

# Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostaw

(„OWSiD”)

Apteki i Punkty Apteczne

## 1. Informacje podstawowe

Firma Salveo Poland Sp. z o.o. („Salveo”) jest podmiotem prowadzącym również działalność jako hurtownia farmaceutyczna, uprawniona do prowadzenia bezpośredniej sprzedaży produktów („Produkty”) do wszystkich aptek ogólnodostępnych lub punktów aptecznych na terytorium Polski oraz innych podmiotów o których mowa w ustawie z dnia 6 września 2011 r. Prawo Farmaceutyczne.

Partnerem logistycznym („Partner”) upoważnionym, w imieniu i na rzecz SALVEO, do administracji procesem sprzedaży i dystrybucji, są Poltraf Sp. z o.o. oraz Nettle S.A. Partner jest upoważniony m.in. do **kompletacji i realizacji zamówień, dostarczania Produktów wraz z fakturami sprzedaży, obsługiwanego procesu płatności, monitoringu i windykacji oraz do rozpatrywania w imieniu i na rzecz SALVEO reklamacji od Klientów**. Dane teleadresowe Partnera.

## 2. Stosowanie Ogólnych Warunków Sprzedaży i Dostaw

Sprzedaż Produktów SALVEO odbywa się w drodze zgłaszania zapotrzebowania Przedstawicielowi Handlowemu SALVEO za pośrednictwem platformy FARMAPROM i realizacji tych zamówień w formie dostaw bezpośrednich do aptek.

Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostaw („OWSiD”) stosuje się do wszystkich zamówień obsługiwanych przez Partnera dotyczących produktów SALVEO dla Klientów. Stanowią wyczerpujące porozumienie pomiędzy SALVEO i Klientem w odniesieniu do każdego zamówienia obsługiwane przez Partnera.

SALVEO zastrzega sobie prawo do zmian OWSiD, a aktualne warunki będą zamieszczone na stronie internetowej SALVEO i Nettle SA oraz dostępne u przedstawiciela handlowego SALVEO.

Zamówienie Produktów stanowi każdorazowo akceptację OWSiD, w brzmieniu obowiązującym na dzień złożenia przez Klienta zamówienia u Przedstawiciela Handlowego SALVEO.

## 3. Dokumentacja Klientów

Przed rozpoczęciem współpracy i złożeniem pierwszego zamówienia, oraz na każdą prośbę SALVEO/Partnera, Klient zobowiązany jest do przesłania Partnerowi kopii aktualnych dokumentów:

- a) Dokument nadania nr NIP;

- b) Zezwolenie na prowadzenie apteki lub punktu aptecznego;
- c) kopia zaświadczenia o numerze identyfikacyjnym REGON;
- d) kopia wpisu do ewidencji działalności gospodarczej lub wyciąg z KRS nie starszy niż 3 miesiące.

Na Kliencie spoczywa obowiązek aktualizacji ww. dokumentów u Partnera, po każdorazowej ich zmianie. Klient zobowiązany jest przesłać ww. dokumenty za pośrednictwem faxu lub elektronicznie na numery podane w punkcie 4, nie później niż przed złożeniem kolejnego zamówienia. SALVEO zastrzega sobie prawo do okresowej weryfikacji powyższych danych.

Klient proszony jest o podanie adresu e-mail lub innej preferowanej przez niego formy do komunikacji pisemnej, w celu korespondencji z SALVEO.

## **4. Sprzedaż i dostawa Produktów**

### **4.1 Ceny**

Aktualna lista produktów SALVEO, wraz cenami sprzedaży, obowiązującymi wszystkich Klientów, dostępna jest u Przedstawicieli Handlowych SALVEO.

### **4.2 Oferty specjalne i akcje promocyjne**

Warunki ewentualnych ofert specjalnych i akcji promocyjnych będą jednostronnie określone przez SALVEO. Informacje o ofertach specjalnych, akcjach promocyjnych oraz upustach, dotyczących sprzedaży wspomnianych Produktów, będą dostępne u Przedstawicieli Handlowych SALVEO .

### **4.3 Zamówienia**

Zamówienia na produkty SALVEO można składać wyłącznie u Przedstawicieli Handlowych SALVEO i będą one rejestrowane przez nich za pośrednictwem platformy Farmaprom.

