

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY

I. Informacje ogólne

1. AstraZeneca AB („AZ”) prowadzi sprzedaż produktów leczniczych wymienionych w Załączniku nr 1 („Cennik AstraZeneca AB”) do aptek ogólnodostępnych lub punktów aptecznych na terytorium Polski.
2. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży („OWS”) są określone jednostronnie przez AZ i zawierają warunki nabywania od AZ Produktów przez apteki ogólnodostępne lub punkty apteczne na terytorium Polski, o których mowa w ustawie z dnia 6 września 2011 r. Prawo Farmaceutyczne („Klienci”). OWS dotyczą wyłącznie sprzedaży Produktów w Polsce do aptek ogólnodostępnych lub punktów aptecznych zdefiniowanych w zdaniu poprzednim.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży obowiązują od dnia 1 stycznia 2023 roku aż do odwołania lub zmiany.
4. AZ zastrzega sobie prawo do zmian OWS. Wszelkie zmiany będą zamieszczane na stronie internetowej AZ www.astrazenecaab.pl.
5. Dla ułatwienia Klientom zapoznania się z aktualną treścią OWS, monitorowania ich zmian oraz w celu zapewnienia dostępu do nich wszystkim Klientom, niniejszy dokument jest dostępny na stronie internetowej AZ www.astrazenecaab.pl oraz w siedzibie AZ.
6. Sprzedaż Produktów przez AZ do Klientów będzie dokonywana za pośrednictwem Niezależnego Agent, o którym mowa w punkcie II.1.
7. Zgłoszenie przez Klienta zapotrzebowania na Produkty, za pośrednictwem Niezależnego Agent, stanowi każdorazowo akceptację OWS w brzmieniu obowiązującym na dzień złożenia zamówienia przez Klienta.
8. Załączniki do OWS stanowią ich integralną część, a ich zmiana stanowi zmianę OWS.

II. Niezależny Agent

1. Niezależnym Agentem, o których mowa w punkcie I jest:

a) NEUCA S.A.

Dane teleadresowe Niezależnego Agent, niezbędne do złożenia zamówienia na Produkty oraz dostępne kanały komunikacji z Niezależnym Agentem znajdują się na stronie internetowej AZ www.astrazenecaab.pl.

2. AZ upoważnia Niezależnego Agent, do ciągłego działania w imieniu i na rzecz AZ w procesie sprzedaży Produktów do Klientów oraz administracji procesem sprzedaży (w tym do m.in. wystawiania faktur sprzedaży w imieniu AZ, podejmowania czynności związanych z przyjęciem, komplectacją i realizacją zamówienia, jego dostawą do Klienta oraz do rozpatrywania w imieniu i na rzecz AZ reklamacji od Klientów).

3. W przypadku uwag Klientów dotyczących współpracy z Niezależnym Agentem oraz uwag związanych ze sprzedażą Produktów, Klient powinien przesłać je drogą elektroniczną bądź telefonicznie:

dzialobslugi@astrazeneca.com

telefon: +48 22 452-59-60 (dostępny w godzinach: 9.00-17.00)

fax: +48 22 452-59-69 (dostępny automatycznie całą dobę)

Reklamacje dotyczące Produktów powinny być zgłaszane według procedury opisanej w punkcie V.

III. Zasady współpracy z AZ

Uwagi ogólne

1. AZ zrealizuje za pośrednictwem Niezależnego Agentą zamówienie do każdego Klienta, który w dniu składania zamówienia znajduje się na Liście Klientów AZ ("Klient AZ").
2. Jeżeli podczas składania zamówienia przez aptekę lub punkt apteczny, Niezależny Agent potwierdzi, że na dzień składania zamówienia podmiot ten nie znajduje się na Liście Klientów AZ, Niezależny Agent powiadomi aptekę (punkt apteczny) o procedurze umieszczenia na Liście Klientów AZ, zgodnie z punktem IV. 2-8 poniżej.
3. Sprzedaż i obsługa procesu sprzedaży odbywa się w oparciu o OWS.
4. AZ zastrzega sobie prawo przyznania Klientom AZ limitów kredytowych (kredytu kupieckiego) w wysokości określonej przez AZ. O wysokości dostępnego limitu kredytowego Klient AZ może uzyskać informację u Niezależnego Agentą podczas składania zamówienia na Produkty AZ lub w dziale rozliczeń AZ (dzialrozliczen@astrazeneca.com). W przypadku wykorzystania całego limitu kredytowego przyznanego przez AZ danemu Klientowi AZ i braku możliwości złożenia zamówienia klient AZ powinien skontaktować się z działem rozliczeń AZ (dzialrozliczen@astrazeneca.com)

Płatności

5. Zakup Produktów przez Klientów AZ dokumentowany będzie fakturą VAT wystawioną w imieniu AZ przez Niezależnego Agentą, u którego Klient AZ złożył zamówienie. Faktura VAT będzie wystawiana w dniu realizacji zamówienia.
6. Klient AZ może wystąpić o fakturę VAT w formie elektronicznej. W tym celu Klient AZ powinien przesłać skan podpisanego Oświadczenia (Załącznik Nr 2) na adres mailowy: dzialobslugi@astrazeneca.com
7. Jedyną dopuszczalną formą płatności za Produkty nabyte od AZ jest płatność w formie przelewu („Przelew”) na wyodrębniony rachunek bankowy AZ (wskazany na fakturze). Nie dopuszcza się płatności w formie gotówkowej.
8. W tytule płatności Klient AZ zobowiązany jest do umieszczenia numeru faktury/faktur, której/ych dotyczy dana płatność lub też Klient AZ może wysłać specyfikację do przelewu na adres: dzialrozliczen@astrazeneca.com w terminie jednego dnia licząc od daty dokonania płatności, której dotyczy dana specyfikacja. W przypadku braku takiej informacji alokacja płatności zostanie dokonana do najstarszych niezapłaconych faktur.

9. Termin płatności za Produkty zakupione w ramach limitu kredytowego przyznanego przez AZ wynosi 30 dni. Jako dzień zapłaty za fakturę rozumie się dzień uznania rachunku bankowego AZ.
10. W przypadku zwłoki lub opóźnienia Klienta w płatnościach za Produkty AZ dostarczone do Klienta AZ, AZ przysługuje prawo do odmowy realizacji zamówień na rzecz takiego Klienta aż do chwili uregulowania zaległych płatności. Po uregulowaniu przez Klienta AZ zaległych płatności ponowna realizacja zamówień na rzecz takiego Klienta będzie możliwa drugiego dnia licząc od daty wpłaty przez Klienta całej kwoty zaległości na konto AZ wskazane na wymagalnej fakturze/fakturach.

Lista Produktów i Cennik

11. Aktualna lista Produktów wraz z obowiązującymi cenami sprzedaży Produktów przez AZ do Klientów AZ znajduje się w Załączniku nr 1 („Cennik AstraZeneca AB”).
12. Wskazane w Cenniku AstraZeneca AB ceny obowiązują wszystkich Klientów AZ i nie podlegają negocjacji.
13. Lista Produktów oraz obowiązujące ceny mogą ulec zmianie zgodnie z punktem I. 4 OWS. Zmiana listy Produktów oraz ich cen dokonywana jest jednostronnie przez AZ i nie podlega negocjacji z Klientami AZ. Na stronie internetowej AZ (www.astrazenecaab.pl) oraz u Niezależnego Agenta znajduje się aktualny Cennik AstraZeneca AB.
14. W przypadku zmiany Cennika AZ, zmiany obowiązują wszystkich Klientów w Polsce.
15. Ceny Produktów wskazane na fakturze sprzedaży będą cenami określonymi w Cenniku AZ obowiązującym w dniu dokonania zamówienia na Produkty przez Klienta.

Oferty Specjalne/ Akcje promocyjne/Upusty

16. Warunki ofert specjalnych, akcji promocyjnych oraz upustów są określone jednostronnie przez AZ.
17. Informacje o ofertach specjalnych, akcjach promocyjnych oraz upustach, dotyczących sprzedaży Produktów, będą dostępne na stronie internetowej AZ (www.astrazenecaab.pl).
18. Oferty specjalne, akcje promocyjne oraz upusty dostępne będą na tych samych warunkach wszystkim Klientom AZ.

IV. Klienci AZ

1. AZ sprzedaje Produkty za pośrednictwem Niezależnego Agenta do Klientów znajdujących się na Liście Klientów AZ.
2. Każdy Klient może nabywać Produkty od AZ za pośrednictwem Niezależnego Agenta.
3. Apteki ogólnodostępne lub punkty apteczne na terytorium Polski, o których mowa w ustawie z dnia 6 września 2001r. Prawo farmaceutyczne, nieznajdujące się na Liście Klientów AZ, które chciałyby zostać umieszczone na tej Liście, powinny dostarczyć do AZ następujące dokumenty potwierdzające status prawny apteki lub punktu aptecznego:

- a) kopia decyzji w sprawie nadania Klientowi Numeru Identyfikacji Podatkowej (NIP);
- b) kopia aktualnego zezwolenia na prowadzenie apteki lub punktu aptecznego
- c) dane kontaktowe do apteki (telefon, adres e-mail)

Pozostałe dokumenty (CEIDG, KRS, REGON) będą weryfikowane przez AZ na podstawie publicznych stron internetowych zawierających informacje urzędowe dotyczące statusu podmiotów.

