

# Baxter Belgium Service Delivery Policy

## Introduction:

La nouvelle procédure Baxter SPRL décrit les options de Service de livraison et les coûts associés. Cette procédure ne couvre pas les contrats existants, les accords de prix et remises individuelles mises en place par notre service commercial. Cette procédure est valable pour toutes les livraisons en Belgique et au Luxembourg. Cette procédure annule et remplace toutes versions précédentes.

Les conditions sont applicables à partir du 1er mars 2016 ; elles pourront être revues annuellement.

## 1. Responsabilités

L'application et la mise à jour de cette procédure sont de la responsabilité du département Operations de Baxter Belgium sprl.

## 2. Application/exception

Sauf stipulation contraire dans des contrats individuel ou accord écrit chaque client se verra facturé des frais de transport comme indiqués dans notre Service Delivery Policy.

Le coût de transport est un montant fixe généré automatiquement lors de la création d'une commande. Le montant des frais de transport n'est pas sujet à négociation

## 3. Clients sous contrats existants:

Cette procédure sera d'application pour tous les nouveaux contrats conclus après le 1er mars 2016.

## 4. Gestion des livraisons standard

Sauf stipulation contraire, les livraisons sont Franco pour toute commande supérieure à un montant de €400,- HTVA.

Avec chacun de nos clients, nous précisons le jour de livraison hebdomadaire convenu.

Sauf stipulation contraire, les commandes sont passées au plus tard la veille du jour de livraison hebdomadaire convenu :

Avant 12h (midi) pour les produits livrés à température ambiante ;

Avant 15h pour les produits livrés sous température contrôlée.

Lors de la livraison hebdomadaire convenue - et à condition qu'aucun des 3 critères mentionnés ci-après ne soit d'application - aucun coût supplémentaire ne sera facturé.

Pour chaque livraison additionnelle, un coût de €50,- HTVA par livraison sera appliqué.

Le montant relatif aux services additionnels liés à une commande et qui sera facturé au client dépend des critères suivants:

- **Commande** < €400,- HTVA : €50,- HTVA / commande
- **Livraison souhaitée** par le client dans un time window (≤ 4 heures) : €30,- HTVA / livraison
- **Conditions spéciales** de préparation de commande et/ou de livraison demandées par le client (QED et SIF) : €30,- HTVA / commande

Quand un coût supplémentaire de €50,- HTVA est facturé pour une livraison additionnelle, le coût pour une commande <€400,- de €50 HTVA n'est pas appliqué. Ils ne sont pas cumulatifs.

Les coûts de transport apparaîtront sur la première facture au client, indépendamment du nombre de livraisons nécessaires pour livrer la commande complètement. Si plusieurs livraisons sont nécessaires suite à l'indisponibilité temporaire de produits, les coûts de transport additionnels sont à la charge de Baxter.

#### **5. Gestion des livraisons d'urgence:**

En cas de situation urgente pour laquelle la date de livraison en mode standard ne peut être respectée, il est possible de faire appel à un service express.

Ces frais seront repris sur la facture de la livraison (€100,- HTVA). Quand la cause de la livraison express est due à Baxter aucun coût supplémentaire ne sera facturé.

#### **6. Retours clients:**

Si un client veut retourner des produits et la cause du retour n'est pas due à Baxter, les produits seront crédités à 100% et €250 HTVA de frais de retours seront facturés pourvu que le retour réponde aux conditions suivantes:

- La demande de retour sera faite dans les 10 jours calendrier après la vente directe de Baxter au client final.
- Le document de bonne conservation sera signé par le pharmacien responsable de l'hôpital. Par sa signature, le pharmacien responsable de l'hôpital déclare avoir respecté les consignes de température pendant la période de stockage avec des données à l'appui pour le démontrer.
- Les produits doivent avoir été achetés chez Baxter.
- Les produits ne doivent pas avoir quitté le lieu de livraison initial (hôpital, grossiste, pharmacie publique) et ne peuvent pas avoir été envoyés chez un patient.
- Les boîtes ne peuvent pas être abimées. Il ne peut pas y avoir d'écritures sur les boîtes, ni d'étiquettes. Minimum 3 boîtes du même numéro de batch (lot).
- Durée de vie (shelf life) d'au moins 6 mois.
- Doivent répondre aux conditions mentionnées dans le document de retour.