta under fliken Leverantörer. Där hittar du kontaktuppgifter både till den som tar emot löpande beställningar och till den som är avtalsansvarig.
- Teckna kontrakt  
Du kan nu teckna kontrakt med den som står som avtalsansvarig hos leverantören, kontraktet ska alltid följa ramavtalet. Du kan även göra köp inom ramavtalet utan att teckna kontrakt, då kan du beställa direkt hos angiven beställningskontakt. Under fliken Stöddokument finns kontraktsvillkoren som gäller för detta delområde.

Specifika krav för delområde 2 framgår av avsnitt 5 i upphandlingsdokumentet.

## 2.3 Delområde 3, Skriv och räknehäften till skola

Avrop sker från utsedd leverantör (Lyreco Sverige AB).

Här erbjuds skrivhäften, räknehäften, gloskhäften och lösblad för till exempel provskrivning. Det är endast de varor som ingår i varukorgen som får avropas från ramavtalet. Här finns alltså inget övrigt sortiment.

Avropa/beställa:

- Ställ dig frågan: Vad behöver min verksamhet?  
Börja med att specificera dina behov och krav på det du ska köpa från ramavtalet.
- Titta i stöddokumentet  
Använd stöddokumentet under fliken Stöddokument som vägledning vid ditt avrop.

- **Kontakta leverantören**  
Titta under fliken Leverantörer. Där hittar du kontaktuppgifter både till den som tar emot löpande beställningar och till den som är avtalsansvarig.
- **Teckna kontrakt**  
Du kan nu teckna kontrakt med den som står som avtalsansvarig hos leverantören, kontraktet ska alltid följa ramavtalet. Du kan även göra köp inom ramavtalet utan att teckna kontrakt, då kan du beställa direkt hos angiven beställningskontakt. Under fliken Stöddokument finns kontraktsvillkoren som gäller för detta delområde.

Specifika krav för delområde 3 framgår av avsnitt 6 i upphandlingsdokumentet.

## 2.4 Delområde 4, Standardtillbehör till datorer och skrivare

Avrop sker via rangordning.

Leverantörer:

1. Perfect Print Sverige AB
2. Lyreco Sverige AB

I detta delområde ingår till exempel datormöss, kablar, musmattor, tangentbord och väskor till datorer. Du kan också avropa bläckpatroner, toner och trummor. I upphandlingens varukorg ingår cirka 150 varor. Du har också möjlighet att avropa standardtillbehör till datorer och skrivare från det övriga sortimentet. Det övriga sortimentet hittar du i leverantörens prislista efter de varor som har ett positionsnummer i kolumn A. Det finns alltså ingen egen bilaga för varor som ingår i leverantörens övriga sortiment.

Avropa/beställa:

- **Ställ dig frågan: Vad behöver min verksamhet?**  
Börja med att specificera dina behov och krav på det du ska köpa från ramavtalet.
- **Titta i stöddokumentet**  
Använd stöddokumentet under fliken Stöddokument som vägledning vid ditt avrop.
- **Kontakta leverantörerna**  
Leverantörerna är listade i ordningen 1 och 2. Du kontaktar alltid den leverantör som står som rangordnad etta först. Titta under fliken Leverantörer. Där hittar du kontaktuppgifter både till den som tar emot löpande beställningar och till den som är avtalsansvarig.
- **Gå vidare i rangordningen vid behov**  
Får du ingen orderbekräftelse inom en arbetsdag från leverantören som är rangordnad etta får du gå vidare i rangordningen till leverantör nummer två. Det gäller också om leverantören ger svaret att man inte kan leverera enligt avtalsvillkoren.

- **Teckna kontrakt**  
Du kan nu teckna kontrakt med den som står som avtalsansvarig hos leverantören, kontraktet ska alltid följa ramavtalet. Du kan även göra köp inom ramavtalet utan att teckna kontrakt, då kan du beställa direkt hos angiven beställningskontakt.

Specifika krav för delområde 4 framgår av avsnitt 7 i upphandlingsdokumentet.

## 2.5 Delområde 5, Ergonomiska datortillbehör.

Avrop sker via särskild fördelningsnyckel (SFN).

Leverantörer är Corima AB, Lyreco Sverige AB och Olsonic AB.

