

Podmínky dodávek zákazníkům společnosti BAXTER CZECH spol. s r.o.

(Service Level Agreement)

1) Zasílání objednávek

- Centrální e-mailová adresa: objednavky@baxter.com
- Fax: +420 225 774 251, +420 224 213 907

2) Telefonický kontakt na Zákaznický servis

- +420 225 774 101 - 104

3) Časový limit pro doručení objednávky na Zákaznický servis

- Jedním z výše uvedených způsobů nejpozději do 15:00 hod. předcházející pracovní den před závozným termínem.
- Později doručené objednávky budou dodány následující závozný termín.
- Dodávka je realizovaná za podmínky dodržení platební morálky ze strany zákazníka.

a) Nechlazené zboží (2 - 25°C)

Den v týdnu	Region
Pondělí	Praha + ostatní
Úterý	Praha + ZČ + Morava
Středa	Praha + Sev.Č
Čtvrtek	Praha + JČ
Pátek	Praha + ZČ + Morava

- Mimo uvedený rozvozný plán budou dodány pouze urgentní dodávky.
- Objednávky z pátku (nebo ze dne před pracovním volnem) mohou být dodány v pondělí (nebo první pracovní den po dni pracovního volna).

b) Chlazené zboží (2 – 8°C)

Den v týdnu	Region
Úterý	Praha + ZČ + Morava
Středa	Praha + Sev.Č
Čtvrtek	Praha + JČ
Pátek	Praha + ZČ + Morava

- Mimo uvedený rozvozný plán budou dodány pouze urgentní dodávky.
- Objednávky chlazeného zboží z pátku (nebo ze dne před pracovním volnem) mohou být dodány až v úterý (nebo druhý pracovní den po dni pracovního volna).

c) Mražené zboží

- Dodáváme v podmínkách přepravy $\leq -20\text{ }^{\circ}\text{C}$ (termobox+suchý led)

Závozový den	Objednávky
Úterý	nejpozději předcházející pátek do 14,00 hod.
Pátek	nejpozději předcházející středa do 14,00 hod.

Objednávky musíme konsolidovat takto s předstihem, jelikož suchý led objednáváme 24 hodin před dodáním k nám do distribučního centra, kde se pak zboží zabalí a připraví k distribuci na následující den. Celá operace přes objednání, doručení, převzetí suchého ledu, zabalení zásilky do speciálních termoboxů, rozvoz a předání zákazníkovi trvá cca 48 hodin.

d) Domácí pacienti na PD - dle rozvozového kalendáře

4) Preferované frekvence dodávek

- Distributoři 1x týdně
- Nemocnice 1x týdně
- PD pacienti 1x měsíčně

5) Minimální objednávka

- Distributoři 20 000,- Kč na závozové místo a den
- Ostatní zákazníci 10 000,- Kč na závozové místo a den
- V případě vlastních odběrů ze skladu BAXTER nelimitováno

6) EURO palety

- Vrácení výměnným způsobem 1:1 jak z pohledu kvantity tak kvality
- V případě nevrácení palet fakturace ze strany Baxter Czech ve výši Kč 150,-/EURO paletu

7) Reklamáce

- Nahlášení reklamace na CS, zaevidování
- Kvantitativní reklamace
 - Řešení reklamace s dopravcem/WH během následujících 2 pracovních dní
 - Zákazník informován o výsledku řešení reklamace do 3 pracovních dní
 - V případě uznání reklamace je zboží dobropisováno, dofakturováno či řešeno jiným způsobem dle dohody se zákazníkem
- Kvalitativní reklamace
 - Řešeny přes oddělení kvality (pokud je nutné, řeší QA s výrobcem produktu)

- Rozhodnutí o výsledku a řešení reklamace ze strany QA Mng.
- V případě uznání reklamace je zboží je dobropisováno (ODD) či řešeno jiným způsobem dle dohody se zákazníkem