

**Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostaw  
obsługiwane przez Partnera  
(„OWSiD”)  
Apteki i Punkty Apteczne**

### **1. Informacje podstawowe**

Firma Aflofarm Farmacja Polska Sp. z o.o. (Aflofarm) 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 Aflofarm, do administracji procesem sprzedaży i dystrybucji, są Nettle S.A. oraz Nettle Pharma Sp z o.o. 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 Aflofarm reklamacji od Klientów.**

Dane teleadresowe Partnera:

**NETTLE S.A.**

50-502 Wrocław, ul. Hubska 44  
tel. +48 71 715 67 90

**NETTLE PHARMA Sp. z o.o.**

50-502 Wrocław, ul. Hubska 44  
tel. +48 71 715 67 90

### **2. Stosowanie Ogólnych Warunków Sprzedaży i Dostaw**

Sprzedaż Produktów Aflofarm odbywa się w drodze zgłaszania zapotrzebowania Przedstawicielowi Handlowemu Aflofarm, który za pośrednictwem platformy FARMAPROM generuje zamówienia, następnie dostarczane bezpośrednio do aptek za pośrednictwem Partnera. Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostaw („OWSiD”) stosuje się do wszystkich zamówień obsługiwanych przez Partnera dotyczących produktów Aflofarm dla Klientów. Stanowią one wyczerpujące porozumienie pomiędzy Aflofarm i Klientem w odniesieniu do każdego zamówienia obsługiwanego przez Partnera.

Aflofarm zastrzega sobie prawo do zmian OWSiD, a aktualne warunki będą zamieszczone na stronie internetowej Aflofarm (<http://www.aflofarm.com.pl/owsid>) i Partnera (<http://nettle.pl/ogolne-warunki-sprzedazy-produktow-aflofarm>) oraz dostępne w siedzibie Aflofarm, a także u Przedstawiciela Handlowego Aflofarm.

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

### **3. Dokumentacja Klientów**

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

- a) dokument nadania nr NIP;
- b) Zezwolenie na prowadzenie apteki lub punktu aptecznego oraz decyzje zmieniające zezwolenie;
- 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 elektronicznie na numery podane w punkcie 4.3, nie później niż przed złożeniem kolejnego zamówienia. Aflofarm 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 Aflofarm.

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

### **4.1 Ceny**

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

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

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

### **4.3 Zamówienia**

Zamówienia na produkty Aflofarm można składać wyłącznie u Przedstawicieli Handlowych Aflofarm 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 Biura Obsługi Klienta Nettle pod następującymi numerami:

telefon: /71/7215740

e-mail: bok\_aflofarm@nettle.pl

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

### **4.4 Dostawy**

Dostawy będą realizowane za pośrednictwem Spółki NETTLE. 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 z dostawą na dzień kolejny.

W sytuacjach szczególnych Klient może ustalić z Przedstawicielem Handlowym Aflofarm 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. NETTLE zobowiązuje się każdorazowo pozyskiwać od Klienta potwierdzenie odbioru oraz przechowywać i transportować Produkty w sposób należyście zabezpieczający ich jakość. Na życzenie klienta NETTLE umożliwi udostępnianie faktur sprzedaży i lub raportów temperatury transportu w formie elektronicznej, po uprzednim przekazaniu takiej dyspozycji do BOK NETTLE z podaniem adresu e-mail, na który takie dokumenty mają być przesyłane.

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 Aflofarm, dostarczy Partner. 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 Aflofarm.

Termin płatności będzie podany na fakturze i będzie zgodny z ustaleniami Klienta i Przedstawiciela Handlowego Aflofarm. Za zwłokę w zapłacie naliczane będą odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych wynikające z art. 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

Klient przyjmuje do wiadomości, że faktura VAT będzie wykazywać rachunek bankowy Partnera, który jest ujawniony w wykazie podatników VAT i zobowiązuje się do uregulowania płatności na wskazany rachunek. Nieuregulowanie płatności przez Klienta zostanie uznane za nienależyte wykonanie lub niewykonanie zobowiązania.

W przypadku powstania jakichkolwiek wątpliwości, Klient zobowiązuje się do uregulowania płatności na podstawie wystawionej faktury VAT na wskazany rachunek bankowy, przy czym w myśl art. 117ba § 3 Ordynacji podatkowej z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. z 2023 r. poz. 2383 z późn. zm.), dokona zgłoszenia zapłaty należności w terminie 7 dni od dnia zlecenia przelewu do Naczelnika Urzędu Skarbowego według właściwości Klienta (tj. podatnika, który dokonał zapłaty należności) (druk ZAW-NR lub w innej równorzędnej formie) lub dokona płatności z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

Jedyną formą płatności jest przelew na indywidualny rachunek bankowy wskazany na fakturze. Administracją płatności na rzecz i w imieniu Aflofarm zajmuje się Nettle. Dotyczy to także komunikacji i działań związanych z odzyskiwaniem przeterminowanych należności. Jeżeli Klient nie wskaże, na jaką należność zaliczyć wpłatę (w szczególności w opisie przelewu) Nettle ma prawo wyboru na poczet którego długu zarachuje wpłatę, o czym Nettle powiadomi Klienta. Jeżeli Nettle nie skorzysta z prawa wyboru wówczas wpłata zostanie zarachowana na należności wynikające z najdawniej wymagalnych faktur VAT.

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 reklamacji jakościowej, wady jakościowej Produktu, Klient składa reklamację bez zbędnej zwłoki najpóźniej w terminie 7 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 Aflofarm informację o takowej.

Zwrot Produktów wolnych od wad jest możliwy wyłącznie w wyjątkowych okolicznościach i wymaga uzyskania uprzedniej pisemnej zgody od Aflofarm lub jej należycie upoważnionego przedstawiciela. 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.

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

W przypadku zgłoszenia działania niepożądanego Produktu Aflofarm, Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 h przekazać telefonicznie zgłoszenie kontaktując się z QPPV Aflofarm (Joanna Wróblewska-Rzasa) pod numerem telefonu 797 568 501, natomiast w ciągu 2 dni roboczych przesłać drogą mailową (pv@aflofarm.pl) lub tradycyjną pocztą oryginał zgłoszenia na adres:

Dział Planowania i Rejestracji Produktów

Aflofarm Farmacja Polska Sp. z o. o.

ul. Partyzancka 133/151

95-200 Pabianice

lub faksem pod numer: +48 42 2253105

Pytania dotyczące bezpieczeństwa stosowania Produktów leczniczych Aflofarm, należy kierować na adres PV@aflofarm.pl, z dopiskiem dotyczy bezpieczeństwa stosowania produktu leczniczego bądź telefonicznie +48 797 501 568.

## **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.

Klient jest zobowiązany niezwłocznie przesłać „Raport o podjętych działaniach zabezpieczających” do NETTLE.

### **9. Jakość usług**

Aflofarm 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 Aflofarm umożliwiając jej tym samym podjęcie stosownych działań zmierzających do zapewnienia usług najwyższej jakości. Uwagi należy kierować na adres e-mail: [aflofarm@aflofarm.pl](mailto:aflofarm@aflofarm.pl)

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

Niniejsze warunki obowiązują od dnia 01.07.2024 roku.

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