I detta delområde ingår datortillbehör som hjälper dig att arbeta ergonomiskt. Här finns till exempel fotstöd, datormöss med justerbar vinkel, styrdon med rullstav, styrdon med styrmatta, ståmattor, tangentbord med inbyggt styrplatta/styrmatta och underarmsstöd. I upphandlingens varukorg ingår cirka 30 varor. Du har också möjlighet att avropa ergonomiska datortillbehör från leverantörernas övriga sortimentet. Det övriga sortimentet hittar du i leverantörens prislista efter de varor som har ett positionsnummer i kolumn A. Det finns alltså ingen egen bilaga för varor som ingår i leverantörens övriga sortiment.

Avropa/beställa:

- **Ställ dig frågan: Vad behöver min verksamhet?**  
Börja med att specificera dina behov och krav på det du ska köpa från ramavtalet.
- **Titta i stöddokument**  
Använd stöddokumentet under fliken Stöddokument som vägledning vid ditt avrop.
- **För detta delområde gäller särskild fördelningsnyckel.** Med detta menas att du utser den leverantör som bäst kan tillgodose ditt behov vid varje enskilt avropstillfälle.

Endast nedan angivna kriterium får användas vid avrop:

- individens behov
- teknisk funktionalitet
- miljömärkning (med detta avses TCO-märkning)
- leveranstid
- pris.

Angivna parametrar är inte rangordnade. Om inget annat än pris skiljer varorna åt är det priset som avgör vilken leverantör som ska få avropet. Avropsmodellen kan innebära att du beställer varor från flera olika leverantörer beroende på individernas behov.

- **Kontakta leverantören**  
Titta under fliken Leverantörer. Där hittar du kontaktuppgifter både till den som tar emot löpande beställningar och till den som är avtalsansvarig.

- **Teckna kontrakt**  
Du kan nu teckna kontrakt med den som står som avtalsansvarig hos leverantören, kontraktet ska alltid följa ramavtalet. Du kan även göra köp inom ramavtalet utan att teckna kontrakt, då kan du beställa direkt hos angiven beställningskontakt.

Du har möjlighet att prova varan innan eventuellt köp för att kunna testa om varan är lämplig för dig. Om detta är aktuellt, utse leverantör för ditt tänkta avrop utifrån punkterna ovan. Kontakta därefter leverantören.

Specifika krav för delområde 5 framgår av avsnitt 8 i upphandlingsdokumentet.

### 3. ANTAGNA LEVERANTÖRER

Delområde 2 Material för kontor och skola	Lyreco Sverige AB	556091-3591
Delområde 3 Skriv och räknehäften till skola	Lyreco Sverige AB	556091-3591
Delområde 4 Standardtillbehör till datorer och skrivare (Rangordning)	1. Perfect Print Sverige AB 2. Lyreco Sverige AB	556617-9486 556091-3591
Delområde 5 Ergonomiska datortillbehör (Särskild Fördelningsnyckel-SFN)	Corima AB Lyreco Sverige AB Olsonic AB	556260-3638 556091-3591 556180-0771

Kontaktuppgifter till ovanstående leverantörer framgår av ramavtalssidan.

### 4. TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE

Leverantören ska tillhandahålla en kundtjänst som är tillgänglig mellan klockan 08.00 och 16.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. Kundtjänsten nås via e-post och telefon och besvarar frågeställningar skyndsamt.

Kundtjänstpersonalen ska känna till innehållet i tecknat ramavtalet och ha kunskap om de varor som omfattas. Personalen ska kunna kommunicera på svenska.

Om upphandlande myndighet har behov av att även göra köp i ramavtalsleverantörens butiker, utöver befintliga beställningsalternativ, kan en överenskommelse ske mellan den upphandlande myndigheten och leverantören. Tillvägagångssätt för köp fastställs separat mellan parterna, inget får avvika från avtalsvillkoren i övrigt med avseende på exempelvis rangordning, sortiment och priser. Det är alltså inte möjligt att frågå

rangordningen i delområde 4, standardtillbehör till datorer och skrivare till förmån för köp i butik.

Följande leverantörer har någon eller några butiker:

- Corima AB (meddela besök i förväg till leverantörens kontaktperson)
- Lyreco Sverige AB.

Kontaktuppgifter till leverantörernas kundtjänst framgår av ramavtalssidan.

## 5. HÅLLBARA VAL

Miljömärkta varor är utmärkta som miljömärkta i webbutik och i prislstan för att underlätta det hållbara valet. Det är också önskvärt att dessa varor är utmärkta som miljömärkta i e-handelsprislstan.