4. AZ ma prawo ograniczyć listę dokumentów, o której mowa w punkcie IV.3.
5. Po zweryfikowaniu otrzymanych dokumentów AZ podejmuje decyzję o włączeniu polskiej apteki ogólnodostępnej lub punktu aptecznego na Listę Klientów AZ.
6. Rozpoczęcie sprzedaży Produktów na rzecz danego Klienta nastąpi po dostarczeniu kompletu wymaganych dokumentów, o których mowa w punkcie IV.3 oraz po wyjaśnieniu ewentualnych niezgodności w dokumentacji dostarczonej przez Klienta do AZ.
7. Odmowa ze strony AZ wprowadzenia apteki lub punktu aptecznego na Listę Klientów AZ, zostanie potwierdzona przez AZ mailowo do podmiotu wnioskującego.
8. Klient AZ zobowiązany jest do niezwłocznego informowania AZ o wszelkich zmianach dotyczących wyżej wymienionych dokumentów, o których mowa w punkcie IV.3, w tym o jej aktualizacji, poprzez przesłanie aktualnych kopii dokumentów do AZ drogą elektroniczną na adres: dzialobslugi@astrazeneca.com
Aktualne dokumenty mogą też być przekazywane do Niezależnego Agenta.

V. Zasady i standardy obsługi Klientów AZ

Warunki składania zamówień

1. Standardowe zamówienia na Produkty, Klienci AZ mogą składać wyłącznie u Niezależnego Agenta wymienionego w punkcie II.1.
2. Przyjęcie zamówienia oraz jego realizacja przez Niezależnego Agenta odbywać będzie się według standardów obowiązujących u Niezależnego Agenta, zweryfikowanych przez AZ w procesie wyboru.
3. Niezależny Agent, za pośrednictwem, którego Klient AZ składa zamówienie na Produkty, poinformuje Klienta AZ o warunkach dostawy oraz realizacji zamówienia. Złożenie zamówienia przez Klienta AZ na Produkty zgodnie z zasadami określonymi w punktach V. 1-3, będzie równoznaczne z zawarciem umowy nabycia Produktów pomiędzy AZ a Klientem AZ.

Standardy dostaw

4. Produkty zakupione przez Klienta AZ dostarczane będą przez Niezależnego Agenta, u którego Klient AZ złożył zamówienie.
5. Dostawa Produktów nastąpi w terminie uzgodnionym pomiędzy Niezależnym Agentem oraz Klientem AZ.

6. Klient AZ zobowiązany jest do przyjęcia faktury VAT sprzedaży dołączonej do każdej dostawy.
7. W chwili przyjęcia zakupionych Produktów, Klient AZ zobowiązany jest do potwierdzenia elektronicznego dostawy podpisem wraz z datą odbioru, co jest potwierdzeniem odbioru Produktów zakupionych od AZ.

Odzyskiwanie należności

8. AZ zastrzega sobie prawo do sprzedaży, cesji bądź innego dysponowania wierzytelnościami z tytułu sprzedaży Produktów do Klientów AZ.
9. W przypadku, gdy Klient AZ będzie opóźniał się bądź będzie pozostawał w zwłoce z zapłatą należności z tytułu zakupu Produktów od AZ za pośrednictwem Niezależnego Agent. AZ zastrzega sobie prawo do odzyskania należności za pośrednictwem Działu Rozliczeń AZ lub niezależnej firmy windykacyjnej, bądź na drodze sądowej.

Obsługa reklamacji i zwrotów Produktów

10. Jakość i ilość dostarczonych Produktów powinna być skontrolowana przez Klienta AZ niezwłocznie przy dostawie.
11. Reklamację należy zgłosić do Niezależnego Agent. Zgłoszenia można dokonać telefonicznie lub poprzez inny kanał komunikacji uzgodniony i uznany za obowiązujący (stosowany w biznesowych relacjach) przez Klienta AZ i Niezależnego Agent. Zgłoszone Reklamacje muszą zostać każdorazowo potwierdzone pisemnie protokołem reklamacji Niezależnego Agent, który zrealizował zamówienie.
12. W przypadku wystąpienia okoliczności uzasadniających odpowiedzialność AZ z tytułu sprzedaży, Klientowi AZ przysługuje prawo zgłoszenia tego faktu Niezależnemu Agentowi („Reklamacja”), który zrealizował dane zamówienie. Reklamacja może zostać wniesiona jedynie z powodu zaistnienia jednej lub kilku niżej wymienionych okoliczności:
 - a. nieprawidłowo wystawiona faktura (np. cena, stawka VAT, dane Klienta);
 - b. niezgodność otrzymanego Produktu z fakturą VAT;
 - c. uszkodzenie opakowania zewnętrznego Produktu;
 - d. wystąpienie krótkiego okresu ważności Produktu (6 miesięcy lub krócej do upływu okresu ważności Produktu);
 - e. wady Produktu (niezgodność Produktu z wymogami Dobrej Praktyki Wytwarzania).

