

# Baxter Belgium Service Delivery Policy

## Introductie:

Deze Baxter policy beschrijft de leveringsvoorwaarden en de daarbij behorende kosten. Deze policy beslaat niet de individuele contracten, prijsafspraken en kortingen, vastgelegd door onze verkoopsorganisatie. De policy is van toepassing op alle leveringen in België en Luxemburg.

Deze policy annuleert en vervangt alle vorige service delivery procedures en is van toepassing vanaf 1 januari 2019. Deze policy is jaarlijks herzienbaar.

## 1. Verantwoordelijkheden

De toepassing van en de aanpassingen aan deze policy vallen onder de verantwoordelijkheid van het departement Operations van Baxter Belgium bvba.

## 2. Toepassingsgebied/uitzonderingen

Tenzij anders bepaald in individuele contracten of schriftelijke afspraken zal aan iedere klant de leveringskost aangerekend worden volgens onze Service Delivery Policy.

De leveringskost is een vast bedrag dat automatisch gegenereerd wordt bij het aanmaken van een bestelling. Het bedrag van de leveringskost is niet onderhandelbaar.

## 3. Klanten met bestaande contracten

Deze policy is van toepassing op alle nieuwe contracten die worden afgesloten na 1 januari 2019.

## 4. Beheer van standaard leveringen

Tenzij anders bepaald, nemen wij de onkosten voor transporten ten onze laste voor elke bestelling die minimum €400,- excl. BTW belooft.

Met al onze klanten wordt één (1) wekelijkse leveringsdag afgesproken. Tenzij anders bepaald, moeten alle orders doorgegeven worden 2 dagen voor de afgesproken leveringsdag voor 16u00.

Voor de afgesproken wekelijkse levering, en mits aan geen van de drie onderstaande voorwaarden wordt voldaan, worden geen kosten in rekening gebracht.

Voor elke bijkomende levering tijdens dezelfde week wordt €50,- excl. BTW in rekening gebracht.

Het bedrag van de bijkomende diensten die aan de klant aangerekend zullen worden, hangt af van volgende criteria:

- **Minimale Orderwaarde:** Als de waarde van de bestelling < €400, - excl BTW is, worden €50,- excl. BTW in rekening gebracht.
- **Tijdsvenster:** Wanneer de klant een levering wenst binnen een bepaald tijdsvenster (minder dan 4 uur), dan wordt €30,- excl. BTW per levering in rekening gebracht.
- **Speciale aanlevercondities :** Wanneer op verzoek van de klant speciale aanlevercondities worden gevraagd (QED en SIF), dan zal €50,- excl. BTW per levering in rekening worden gebracht.

Wanneer een kost van €50,- excl. BTW in rekening wordt gebracht omwille van een bijkomende levering, zal de kost voor een bestelling met een minimum orderwaarde <€400,- excl. btw niet aangerekend worden. Deze kosten zijn niet cumulatief.

De transportkosten worden berekend op de eerste factuur naar de klant, onafhankelijk van het aantal leveringen dat nodig is om het order compleet uit te leveren. Als er meerdere leveringen nodig zijn in verband met het tijdelijk niet beschikbaar zijn van het product, zijn de bijkomende transportkosten voor rekening van Baxter.

## **5. Management van spoedleveringen**

In geval van een dringende levering waarbij de gewenste levertijd niet door middel van de standaardleveringen gerealiseerd kan worden, bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van een koerierdienst.

Deze kosten zullen forfaitair in rekening worden gebracht op de factuur van de levering (€250,- excl. BTW). Indien de oorzaak van de dringende levering bij Baxter ligt, worden er geen bijkomende kosten in rekening gebracht.

## **6. Retourzendingen**

Als een klant producten retour wil sturen en de oorzaak van de retour ligt niet bij Baxter, zullen per retour €250,- excl. BTW handelingskosten in rekening worden gebracht en zullen de goederen voor 100% van de factuurwaarde worden gecrediteerd, mits de retour voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De aanvraag tot retour gebeurt binnen de 10 kalenderdagen na de verkoop van Baxter aan de eindklant.
- Het formulier van goede bewaring zal ondertekend worden door de verantwoordelijke ziekenhuisapotheker. Met de ondertekening van het document verklaart de verantwoordelijke ziekenhuisapotheker dat de producten in de goede temperatuurcondities bewaard werden gedurende de volledige periode en dat data beschikbaar zijn om dit te bewijzen.
- De goederen moeten bij Baxter zijn aangekocht.
- De goederen mogen het initiële leveradres niet verlaten hebben (ziekenhuis, groothandel, publieke apotheek) en mogen niet naar een patiënt zijn verstuurd.
- De dozen moeten onbeschadigd en onbeschreven zijn. Er mogen zich ook geen stickers of etiketten op de dozen bevinden.
- Minimaal drie (3) dozen van hetzelfde lotnummer ("batch").
- Resterende houdbaarheid ("Shelf life") van meer dan 6 maanden.
- De retourzending moet voldoen aan de voorwaarden die vermeld worden in het retour document.