- Delområde 2, Material för kontor och skola:  
Engångsbatterier är Svanen-märkta. Det finns även Svanen-märkta anteckningsblock, cirkulationspåsar, kollegieblock, kuvert och ritblock. Du kan köpa brevkorgar, hängmappar och tidskriftssamlare som är miljömärkta med Blue Angel.
- Delområde 3, Skriv- och räknehäften till skola:  
Skriv-, räkne- och gloshäften är Svanen-märkta.
- Delområde 5, Ergonomiska datortillbehör:  
Enstaka varor är miljömärkta med TCO-certifiering.

Utöver miljömärkningar innehåller avtalet flertalet hållbarhetsaspekter som det går att läsa mer om i hållbarhetssammanställningen där samtliga hållbarhetskrav i avtalet är sammanställda. Hållbarhetssammanställningen hittar du på ramavtalets hemsida.

## 6. BESTÄLLNING OCH ORDERBEKRÄFTELSE

Leverantören ska kunna ta emot beställningar:

- per telefon
- via e-post
- via e-handelssystem som används av upphandlande myndigheter och
- via webbutik.

Upphandlande myndigheter väljer själva hur de önskar sätta upp sin beställningsprocess för avropen (via e-handel, webbutik, per telefon och/eller via e-post).

Leverantören ska skicka orderbekräftelse till upphandlande myndighet inom två arbetstimmar från beställningstillfället om avrop sker via e-handel eller webbutik. Om avrop sker via telefon eller e-post ska leverantören skicka orderbekräftelse till upphandlande



myndighet inom en arbetsdag från beställningstillfället. Orderbekräftelsen ska innehålla information om beräknad leveranstid med angivet leveransdatum och ordervärde.

## 6.1 E-handel

Leverantören ska kunna skapa och sända elektronisk katalog (sortiments- och prislista) enligt minst ett av följande format:

- Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response)
- SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall
- SFTI ESAP 6 eller
- Annan katalog som är anpassad till Raindance marknadsplats, Unit4 ERP och Visma Proceedo.

Leverantören ska, utöver något eller flera av formaten ovan, kunna använda leverantörsportal som upphandlande myndighet tillhandahåller.

Inom 18 månader från ramavtalsstart (det vill säga mars 2025) ska leverantören tillhandahålla alla e-handelsformat som angetts i upphandlingsdokumentet.

Det ska gå att skilja de varor som ingick i upphandlingens varukorg från övrigt sortiment. Beställningsdagens pris gäller. Upphandlande myndighet som vill avropa via e-handel ska skriftligen kontakta leverantören, läs mer på ramavtalets hemsida. E-handel ska tillhandhållas inom en månad enligt upphandlingsdokumentets villkor gällande tidplan för e-handelsprocess.

## 6.2 Webbutik

Leverantören ska tillhandahålla webbutik. Upphandlande myndighet som vill avropa genom en webbutik ska skriftligen kontakta leverantören och delge de uppgifter som behövs. Inom en månad från upphandlande myndighets begäran ska webbutiken vara implementerad för avrop.

Det ska framgå att webbutiken avser ett ramavtal för Adda Inköpscentral och upphandlande myndighets logga ska synas. Det ska gå att skilja de varor som ingick i upphandlingens varukorg från övrigt sortiment.

Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran tillhandahålla datafiler som på ett strukturerat sätt redovisar webbutikens innehåll.

Uppdatering av varor och priser i webbutiken ska ske samma dag som nya prislistor börjar att gälla enligt avsnitten "När ändringar av varorna i prislistan får ske" i ramavtalet för respektive delområde.

## 6.3 Restnoterade varor och ersättningsvaror

Den upphandlande myndigheten och leverantören kan komma överens om två olika metoder för hantering av ersättningsvaror när varor är restnoterade.

## 1. Skriftligt godkännande vid varje beställning

Leverantören kontaktar den upphandlande myndigheten vid varje tillfälle som leverantören tillfälligt inte kan leverera en vara, för skriftligt godkännande av en ersättningsvara.

Leverantören får endast leverera ersättningsvaran om den upphandlande myndigheten har godkänt den.