Reklamacje będą rozpatrywane wyłącznie w odniesieniu do Produktów, co do których zostały zapewnione prawidłowe warunki przechowywania przez cały okres pozostawania w posiadaniu Klienta AZ (zgodnie z Charakterystyką Produktu Leczniczego). Wymóg wskazany w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy przypadku określonego pod lit. e) powyżej.

Zgłoszenie Reklamacji spowodowanej wystąpieniem przypadków określonych w punkcie V.12 a) - d) powyżej, powinno nastąpić nie później niż w terminie 1 (jednego) dnia roboczego (tj. dnia nie będącego dniem wolnym od pracy), od daty dostawy Produktów do Klienta AZ, w przeciwnym razie Reklamacja nie zostanie rozpatrzona.

13. Zgłoszenie Reklamacji określonych w punkcie V.12 e) może nastąpić w każdym dniu po dacie zakupu Produktu od AZ w dacie ważności Produktu.

14. Zgłoszenie reklamacji określonych w punkcie V.12 e) należy dokonać poprzez stronę <https://contactazmedical.astrazeneca.com>; email: mipqc.poland@astrazeneca.com lub kontakt telefoniczny +48 22 245 73 00
15. Produkty mogą być zwrócone do AZ za pośrednictwem Niezależnego Agent, który zrealizował zamówienie tylko w przypadku złożenia Reklamacji przez Klienta AZ zgodnie z pkt 12 powyżej.

AZ nie przyjmuje zwrotów Produktów wymagających warunków przechowywania w zakresie temperatur 2°C – 8°C.
16. Niezależny Agent, który przyjął Reklamację w imieniu i na rzecz AZ, powiadomi Klienta AZ o sposobie jej rozstrzygnięcia oraz w uzasadnionych przypadkach wystawi Klientowi AZ fakturę korygującą. Klient AZ ma obowiązek podpisania faktury korygującej i opatrzenia jej datą odbioru.
17. W przypadku zgłoszenia Reklamacji, Klientowi AZ nie przysługuje prawo do odszkodowania lub odstąpienia od umowy kupna. Podstawą do wszczęcia procedury reklamacyjnej przez Klienta AZ wskazanej w punkcie V.10 i następnym mogą być wyłącznie okoliczności określone w punkcie V. 12.
18. Postanowienia punktu V. 16 stanowią ograniczenie rękojmi za wady, o której mowa w art. 558. § 1 Kodeksu cywilnego.

Procedura wstrzymania i wycofania Produktów

19. W przypadku decyzji o wstrzymaniu obrotu lub wycofaniu dowolnego lub wszystkich Produktów z obrotu, Klient AZ zostanie poinformowany o tym fakcie przez Niezależnego Agent, za pośrednictwem którego Klient AZ dokonał zakupu Produktów podlegających wycofaniu lub wstrzymaniu z obrotu.
20. Produkty, których obrót został wstrzymany, nie podlegają zwrotom.
21. W przypadku wycofania Produktów z obrotu, wraz z informacją, o której mowa w punkcie V.18, Klient AZ otrzyma instrukcję informującą o zasadach zwrotu Produktów podlegających procedurze wycofania.
22. Zwrot Produktów podlegających procedurze wycofania z obrotu może nastąpić nie później niż w ciągu 60 (sześćdziesiąt) dni od uzyskania przez Klienta AZ decyzji o wycofaniu Produktu z obrotu.

Zasady zgłaszania działań niepożądanych

23. W przypadku uzyskania przez Klienta informacji na temat wystąpienia działań niepożądanych związanych z Produktami, Klient zobowiązany jest do przekazania tej informacji bezpośrednio osobie upoważnionej ze strony AZ do przyjmowania zgłoszeń na temat działań niepożądanych:

Osoba do kontaktu ze strony AZ:

e-mail: ae.poland@astrazeneca.com

fax: 22 485 30 54

Formularz zgłaszania działań niepożądanych znajduje się na stronie internetowej <https://contactazmedical.astrazeneca.com/>

VI. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla wszelkich sporów związanych ze sprzedażą Produktów przez AZ do Klientów, na podstawie OWS, jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych w OWS zastosowanie znajdą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

Warszawa, styczeń 2023 r.