Po otrzymaniu zamówienia przez Partnera, przekazywane jest ono do jego działu weryfikacji formalnej, a następnie przekazywane do realizacji.

W przypadku pytań, Klient może komunikować się z działem zamówień Nettle pod następującymi numerami:

telefon: fax: **717215790**

oraz e-mail: bok\_salveo@nettle.pl

od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.

### **4.4 Dostawy**

Dostawy będą realizowane za pośrednictwem Spółki Poltraf. Przewidywany czas realizacji zamówienia do 2 dni roboczych, po spełnieniu warunków opisanych w pkt 3. **Zamówienia złożone w dni wolne od pracy będą realizowane w najbliższy dzień roboczy.**

W sytuacjach szczególnych Klient może ustalić z Przedstawicielem Handlowym SALVEO inny termin realizacji Zamówienia.

Zastrzega się, iż nie będą realizowane zamówienia na rzecz tych Klientów, którzy nie dostarczyli dokumentów wymienionych w punkcie 3, aż do chwili uzupełnienia dokumentacji.

Odpowiedzialność za Produkty przechodzi na Klienta w momencie ich dostarczenia i otrzymania przez Partnera pisemnego potwierdzenia odbioru przez Klienta. Gwarancją utrzymania prawidłowej jakości Produktów jest zapewnienie warunków magazynowania określonych przez producenta na opakowaniu jednostkowym. Poltraf zobowiązuje się każdorazowo pozyskiwać od Klienta potwierdzenie odbioru oraz przechowywać i transportować Produkty w sposób należyście zabezpieczający ich jakość. Szczegółowe obowiązki Partnera w tym zakresie określa zawarta między stronami umowa o współpracy.

## **5. Płatności**

Zakupy Produktów dokumentowane będą fakturą VAT, którą w imieniu i na rzecz SALVEO, dostarczy Poltraf, w dniu realizacji zamówienia. Faktura będzie wystawiona w dniu realizacji zamówienia Klienta.

Ceny Produktów wskazane na fakturze sprzedaży, będą cenami obowiązującym w dniu zamówienia, z uwzględnieniem ewentualnych ofert specjalnych, o których mowa w punkcie 4.2. powyżej, dostępnych u Przedstawicieli Handlowych SALVEO.

Termin płatności będzie podany na fakturze i będzie zgodny z ustaleniami Klienta i Przedstawiciela Handlowego SALVEO. Za zwłokę w zapłacie naliczane będą odsetki ustawowe.

Jedyną formą płatności jest przelew na indywidualny rachunek bankowy wskazany na fakturze.

Administrację płatności na rzecz i w imieniu SALVEO prowadzi Nettle SA. Dotyczy to także komunikacji i działań związanych z odzyskiwaniem przeterminowanych należności. Płatności zostaną zarachowane na najstarsze niezapłacone faktury.

Nadpłaty będą zaliczane na poczet należności z faktur powstałych w związku z kolejnymi zamówieniami Klienta. Ewentualne nierozliczone w powyższy sposób nadpłaty będą zwracane Klientom raz na kwartał, w formie przelewu na rachunek bankowy, z którego dokonano płatności.

## **6. Reklamacje i zwroty**

Klient zobowiązany jest do sprawdzenia zgodności zamówienia z dostawą w momencie dostarczenia produktów przez Partnera. Na zgłoszenie reklamacji ilościowych lub asortymentowych klient ma nie więcej niż 7 dni. Podpisanie dokumentu odbioru jest równoznaczne z przyjęciem towaru.

W przypadku niezgodnej z zamówieniem ilości dostarczonych Produktów lub nieprawidłowo wystawionej faktury, Klient składa reklamację bezpośrednio Partnerowi. Towar niezgodny z zamówieniem może zostać nieprzyjęty przez Klienta.

Jeżeli wady lub niezgodność z zamówieniem zostaną wykryte podczas oględzin, Klient jest zobowiązany do przesłania do Partnera pisemnego powiadomienia, bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia otrzymania Produktów. Jeżeli Klient nie zgłosi reklamacji na piśmie w wyżej wyznaczonym terminie, uznaje się, że dostarczone Produkty zostały przyjęte bez zastrzeżeń.