## 2. På förhand överenskomna ersättningsvaror

Leverantören ska i samråd med den upphandlande myndigheten ta fram en lista över på förhand godkända ersättningsvaror. Listan ska innehålla ersättningsvaror som omfattas av ramavtalet och ska ersätta sådana varor som avropas ofta av den upphandlande myndigheten. Listan ska innehålla varor som leverantören bedömer kommer att vara restnoterade i minst två veckor. Listan över ersättningsvaror ska uppdateras vid behov i samråd mellan parterna.

Villkor för leverans av restnoterade varor och ersättningsvaror framgår av avsnittet "Restnoterade varor och ersättningsvaror" i kontraktsvillkoren för respektive delområde.

## 7. PRISER

Priser för samtliga varor som går att köpa är publicerade på ramavtalets hemsida.

Du hittar prisbilagorna på ramavtalets hemsida under fliken Leverantörer → Visa avtalet i Tendsign. Priser för tjänster är fasta under hela avtalstiden.

### 7.1 Prisändringar

Leverantören och Adda Inköpscentral får begära att priserna ändras vid två tillfällen per kalenderår, under mars och september månad, under hela ramavtalets giltighetstid. Adda ska skriftligen godkänna den nya prislistan innan varorna får göras tillgängliga för avrop från ramavtalet. Ny prislista börjar att gälla den 1 maj och den 1 november. Om begäran om prisändring inte inkommer till någon av parterna under perioderna sker ingen prisändring.

Prisändringar sker utifrån fastställda index som är lämpliga för respektive delområde. För delområde 4 och 5 kan även prisändring utifrån valutajustering ske. För mer information, se ramavtalet.

## 8. Ändring av varorna i prislistan

Sortimentsjustering får ske vid fyra tillfällen per kalenderår. Ny prislista börjar att gälla den 1 februari, den 1 maj, den 1 augusti och den 1 november.

## 9. LEVERANSER

Varor ska levereras till den leveransadress som framgår av den upphandlande myndighetens beställning. Leverantören står för alla risker och kostnader fram till att godset finns tillgängligt på den angivna platsen. Leverantören står även för importklarering.

Följesedel med information om varor, artikelnummer, beställd kvantitet och levererad kvantitet ska medfölja varje varuleverans.

### 9.1 Småorderavgift

För varje beställning med ett totalt beställningsvärde som understiger 250 SEK exklusive mervärdesskatt ska leverantören ta ut en småorderavgift på 125 SEK, exklusive mervärdesskatt. Om beställningsvärdet överstiger 250 SEK exklusive mervärdesskatt får ingen avgift debiteras. Småorderavgiften gäller per delområde.

För de upphandlande myndigheter som har samordnad varudistribution eller har avtal om fasta leveransdagar med leverantören, utgår ingen småorderavgift oavsett ordervärde. Restnoterade varor ska alltid levereras utan extra kostnad.

### 9.2 Leveransalternativ

Upphandlande myndighet väljer vilket eller vilka av följande alternativ som ska gälla:

#### Löpande leveranser

Beställning ska ske senast fem arbetsdagar före leverans.

#### Fasta leveransdagar

Upphandlande myndighet kan välja att få leverans på fasta leveransdagar med leverans maximalt två dagar per vecka. Veckodagar för leverans beslutas i samråd mellan leverantören och upphandlande myndighet. Leveranser sker under ordinarie kontorstid på helgfria vardagar.

Beställning ska ske senast tre arbetsdagar före leverans.

#### Samordnad varudistribution

Leverantören ska medverka till samordnad varudistribution genom att leverera varor till en distributionscentral eller ett centralt lager, enligt upphandlande myndighets anvisningar.

Inom en månad från upphandlande myndighets begäran ska leverantören tillämpa samordnad varudistribution. Detta innebär att leverantören ska kunna hantera till exempel kundpackning (se nedan), godsmärkning, märkning av kolli med en transportetikett och leveransavisering i elektroniskt format.

Beställning ska ske senast tre arbetsdagar före leverans.

#### Kundpackning vid samordnad varudistribution

Godset ska anlända kundpackat till distributionscentralen. Upphandlande myndighets definition på kundpackning innebär att leverantören packar godset per unikt GLN (Global Location Number enligt GS1-standard) åtskilt från annat unikt GLN.

Leverantören får alltså inte packa gods med samma GLN utspritt på flera olika lastbärare (enhet som gods kan placeras på under transport och lagring). Fyller ett unikt GLN inte en lastbärare själv kan den delas med annat unikt GLN så länge godset är tydligt kollietikerat, tydligt avgränsat från varandra. Lastbäraren ska vara ändamålsenligt märkt med väl synlig information som visar om lastbärare innehåller kollin till endast ett GLN eller till flera.

### **Expressleverans**

Upphandlande myndighet ska ha möjlighet att få varorna levererade nästkommande helgfria vardag om beställning skett senast kl. 12.00 helgfri vardag dessförinnan. Leverantören får ta ut ett expresstillägg på maximalt 400 SEK, exklusive mervärdesskatt per tillfälle. Expresstillägget ska framgå i orderbekräftelsen.

### **Stående beställning**

Leverantören ska kunna tillhandahålla stående beställning utifrån en inköpsprofil. Med stående beställning menas att leverantören levererar ett urval av varor baserat på den upphandlande myndighetens angivna behov. Upphandlande myndighet ansvarar för förändringar i inköpsprofilen samt uppsägning av tjänsten (två veckors uppsägningstid gäller).

### **Utökad leveranstjänst**

Upphandlande myndighet ska ha möjlighet till en utökad leveranstjänst. Med detta menas att leverantören levererar varor på annan avlämningsplats än lastbrygga eller motsvarande enligt den leveransadress som angivits vid beställningen. Ett exempel: upphandlande myndighet önskar att leverantören går in via lastbryggan, tar en hiss två våningar upp och lämnar varorna vid en angiven plats där upphandlande myndighet tar emot leveransen.

Om upphandlande myndighet har önskemål om utökad leveranstjänst anges detta vid beställningstillfället, alternativt senast två arbetsdagar innan beräknad leverans. Leverantören får ta ut en avgift för utökad leveranstjänst på maximalt 175 SEK, exklusive mervärdesskatt per påbörjad kvart.

## **9.3 Godsmärkning**

Gods ska vara märkt med den upphandlande myndighetens namn, beställarens namn samt leveransadress.

## **9.4 Förpackning och emballage**

Leverantören ansvarar för att varor är förpackade och levereras i ändamålsenliga förpackningar som bibehåller varornas avsedda kvalitet och egenskaper. Packning av varor ska göras på ett sådant sätt att varorna lätt kan tas om hand vid lossning. Varor ska packas på ett sådant sätt att de inte skadas. Skador på emballage ska noteras på kvittensen vid leveransmottagandet. Ta gärna kort på skadan och kontakta leverantörens kundtjänst. Om upphandlande myndighet upptäcker en skada på varan utan att emballaget är skadat ska kundtjänst kontaktas.

## 9.5 Leverans på pall

Vid leveranser på pall ska godkända Europapallar, alternativt ändamålsenliga engångspallar som går att återvinna, användas.

## 9.6 Returhantering av pallar

Vid leveranser på Europapall ska leverantören återta sina pallar om inget annat avtalats mellan den upphandlande myndigheten och leverantören.

## 9.7 Avbeställning och retur

Den upphandlande myndigheten ska kunna avbeställa lagd beställning fram till dess att beställningen har skickats från leverantören. Avbeställning ska kunna ske skriftligt till leverantörens kundtjänst via e-post eller per telefon.

Den upphandlande myndigheten kan inom 30 kalenderdagar från att den mottagit en varuleverans returnera oanvända varor, d.v.s. varor som är i originalskick och i obruten förpackning. Den upphandlande myndigheten ska betala returfrakten vid retur av oanvända varor. Leverantören ska skicka en kreditfaktura avseende de returnerade varorna till den upphandlande myndigheten när leverantören har mottagit varorna och godkänt returen. Vid retur i butik ska den upphandlande myndigheten uppvisa faktura eller kvitto avseende varuleveransen.

## 10. GARANTI

För varor i delområde 4, standardtillbehör till datorer och skrivare och i delområde 5, ergonomiska datortillbehör ansvarar leverantören för fel som visar sig inom ett år räknat från det att varan har levererats. Om leverantören erbjuder längre garantitid gäller leverantörens garantitid.

Samma villkor gäller för dokumentförstörare och lamineringsmaskiner i delområde 2, material för kontor och skola. För övriga varor inom delområde 2, material för kontor och skola gäller leverantörens villkor för garantitid för respektive vara.

För varor i delområde 3, skriv- och räknehäften till skola gäller leverantörens garantivillkor.

Kontakta leverantörens kundtjänst om du tror att du köpt en vara som kan omfattas av garanti och fel har inträffat.