W przypadku stwierdzenia wady jakościowej Produktu, Klient składa reklamację najpóźniej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia, w którym ukryte wady zostały wykryte, w formie pisemnej podając m.in:

- nazwę produktu, numer serii, termin ważności, wielkość opakowania, dawka, stężenie
- ilość reklamowanego Produktu
- miejsce i datę zakupu oraz numer faktury
- rodzaj wady jakościowej - powód reklamacji

Klient zostanie powiadomiony przez Partnera o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji. Jeżeli roszczenie okaże się zasadne, Nettle wystawi fakturę korygującą.

W przypadku zgłoszenia przez Klienta reklamacji jakościowej, Partner prześle niezwłocznie mailem do SALVEO informację o takowej.

Zwrot Produktów wolnych od wad jest możliwy wyłącznie w wyjątkowych okolicznościach i wymaga uzyskania uprzedniej pisemnej zgody od SALVEO lub jej należycie upoważnionego przedstawiciela. SALVEO zastrzega sobie prawo do ustalenia wartości możliwego zwrotu. Ewentualny zwrot odbędzie się na koszt i ryzyko Klienta.

Nie przyjmuje się zwrotów Produktów, których dystrybucja nastąpiła poza kontrolą Klienta.

Do zwrotu nie kwalifikują się Produkty wymagające zapewnienia łańcucha chłodniczego lub składowania w warunkach chłodniczych.

Produkty w ramach reklamacji i zwrotów przyjmowane będą wyłącznie wraz z wypełnionym przez Klienta formularzem Protokołu Reklamacyjnego dostarczonym przez Partnera. Formularz zawiera m.in. poświadczenie dotyczące warunków przechowywania zwracanych Produktów.

Przez cały okres przechowywania Produktów Klient zobowiązany jest przestrzegać zapisów Prawa Farmaceutycznego oraz wymogów przechowywania określonych przez wytwórcę na opakowaniu.

Klient nie może dokonać zwrotu zamówienia.

## **7. Informacja medyczna i raportowanie działań niepożądanych**

W przypadku zgłoszenia działania niepożądanego Produktu SALVEO, Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 h przekazać telefonicznie zgłoszenie kontaktując się z SALVEO pod numerem telefonu +48 22 121 13 05, +48 728 651 954 natomiast w ciągu 2 dni robocze przelać drogą mailową lub tradycyjną pocztą oryginał zgłoszenia na adres:

[office@salveo-poland.com](mailto:office@salveo-poland.com); [b.czyrko@salveo-pharma.com](mailto:b.czyrko@salveo-pharma.com); Salveo Poland Sp. z o.o., ul. Cypryjska 2A, 02-761 Warszawa.

Pytania dotyczące bezpieczeństwa stosowania Produktów leczniczych SALVEO, należy kierować na adres: [office@salveo-poland.com](mailto:office@salveo-poland.com); [b.czyrko@salveo-pharma.com](mailto:b.czyrko@salveo-pharma.com); Salveo Poland Sp. z o.o., ul. Cypryjska 2A, 02-761 Warszawa bądź telefonicznie telefonu +48 22 121 13 05, +48 728 651 954.

## **8. Wycofanie i wstrzymanie sprzedaży Produktów**

Klient zostanie poinformowany przez Partnera w przypadku decyzji o wstrzymaniu obrotu lub wycofaniu dowolnego lub wszystkich Produktów z obrotu. Wraz z tą informacją otrzyma też instrukcję na temat zasad zwrotu Produktów podlegających procedurze wycofania.

## **9. Jakość usług**

SALVEO dołoży wszelkich starań, aby usługi na podstawie niniejszych OWSiD były świadczone z należytą starannością oraz z dbałością o interesy Klientów. W przypadku jakichkolwiek uwag oraz zastrzeżeń odnośnie jakości usług Partnera, Klient niezwłocznie informuje spółkę SALVEO umożliwiając jej tym samym przedsięwzięcie stosownych działań zmierzających do zapewnienia usług najwyższej jakości.

Mail: [office@salveo-poland.com](mailto:office@salveo-poland.com)

## **10. Obowiązanie Ogólnych Warunków Sprzedaży i Dostaw**

Niniejsze warunki obowiązują od dnia 15 stycznia 2018 roku.

W sprawach nieuregulowanych w OWSiD zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego.